



**Universitat Autònoma  
de Barcelona**

**EL MICROCRÉDITO  
¿UNA ESTRATEGIA DE ABATIMIENTO DE LA POBREZA?**

**UN ESTUDIO CASO: BOLIVIA**

**TESIS DOCTORAL**

**Por: María Amparo Ergueta Tejerina**

**Directora: Ángeles Lizón Ramón**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA  
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA**

**Noviembre de 2013**



*A mis hijos, Santiago y Mateo.*



## **AGRADECIMIENTOS**

Cuando me propuse culminar el trabajo doctoral a distancia comprendí que tal labor sería difícil de realizar por mi condición de mujer, madre de familia y residente en un país tan lejano. Al concluir este trabajo he podido confirmar que tal logro no sólo demuestra el resultado de mi perseverancia, sino que ha sido posible gracias al apoyo invaluable que he recibido a lo largo de casi dos años continuos de trabajo por parte de diversas personas e instituciones que depositaron en mí su confianza.

Debo agradecer el apoyo de la directora de la investigación, Ángeles Lizón, quien me alentó reiteradamente a concluir mis estudios de doctorado, me brindó su orientación permanente y realizó una minuciosa labor de revisión del documento, contribuyendo a que el mismo lograra ser finalizado con un importante aporte a la reflexión acerca de los servicios de ayuda crediticia a la población vulnerable de Bolivia.

También debo agradecer a mi familia, a mis dos hijos, Santiago y Mateo, que pacientemente toleraron y aceptaron el sacrificio de ver reducido su tiempo lúdico y de cuidado, y colaboraron con su mayor esfuerzo para permitirme dedicar largas jornadas a la investigación. A mis padres, que me alentaron permanentemente a continuar con mi esfuerzo y me brindaron un apoyo incondicional que me permitió concluir el trabajo que me había trazado.

La realización de este estudio, en especial en su parte aplicada, contó con la colaboración de dos instituciones de microcrédito de gran prestigio en Bolivia, Ecofuturo y CRECER. Deseo agradecer, por una parte, a Fernando Mompó, directivo de Ecofuturo, así como al personal de la agencia “El Tejar”, quienes demostraron apertura e interés por la investigación realizada y me facilitaron un amplio acceso a la información y a los clientes de la institución, permitiéndome además conocer en mayor profundidad la realidad de los servicios del microcrédito individual. Por otra parte, agradezco también a José Auad y Hugo Bellot, directivos de CRECER, quienes me proporcionaron orientación y me facilitaron el acceso a los documentos de esta institución. Igualmente he de reconocer la colaboración del personal de la agencia

“Chasquipampa”, que me brindó pleno apoyo para realizar entrevistas con las clientas de banca comunal.

Por último, deseo agradecer a los amigos y colegas que brindaron diversas contribuciones a mi trabajo, ya sea reuniendo material, dándome sus opiniones o aportando ideas alternativas para completar esta investigación.

Por supuesto, deseo agradecer también al Tribunal de Tesis, por su paciente lectura del material aquí consignado y por el interés que muestran frente a la reveladora realidad del microcrédito en Bolivia.

Barcelona, 24 de noviembre de 2013.

## LISTA DE ABREVIACIONES

ANED	Asociación Nacional Ecuménica de Desarrollo
ASFI	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero
ASOFIN	Asociación de Entidades Especializadas en Microfinanzas
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CGAP	Consulting Group to Assist the Poor
CRECER	Crédito con Educación Rural
DS	Decreto Supremo
FADES	Fundación para Alternativas de Desarrollo
FFP	Fondo Financiero Privado
FIE	Fondo para el Fomento a Iniciativas Económicas
FINCA	Foundation for International Community Assistance
FINRURAL	Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo
FONCRESOL	Fundación Fondo de Crédito Solidario
FONDECO	Fondo de Desarrollo Comunal
FONDESIF	Fondo de Desarrollo del Sistema Financiero
FUBODE	Fundación Boliviana para el Desarrollo
FUMBODEM	Fundación Boliviana para el Desarrollo de la Mujer
IDEPRO	Instituto para el Desarrollo de la Pequeña Unidad Productiva
IFAD	Foundation for Agricultural Development
IFD	Institución Financiera de Desarrollo
IMPRO	Incubadora de Microempresas Productivas
ONG	Organización no gubernamental
OSU	Ohio State University
PIB	Producto Interno Bruto
PPI	Progress out of Poverty Index
PRODEM	Promoción para el Desarrollo y la Microempresa
PROMUJER	Programa para la Mujer
ROA	Retorno sobre activos
ROE	Retorno sobre patrimonio
SBEF	Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras
SEEDS	Society for Education Empowerment and Development
SFN	Sistema financiero nacional
USAID	United States Agency for International Development



## ÍNDICE GENERAL

<b>INTRODUCCIÓN</b>	9
<b>PARTE I: DESARROLLO TEÓRICO</b>	23
<b>1. LA TEORÍA DE PRINCIPAL - AGENTE</b>	23
1.1. Relaciones de principal-agente con información asimétrica	23
1.1.1. El supuesto general de la racionalidad maximizadora	26
1.1.2. El supuesto del riesgo compartido	27
1.1.3. La asimetría informativa	29
1.1.4. Tendencia a alcanzar resultados subóptimos	34
1.1.5. Soluciones de segunda mejor opción	37
1.2. Principales, agentes y sus encuentros	45
1.2.1. El principal	45
1.2.2. El agente	48
1.2.3. Encuentros entre el principal y el agente	50
1.2.4. Relaciones de un agente con varios principales	54
1.2.5. Relaciones de un principal con varios agentes	55
1.2.6. Relaciones reiteradas entre agentes y principales	56
1.3. Relaciones que se soportan en inversiones crecientes de confianza	57
<b>2. EL MECANISMO SOCIAL DE LA CONFIANZA IMPERSONAL</b>	63
2.1. La confianza, una aproximación conceptual	63
2.2. La confianza como cálculo de coste/beneficio: confianza personal y confianza anónima	68
2.2.1. La confianza personal	68
2.2.2. La confianza impersonal: intermediarios y terceras partes	72
2.3. La espiral de confianza	77
2.4. La confianza en el contexto interactivo	81
2.4.1. El papel de la reputación y de las señales en el establecimiento de la confianza	81
2.4.2. La confianza en las relaciones de principal - agente	82
<b>3. SISTEMAS REALES DE CRÉDITO DESCRITOS EN TÉRMINOS DEL MODELO FORMAL DE PRINCIPAL-AGENTE</b>	91
3.1. El modelo de principal-agente aplicado a los intercambios de crédito	91
3.1.1. Algunos preliminares sobre los mercados de crédito	91
3.1.2. Los intercambios de crédito entendidos desde el modelo de principal-	92

agente	
3.1.3. Efectos oportunistas ocasionados por la asimetría de información	94
3.1.4. Ajustes del mercado de crédito para superar la asimetría de información	96
3.2. La lógica interactiva de los agentes del crédito	103
3.2.1. Caracterización de los principales y agentes	103
3.2.2. Las interacciones de crédito	105
3.3. El mecanismo social de la confianza anónima en el crédito	107
<b>4. EL MICROCRÉDITO COMO UN SUBCONJUNTO DE LAS RELACIONES DE CRÉDITO EXPLICADO BAJO EL MODELO DE PRINCIPAL-AGENTE</b>	<b>115</b>
4.1. El microcrédito como subsegmento del mercado de crédito	116
4.1.1. Nuevo segmento social atendido por el microcrédito	116
4.1.2. Precisiones en la caracterización del modelo principal-agente en los intercambios de microcrédito	119
4.1.3. Ajustes del mercado de microcrédito para superar las asimetrías de información	123
4.2. La lógica interactiva de los agentes en el microcrédito	129
4.2.1. Lógica interactiva: El juego básico del microcrédito	130
4.2.2. Soluciones de equilibrio en el juego	133
4.2.3. La interacción reiterada: La sombra del futuro en las relaciones de microcrédito	138
4.2.4. Implicaciones teóricas del juego para el modelo de interacción de principal-agente	141
4.3. El mecanismo social de la confianza anónima en el microcrédito	143
4.3.1. Los eslabones de la confianza en el microcrédito	143
4.3.2. Los garantes de la confianza en el microcrédito	146
<b>5. LAS TECNOLOGÍAS DE MICROCRÉDITO</b>	<b>149</b>
5.1. El origen de la tecnología de microcrédito: La experiencia del Grameen Bank en Bangladesh	150
5.2. La provisión de servicios de microcrédito mediante programas minimalistas y maximalistas	154
5.2.1. Los servicios de microcrédito a la luz de la estructura legal de los proveedores de servicios	154
5.2.2. Los servicios de microcrédito minimalistas y maximalistas.	157
5.3. Tecnologías básicas del microcrédito	159

5.3.1. Microcrédito Solidario	159
5.3.2. Banca Comunal	163
5.3.3. Microcrédito individual	167
5.3.4. Microcrédito asociativo agrícola	170
5.4. Tendencias recientes en el uso de las tecnologías de préstamo	173
<b>6. IMPLICACIONES EMPÍRICAS DEL MODELO DE MICROCRÉDITO</b>	177
6.1 Implicaciones relativas al principal o proveedor del servicio de microcrédito.	177
6.2. Implicaciones relativas a los prestatarios o agentes que participan en el sistema	179
6.3. Implicaciones relativas a las experiencias de fracaso en el microcrédito	182
<b>PARTE II: TRABAJO APLICADO</b>	185
<b>7. INTRODUCCIÓN METODOLÓGICA</b>	185
7.1. Selección metodológica	185
7.2. Diseño del estudio de caso	186
7.2.1. Selección de los casos de estudio	186
7.2.2. Alcances del estudio de caso	188
7.2.3. Fuentes de información	190
7.3. Criterios para la interpretación de los hallazgos	193
<b>8. EL CONTEXTO INSTITUCIONAL DEL MICROCRÉDITO EN BOLIVIA</b>	199
8.1. La introducción del microcrédito en Bolivia	199
8.1.1. El contexto histórico que permitió el surgimiento del microcrédito en el país	199
8.1.2 Los ciclos macroeconómicos en la evolución del microcrédito en Bolivia	203
8.1.3. Infraestructura institucional del microcrédito.	210
8.2. La expansión y consolidación de los proveedores de microcrédito	212
8.2.1. La reorientación de los servicios de microcrédito hacia la población que representa un menor riesgo crediticio.	214
8.2.2. La eficiencia en el sistema microcrediticio boliviano	222

<b>9. LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE MICROCRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN EL PERFIL DE PRECARIEDAD DE LOS PRESTATARIOS</b>	<b>229</b>
9.1. Ecofuturo FFP	230
9.1.1. Aspectos generales	230
9.1.2. El desempeño institucional de Ecofuturo	231
9.1.3. La tecnología de préstamo individual de Ecofuturo	234
9.1.4. Perfil de los prestatarios de crédito individual	236
9.2. CRECER – Crédito con Educación	239
9.2.1. Aspectos generales	239
9.2.2. El desempeño institucional de CRECER	242
9.2.3. La tecnología de banca comunal empleada por CRECER	244
9.2.4. El perfil social de los prestatarios de banca comunal	247
9.3. Comparación de las experiencias de microcrédito	251
<b>10. UNA MIRADA AL LADO HUMANO DE LAS EXPERIENCIAS DE MICROCRÉDITO</b>	<b>259</b>
10.1. Experiencias de microcrédito que culminan con éxito	261
10.2. Base fundamental de la confianza en el microcrédito: la voluntad de pago	265
10.3. Las experiencias de fracaso en el microcrédito	267
10.4. Reflexiones finales	273
<b>A MODO DE EPÍLOGO</b>	<b>277</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>289</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>301</b>
ANEXO 1: CONCEPTOS BÁSICOS DE TEORÍA DE JUEGOS	301
ANEXO 2: PAUTAS DE ENTREVISTA	308

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Dilema del prisionero	35
Cuadro 2: Juego del gerente	53
Cuadro 3: Juego básico de la confianza	83
Cuadro 4: Juego de los limones	87
Cuadro 5: Racionalidad del prestamista	104
Cuadro 6: Racionalidad del prestatario	104
Cuadro 7 Fuentes de riesgo	105
Cuadro 8: Matriz de pagos del juego banco contra prestatario	106
Cuadro 9: Diferencias entre el crédito convencional y el microcrédito	128
Cuadro 10: Condiciones de otorgación del préstamo según las tipología de microcrédito	174
Cuadro 11: Ámbitos de indagación y fuentes de recolección de información	194
Cuadro 12: Operadores del sistema crediticio boliviano	208
Cuadro 13: Participación de las microfinanzas en el sistema de crediticio boliviano 1990-2010	209
Cuadro 14: ASOFIN, número de clientes por rango de crédito 2012-2004	217
Cuadro 15: ASOFIN, monto de cartera de préstamo por rubro en miles de dólares 2012-2004	218
Cuadro 16: ASOFIN, cartera por rango de crédito, en miles de dólares 2012-2004	219
Cuadro 17: FINRURAL, cartera de crédito en miles de dólares 2012-2006	222
Cuadro 18: ASOFIN y FINRURAL, cartera en mora/cartera bruta, en porcentaje 2012-2004	223
Cuadro 19: ASOFIN y FINRURAL, gastos administrativos/cartera bruta, en porcentaje 2012-2004	225
Cuadro 20 ASOFIN: Retorno/activos (ROA), en porcentaje 2012-2004	226
Cuadro 21: ASOFIN y FINRURAL, retorno/ patrimonio (ROE), en porcentaje 2012-2004	227
Cuadro 22: ASOFIN, utilidades netas de las empresas, en miles de dólares 2012-2004	227
Cuadro 23: Ecofuturo, distribución de clientes y de la cartera de crédito, por sexo, en porcentaje 2012 – 2008	231
Cuadro 24: Ecofuturo, número de clientes por rango de crédito, en números absolutos y porcentaje 2012-2008	232
Cuadro 25: Ecofuturo, cartera crédito por rango, en miles de dólares y porcentaje 2012 – 2008	233
Cuadro 26: Ecofuturo, cartera de crédito por rubro de actividad, en miles de	234

dólares y porcentaje 2012-2008	
Cuadro 27: Ecofuturo, clientes vigentes y en mora, por sexo, en porcentaje, Primer semestre de 2013	237
Cuadro 28: Clientes vigentes y en mora, por área geográfica, en porcentaje, Primer semestre de 2013	237
Cuadro 29: Ecofuturo, clientes vigentes y en mora, según antigüedad, en porcentaje, Primer semestre de 2013	237
Cuadro 30: Ecofuturo, cartera vigentes y en mora, según actividad económica en porcentaje Primer semestre de 2013	238
Cuadro 31: Ecofuturo, clientes vigentes y en mora, por rango de préstamo en dólares, porcentaje Primer semestre de 2013	239
Cuadro 32: CRECER, número de clientes por sexo 2012-2008	242
Cuadro 33: CRECER, cartera por rango de préstamo, en miles de dólares y en porcentaje 2012-2008	243
Cuadro 34: CRECER, cartera de crédito según actividad económica, en miles de dólares 2012-2008	243
Cuadro 35: CRECER, cartera vigente y en mora, según edad de los prestatarios, en porcentaje Primer semestre de 2013	248
Cuadro36: CRECER, cartera vigente y en mora, según estado civil, en porcentaje, Primer semestre de 2013	249
Cuadro 37: CRECER, cartera vigente y en mora, según ciclos de crédito, en porcentaje Primer semestre de 2013	249
Cuadro 38: Actividad económica del cliente, según cartera vencida y en mora, en porcentaje Primer semestre de 2013	250
Cuadro 39: Cartera vigente y en mora, según rango de crédito, en dólares, en porcentaje, Primer semestre de 2013	251
Cuadro 40: Comparación de experiencias de microcrédito de Ecofuturo y CRECER	252
Cuadro 41: Forma estratégica del juego Juan Grande vs. Juan Pequeño	304

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Disciplina laboral con monitoreo	51
Figura 2: Intermediario consejero	73
Figura 3: Intermediario garante	74
Figura 4: Intermediario inversor	75
Figura 5: Confianza en una tercera parte	76
Figura 6: brechas a ser superadas por el microcrédito	118
Figura 7: Juego básico del microcrédito	132
Figura 7.1: Baja precariedad / alto esfuerzo	133
Figura 7.2: Baja precariedad / bajo esfuerzo	134
Figura 7.3: Alta precariedad / esfuerzo alto	136
Figura 7.4: Alta precariedad / esfuerzo bajo	137
Figura 8: Reiteración, baja precariedad y alto esfuerzo	139
Figura 9: Reiteración con alta precariedad y bajo esfuerzo	140
Figura 10: Procedimiento del préstamo solidario	160
Figura 11: Procedimiento de préstamo de banca comunal	164
Figura 12: Procedimiento de préstamo de microcrédito individual	168
Figura 13: Procedimiento de préstamo de microcrédito asociativo agrícola	171
Figura 14: Forma de un árbol de juego	301
Figura 15: Árbol de decisiones Juan Grande vs. Juan Pequeño	302
Figura 16: Alternativas de juego de Juan Pequeño	303
Figura 17: Resultados obtenidos en el juego Juan Grande vs. Juan Pequeño	303



## **INTRODUCCIÓN**

La elaboración de un trabajo de investigación orientado a comprender la relación entre microcrédito y pobreza me ha llevado a asumir un importante desafío que hoy culmina en este modesto aporte a la comprensión de una temática de indiscutible interés social. Esta presentación pretende recoger los trazos más salientes de ese largo recorrido que se inició con la identificación de las primeras conjeturas, apenas aproximativas en buena medida alentadas por la intención de ver el microcrédito como una estrategia de abatimiento de la pobreza. El desarrollo de la argumentación y el planteamiento final de la tesis permitirán apreciar que debido a la complejidad propia del tema, dadas además las múltiples experiencias prácticas disponibles que se han venido desarrollando en el ámbito del microcrédito, aún queda un amplio terreno por explorar y recorrer.

Objetivo del trabajo ha sido investigar la institución del microcrédito, un segmento del mercado del crédito que surgió en los países en desarrollo como respuesta a la ausencia de servicios destinados a atender a los sectores de población menos favorecida y carentes de avales financieros. A partir de ahí, el énfasis se ha centrado en la exploración de una variedad de prestaciones de microcrédito, en su mayoría otorgadas con una orientación más o menos clara al incremento de utilidad o maximización de los beneficios, y en menor medida orientadas de forma más o menos decisiva y prioritaria a propósitos de carácter claramente social.

El problema identificado a lo largo del estudio ha llevado a concluir que, aunque el microcrédito fue asimilado desde su inicio como una estrategia llamada a resolver la precariedad social de los sectores económicamente más deprimidos, en su aplicación estándar ha demostrado ser una estrategia a todas luces insuficiente para superar el escollo de la pobreza. En efecto, se ha podido constatar que su función primordial es la de permitir la ampliación de la cartera de préstamo de los proveedores de servicios. En ese sentido, se ha planteado un análisis en profundidad para comprender por qué estos préstamos, originalmente concebidos para aliviar las necesidades de las familias más castigadas por la pobreza y la precariedad, que prometían poner fin a la cultura de la usura, no han logrado cumplir con esas expectativas; más bien, al contrario, han

contribuido a perpetuar la situación de marginación de los segmentos sociales más decaídos o carentes de bienes y recursos.

Ello no obsta para que el desarrollo de la investigación haya buscado demostrar que, en un sentido genérico, estos servicios han logrado al menos convertirse en un medio eficaz para aliviar las necesidades de financiamiento de aquellos segmentos específicos de la población que enfrentan situaciones de pobreza moderada, siempre bajo el soporte de la consolidación de la cultura de pago de los prestatarios.

El estudio también ha contribuido a explorar los efectos contradictorios del microcrédito, identificando entre ellos el hecho de que, contrariamente a resolver la condición social de pobreza, éste puede incluso llegar a incidir en la segregación y exclusión financiera de la población altamente vulnerable, aquella que no logra satisfacer los requisitos de acceso al sistema, o lo abandona movido por sus propias limitaciones. De igual modo, se ha llegado a detectar la influencia del microcrédito en la pauperización económica y social de la población que fracasa en el cumplimiento de los contratos de préstamo, centralmente debido a su misma precariedad o inmediata necesidad de subsistencia o, simplemente, a su dificultad para realizar una inversión mínimamente rentable del préstamo. Estos efectos contradictorios se reafirman aún más si cabe en aquellos servicios de microcrédito que combinan la orientación de mercado con el alivio a la pobreza. En estos casos se ha comprobado que los altos costes de las prestaciones de ayuda social son transferidos a los prestatarios a través de mayores tasas de interés, aminorando de este modo las posibilidades de auxilio efectivo.

Originado en un contexto de gran precariedad y pobreza, el microcrédito inicialmente se ideó como un mecanismo económico destinado a inyectar recursos financieros a los hogares más vulnerables, con la expectativa de contribuir a la sobrevivencia y acumulación de activos mínimos entre una población marginada del sistema bancario. Las primeras experiencias pusieron de manifiesto la gran exclusión financiera que enfrentaba un amplio sector poblacional, un problema que hasta entonces había sido llanamente ignorado y sin embargo parecía hacerse cada vez más apremiante. La situación de este amplio grupo humano, especialmente numeroso en los países en vías

de desarrollo, se veía agravada por las limitadas prestaciones públicas disponibles para acceder a una calidad de vida digna, viéndose abandonado en la mejor de las circunstancias al crédito de usura.

Las primeras experiencias del microcrédito fueron apoyadas por organizaciones de ayuda al desarrollo que pretendían aliviar la pobreza mediante el ofrecimiento de servicios financieros destinados a mejorar la capacidad productiva de los sectores más vulnerables (personas en situación de subempleo, familias monoparentales, mujeres, migrantes de las periferias urbanas, etc.). Muy pronto estas instituciones comprendieron que la atención a la problemática de la pobreza requería acompañar los servicios de microcrédito con prestaciones de carácter social, ya que sin una educación en la que podría llamarse la 'cultura de pago', el cumplimiento de los contratos de crédito se exponía a un riesgo demasiado alto. La falta de educación formal, y específicamente la ignorancia financiera, la inhabilitación laboral debida a la recurrencia de las enfermedades endémicas más comunes, o la inseguridad alimentaria de los hogares, por ejemplo, podían afectar drásticamente la capacidad de pago de los clientes dentro de esos círculos de pobreza. De esta manera, la provisión de microcrédito fue acompañada de otros servicios educativos, mayormente orientados a atender a los grupos que enfrentaban una mayor vulnerabilidad, tales como, concretamente, el colectivo de mujeres.

Una vez demostrada la capacidad de pago de los clientes, gracias al apoyo de expertos internacionales del ámbito financiero, el microcrédito fue perfeccionando su tecnología de préstamo. Se inició entonces una nueva fase en la que se empezó a expandir la cobertura de esta nueva prestación financiera dirigida a segmentos de población vulnerable. Consistentemente, la nueva orientación de los servicios fue mejorar el acceso financiero a la población excluida. Las instituciones proveedoras de microcrédito empezaron entonces a incrementar su cartera de operaciones con una percepción lateral de ciertos márgenes relativos de beneficio. Por su parte, los organismos de ayuda al desarrollo incentivaron la provisión de servicios con orientación lucrativa, con el propósito expreso de lograr que las operaciones alcanzaran una mayor institucionalización y los servicios se consolidaran como una sólida oferta dentro del

mercado financiero. De este modo, el microcrédito se dirigió a la ampliación de la cobertura de servicios y adoptó tecnologías de préstamo que cada vez emplearon más y más rígidamente los criterios generales del crédito convencional. Los servicios intentaron demostrar su efectividad para alcanzar a medio plazo el incremento de la cartera de negocios y, a su vez, lograr interesantes niveles de beneficio a expensas de la atención pormenorizada a un tipo de prestatarios antes descuidado.

En ese contexto, el caso de Bolivia cobrará particular relevancia y ello porque, por una parte, salta a la vista la enorme precariedad de muchas de sus familias; y, por otra, porque desde sus comienzos se acometió con gran entusiasmo la empresa del microcrédito, con el doble propósito de ser un servicio hasta entonces inexistente, aunque a su vez permitiendo derivar discrecionalidad bancaria en una nueva cartera de clientes.

Para argumentar teóricamente la tesis propuesta, el estudio ha empleado un modelo económico de agencia, el del *principal-agente*, que describe intercambios que se realizan en contextos de asimetría informativa. Se trata de un modelo formalizado en lenguaje de juegos, y ampliamente estudiado dentro de las ciencias económicas por teóricos tan destacados como Akerlof (1970), Jensen y Meckling (1976), Stiglitz y Weis (1981) y más recientemente Gintis (2009), que han brindado una orientación analítica y han contribuido a realizar una descripción cada vez más fructuosa de los intercambios entre prestatarios y prestamistas. Este modelo permite además darle soporte explicativo a una estructura de relaciones compleja, ayudando a identificar fácilmente implicaciones teóricas y empíricas interesantes.

En general, las relaciones de *principal-agente* han servido a la teoría económica para caracterizar intercambios sociales en los que un individuo depende de la acción de otro para lograr su propósito. En este tipo de relaciones el *principal* cede discrecionalidad a otro actor, el *agente*, para que en nombre de éste realice el trabajo requerido, mientras que el último subordina sus acciones a la ejecución de la tarea solicitada. Debido a que los intercambios se establecen en un ambiente caracterizado por la asimetría informativa, este tipo de interacciones incorporan una dimensión de riesgo importante,

ya que el *principal* no puede observar de forma económica las características ni el nivel de esfuerzo invertido por el *agente*, quien por su parte, podría aprovechar los recursos cedidos por el *principal* para alcanzar sus propios fines. En el caso del microcrédito, por ejemplo, el prestamista (principal) cede discrecionalidad en el uso de su dinero al prestatario (agente), procurando incrementar sus rendimientos, pero como este último puede hacer un uso inapropiado o ineficaz del mismo, se establecen acuerdos destinados a evitar los escollos propios de estas relaciones de agencia.

La asimetría de información, por lo tanto, está en la base misma de este tipo de intercambios y constituye un factor central de riesgo que permite el desencadenamiento de diversos fallos asociados a este tipo de relaciones de agencia con resultados subóptimos (ni el prestatario gana todo lo que puede, ni el prestamista hace rendir el dinero todo lo que se espera). El comportamiento no cooperativo dentro de este tipo de relaciones ha sido ampliamente estudiado por la teoría económica, que ha llegado a identificar dos formas fundamentales de oportunismo, a saber, el riesgo moral y la selección adversa. Por una parte, el así llamado oportunismo *ex ante*, conocido también como selección adversa, consiste en la posibilidad de ocultar información relevante que podría perjudicar los resultados del intercambio previamente a realizar el acuerdo. Por otra, el oportunismo *ex post*, denominado riesgo moral, representa la posibilidad de que el agente reduzca su esfuerzo, afectando los resultados de la acción durante la relación contractual.

Asimismo, se ha identificado una amplia gama de soluciones destinadas a reducir la tendencia intrínseca de este tipo de intercambios a alcanzar resultados subóptimos, creando incentivos y sanciones destinados a reducir las oportunidades de abuso. Así, se han estudiado y desarrollado estrategias destinadas a mejorar las cláusulas de protección de los contratos, los incentivos positivos y negativos para evitar el comportamiento oportunista, los mecanismos de seguimiento a las acciones del agente, entre otros, con la idea de mejorar, aunque no resolver los riesgos del oportunismo y defección asociados a este tipo de interacciones con asimetría informativa (Milgrom y Roberts 1992).

Por su parte, una aproximación más sociológica al estudio de las relaciones de principal-agente ha permitido identificar el mecanismo social de la confianza anónima como el verdadero equilibrador de estos intercambios. Mientras la confianza personal involucra elementos de familiaridad y proximidad temporal entre el emisor y el receptor de la confianza, que les permite a ambos actores reconocerse mutuamente en los intercambios, la confianza anónima o impersonal se encuentra en la base misma de las relaciones entre desconocidos, muchas veces mediada a través de la actuación de terceras partes. Esta confianza impersonal involucra la participación de instituciones y normas procedimentales genéricas que constriñen las posibilidades de abuso y facilitan la cooperación entre desconocidos.

Cuando existe distancia social entre principales y agentes, la participación de terceras partes, agentes garantes o vigilantes de la confianza, constriñe las posibilidades de oportunismo y abuso. Los garantes de la confianza pueden adquirir diversas formas, puesto que pueden ser instituciones formales (como el sistema de justicia, los colegios profesionales o auditores externos), así como entidades informales (como las redes sociales de alianza cívica que surgen en el entorno de las escuelas o vecindarios). Lo común en todos los casos es que los garantes y vigilantes ejercen presión sobre los actores (con sanciones o recompensas simbólicas o reales), para reducir el atractivo de las elecciones oportunistas.

La participación de extensas cadenas de agentes intermediarios de la confianza (colegios profesionales, auditores, jueces, etc.), permite equilibrar los intercambios entre principales y agentes, generando un efecto en espiral que contribuye a incrementar la confiabilidad del sistema en su conjunto (Shapiro 1987). Con éste se llega a inversiones cada vez mayores de confianza y se logra mantener en equilibrio al sistema de intercambio. Es evidente que este mecanismo se perfila aquí como un potente dispositivo explicativo de por qué, cuando existen oportunidades para el abuso, éste se diluye gracias a ese lubricante oculto que aligera los goznes de las relaciones de agencia y hace que las interacciones con equilibrios débiles se mantengan con relativa solvencia.

Descrito en términos del modelo propuesto, el microcrédito puede entenderse como una instancia particular de las relaciones de principal-agente, una interacción en la que el riesgo de alcanzar resultados subóptimos se incrementa notoriamente debido precisamente a las deficiencias de la estructura de información disponible para combatir el riesgo moral y la selección adversa. Las tecnologías de microcrédito que han mostrado estar mejor preparadas para afrontar el reto y tener mayor éxito son aquellas que, a la vez, han sabido combinar contratos adaptados a la realidad de la población vulnerable, garantías flexibles y tasas de interés ‘tolerables’, permitiendo masificar el servicio. Ésta, en efecto, ha probado ser la fórmula del éxito del microcrédito en Bolivia, ya que este modelo financiero ha logrado atraer a miles de prestatarios, que con su comportamiento de pago cumplido, han contribuido a consolidar la confiabilidad y solvencia del sistema.

Por lo que respecta al desarrollo de la investigación aplicada, metodológicamente se ha optado por el *estudio de caso*, una técnica que parece reunir las condiciones adecuadas para realizar un análisis comprensivo, integral y contextualizado de los intercambios entre prestamistas y prestatarios desde una perspectiva global. Así, el estudio se ha concebido como un caso de estudio múltiple, esto es, integrado por subcasos comparativos que pueden ser abordados de manera independiente dentro de un mismo contexto geográfico general. De esta forma, el diseño de la aproximación de campo aborda el análisis comparado de dos organizaciones representativas del sistema concreto del microcrédito en Bolivia. Por un lado, el fondo financiero privado *Ecofuturo*, perteneciente al sector de microcrédito regulado por el Estado boliviano, con orientación a la maximización de beneficios de sus inversionistas. Por otro, la institución de desarrollo CRECER, integrante del sector en vías de regulación estatal, orientada mayormente a brindar servicios de alivio de la pobreza sin ánimo de lucro. Por lo que toca al interés expreso por la experiencia del microcrédito en Bolivia, como contexto aplicado y específico de estas experiencias, cobra particular significación al tratarse de un país con una amplia trayectoria y participación en el sector, al punto de haber exportado su tecnología a otros países en vías de desarrollo que poseen población que enfrenta similares situaciones de pobreza, tales como por ejemplo el caso de México, Perú y otros varios países de Centro América.

Entre las fuentes de información empleadas cabe destacar la documental, la testimonial y la observación directa. Respecto de las fuentes documentales, efectivamente se ha tenido acceso a los boletines financieros estatales y documentos procesados por diversos gremios del sector financiero, así como a investigaciones académicas varias realizadas sobre la experiencia del microcrédito en Bolivia. Por lo que toca a la tipificación de los prestatarios, el verdadero cimiento social del microcrédito, se ha tenido acceso principalmente a las bases de datos de clientes de las instituciones Ecofuturo y CRECER, información procesada y cedida bajo cláusulas de confidencialidad para que pudiera ser analizada con fines académicos. Gracias a estas fuentes, la información documental se ha convertido en un recurso de excepción para este trabajo. De hecho, ha permitido contar con datos de primera mano que han contribuido a describir el contexto preciso en el que se desenvuelve el microcrédito en Bolivia.

A esta información se han añadido además los testimonios de los clientes, recogidos también bajo cláusulas de confidencialidad, y con el propósito específico de explorar las condiciones sociales de estos prestatarios y su cultura de pago, brindando una aproximación de primera mano a su difícil situación de pobreza. Estos testimonios han permitido indagar la percepción acerca de los beneficios que brinda la relación de crédito y su contribución a la realidad económica y social de los prestatarios, abundando también en las experiencias de fracaso en el microcrédito, sus perversas consecuencias y la presión económica que supone para este sector social el incumplimiento del pago y el sobreendeudamiento. En la búsqueda de estos testimonios se ha empleado la entrevista estandarizada no estructurada, que ha permitido formular preguntas abiertas y en términos familiares para los entrevistados, dejando así espacio para la libre expresión de sus opiniones.

Al margen de estas fuentes de información y evidencia, la observación directa, ha permitido enriquecer la comprensión del entorno social en el cual se producen esas interacciones de microcrédito. Durante el recorrido de campo realizado en compañía de los oficiales de crédito se ha podido conocer y comprender el contexto humano en el que se desarrollan esas relaciones entre prestamistas y prestatarios. Ha sido durante este recorrido por las áreas marginales urbanas de la ciudad de La Paz cuando, de forma muy

efectiva, se ha podido comprender el entorno real de informalidad, inseguridad ciudadana y fragilidad habitacional en el que se desarrollan la mayoría de esas experiencias de microcrédito.

Pasando ahora a la exposición, el trabajo se estructura en dos partes claramente delimitadas. La primera está dedicada al desarrollo teórico y contempla la exposición del modelo de agencia, la descripción del problema en términos de ese modelo y las implicaciones teóricas y empíricas que han podido derivarse de su aplicación al estudio. La segunda, en cambio, aborda el trabajo aplicado, arranca desde su introducción histórica y pasa por su tratamiento descriptivo, hasta llegar a la presentación de los resultados. El documento está organizado en 10 capítulos, cada uno de los cuales tratará una cuestión específica que, aunque pueden leerse autónomamente, sólo cobrará sentido dentro del conjunto.

El primer capítulo, desarrolla de manera extensa la teoría de principal-agente, identificando los rasgos distintivos del modelo formal de intercambios con información asimétrica. En este capítulo se describen las características de los actores, los factores de riesgo moral y selección adversa como formas concretas de oportunismo asociado a la asimetría informativa y que acompañan típicamente a estos sistemas interactivos. La tendencia a alcanzar resultados subóptimos impone la necesidad de revisar algunas de las soluciones que ha prefigurado la teoría económica para suplir esos fallos. La descripción de cada uno de los actores del modelo, el principal (o *trustor* o fideicomitente) y el agente (o *trustee* o fideicomisario), facilita la caracterización de las circunstancias que rodean los encuentros reiterados bajo una estructura informativa específicamente asimétrica y con intereses divergentes. Ello hace necesaria una particular mención al mecanismo de la confianza anónima como la fuerza que lubrica este tipo peculiar de interacciones cooperativas.

En el segundo capítulo se explora en mayor profundidad el mecanismo social de la confianza impersonal, realizando un recorrido por las raíces teóricas de este concepto. Se identifican así las diferencias entre confianza personal y confianza anónima, y se profundiza en la lógica interactiva que posibilita la participación de los agentes

intermediarios de la confianza. Todo ello irá seguido de una descripción particular referida a la espiral de confianza anónima y las formas que ésta adquiere mediante la integración y participación de terceras partes garantes y vigilantes. El capítulo concluye así con una representación del contexto interactivo en el que se invierte y se recibe confianza explicando, a través de modelos de juego, la forma en que intervienen la reputación y otras señales en la generación de confianza entre partes.

El tercer capítulo traduce conceptualmente el modelo del principal-agente a los sistemas reales de crédito. Entre otros aspectos, se caracteriza a los prestatarios y prestamistas, la asimetría informativa que enfrentan y los riesgos que limitan la posibilidad de alcanzar el máximo valor en sus intercambios. Se expone el ‘racionamiento del crédito’ como una solución específica propuesta por la teoría económica para resolver los problemas de selección adversa y de riesgo moral, además de otros incentivos y mecanismos de seguimiento al cumplimiento de los contratos. Igualmente se aborda la lógica interactiva de los prestatarios y prestamistas mediante un modelo de juego denominado “banco contra prestatario”, que permite ilustrar la racionalidad estratégica que caracteriza a estos actores. Al finalizar el capítulo se retorna al concepto de confianza anónima, identificándose la forma en que este lubricante social contribuye a sostener los intercambios crediticios.

A continuación, en el cuarto capítulo, se contrasta la capacidad explicativa del modelo de relaciones de principal-agente para abordar las interacciones de microcrédito. La exposición se inicia con la identificación de los aspectos característicos de este segmento de la oferta de crédito desarrollado para atender a una población que supone mayor riesgo debido a su condición de precariedad y pobreza. Posteriormente, se dejan establecidos los aspectos coincidentes y diferenciales de las prestaciones de microcrédito respecto a las interacciones del crédito convencional. Haciendo uso de la teoría de juegos, se aborda la lógica interactiva del microcrédito, mediante el “juego básico del microcrédito” que intenta demostrar cuándo resulta posible y/o estratégico para el prestatario realizar la devolución del crédito y optar por la renovación del contrato. De igual manera, siguiendo la lógica de este juego, se ilustra de manera gráfica de qué manera el microcrédito puede disparar los efectos de segregación, exclusión y

pauperización de los prestatarios más vulnerables. Finalmente, se describe la forma en la que el mecanismo social de la confianza personal y la confianza anónima se entrelazan para equilibrar las relaciones entre prestamistas y prestatarios del microcrédito.

Complementando la exposición acerca del microcrédito, el quinto capítulo introduce el contexto histórico y social en el que se desarrollaron las primeras prestaciones en esta modalidad, abordando la conocida experiencia del Grameen Bank en Bangladesh. A continuación, se identifican y describen las principales tipologías de microcrédito desarrolladas a nivel internacional, considerando dos grandes categorías, a saber, por un lado, las prestaciones minimalista, consistentes en la provisión exclusiva de crédito; por otro, los servicios maximalistas, que integran al crédito otras prestaciones de carácter social como la educación financiera. Se describen en mayor detalle cuatro tecnologías ampliamente extendidas entre los proveedores de servicios, el microcrédito individual, que ofrece condiciones relativamente flexibles y demanda a los usuarios garantías personales; el microcrédito solidario, que introduce mayor rigidez en las condiciones de otorgación, las cuales son compensadas con la flexibilidad de las garantías grupales requeridas; la banca comunal, muy similar a la anterior en la rigidez de sus condiciones del crédito, aunque con un interesante mecanismo de incentivo al ahorro y crédito dentro de los grupos solidarios; y, finalmente, el microcrédito asociativo rural, que promueve la realización de inversiones en proyectos agropecuarios comunes a varios prestatarios, que viene perdiendo terreno frente a los préstamos garantizados individualmente.

La exposición teórica y descriptiva concluye en el sexto capítulo, destinado a resaltar las implicaciones teóricas y empíricas más significativas y que posteriormente serán abordadas por el estudio aplicado, concretamente el referido al caso del microcrédito en Bolivia. Entre ellas: (a) las relativas a los proveedores de servicios y a su orientación a incrementar beneficios; (b) las referidas a los prestatarios, diferenciando aquí a los grupos menos vulnerables, que conforman la base social del microcrédito, de los grupos más precarios, que tienden a ser excluidos del sistema en tanto que representan una previsión de riesgo de mora o falta de pago que casi asegura el fracaso del crédito; (c)

finalmente, las implicaciones relativas a estas experiencias de fracaso y la subsiguiente espiral de pauperización económica y social que desencadenan.

La segunda parte, corresponde a la investigación aplicada propiamente dicha y se inicia con el séptimo capítulo en el que se presenta la metodología del *estudio de caso* seleccionada para analizar el microcrédito en Bolivia. Allí se exponen los criterios seguidos para realizar este tipo de estudio en el que se compararán dos experiencias prácticas, la de Ecofuturo (una organización con fines de lucro que emplea la tecnología de microcrédito individual) y la experiencia de CRECER (una entidad sin fines de lucro que emplea la tecnología de banca comunal). En esta sección se describen las técnicas de recolección de información empleadas para abordar estas dos realidades distintas de microcrédito.

El octavo capítulo, dirigido a contextualizar la experiencia del microcrédito en Bolivia, se inicia con la presentación de la situación histórica y el marco regulatorio que propiciaron la expansión de estos servicios. La exposición continúa con un análisis de la evolución del sector en una serie temporal que permite apreciar, por un lado, la expansión del sistema en términos del tamaño de la cartera de crédito y del número de clientes; por otro, el incremento de la eficiencia, expresada en la reducción de los costes administrativo y el control de la morosidad de los clientes. Finalmente, la consolidación de la rentabilidad de los prestamistas, será medida a través de los indicadores de los retornos financieros.

Por su parte, el noveno capítulo, profundiza en el estudio comparado de las experiencias de microcrédito de Ecofuturo y CRECER, describiendo su tecnología, desempeño institucional y segmentación de clientes. En este capítulo se realiza una comparación del perfil de los prestatarios atendidos con los servicios de microcrédito individual (los menos vulnerables dentro del segmento de personas que no poseen garantías reales), y el de los prestatarios que son atendidos por los servicios de banca comunal (los más vulnerables dentro del segmento social atendido por el microcrédito). La descripción se nutre de la información de las bases de datos de clientes proporcionadas por las instituciones, considerando las diferencias y similitudes en el perfil de los prestatarios

cumplidos y los prestatarios en situación de mora. En la última sección del capítulo se presenta un cuadro comparativo que sintetiza las características diferenciales de los servicios de microcrédito estándar (o con orientación lucrativa), y las de los servicios más claramente orientados hacia el alivio de la pobreza.

El último capítulo realiza una breve aproximación cualitativa a las experiencias del microcrédito, recuperando los relatos de los prestatarios que contribuyen a ilustrar el lado humano de las interacciones de préstamo. Allí se abordan, por un lado, las experiencias que culminan en el éxito de los prestatarios, quienes exponen el valor social que asignan a la reputación de honestidad, la cultura de pago y los buenos hábitos de trabajo; por otro, la confianza como base fundamental del microcrédito, soportada en la voluntad de pago y la solidaridad humana; finalmente, las experiencias de fracaso, originadas por la mala inversión, el sobreendeudamiento y la estafa, que suelen desencadenar una espiral de pauperización entre los prestatarios con dificultades de pago.

La exposición se cierra con las conclusiones del estudio que, a manera de epílogo, retornan a las implicaciones teóricas y empíricas de la investigación, resaltando los principales hallazgos e identificando las áreas que merecen continuar siendo exploradas para ampliar la comprensión del fenómeno del microcrédito y su relación con la problemática de la pobreza.



## PARTE I: DESARROLLO TEÓRICO

### 1. LA TEORÍA DE PRINCIPAL - AGENTE

#### 1.1. Relaciones de *principal-agente* con información asimétrica

Aunque el concepto de agencia es mucho más amplio, y su desarrollo permea todas las ciencias humanas y sociales, la teoría de la agencia en ciencias económicas surge siempre que un individuo depende de la acción de otro para lograr algún fin o beneficio. En ocasiones se somete a su autoridad (como el hijo al padre o el subordinado al jefe); en otras ejerce autoridad (como el maestro sobre el alumno) y, finalmente, en otras, cede a terceros el derecho a decidir (como el paciente cede al médico el derecho a decidir sobre la operación, o el prestamista cede derecho al prestatario para que, siempre que devuelva el crédito, invierta el dinero en lo que desee). En cuanto al tipo específico de agencia a la que se dedica este estudio, el elemento particular de las relaciones '*principal-agente*'<sup>1</sup> es que, en este caso, el '*principal*' cede autoridad a un '*agente*' para que haga algo en su lugar, subordinando sus acciones a los fines establecidos por el otro actor. El '*agente*' puede elegir el curso de su acción afectando con su decisión su propio bienestar y el bienestar del '*principal*' (Arrow 1985: 37).

Jensen y Meckling (1976: 308), definen esta forma de relación de agencia como un contrato bajo el que una o más personas se comprometen a realizar algún tipo de servicio en lugar de otros. El sistema interactivo de agencia siempre presupone una delegación de autoridad al '*agente*' que actúa en lugar del delegante. Buenos ejemplos en el lenguaje común son los del médico (el '*agente*') y el paciente ('*principal*'); el consultor (el '*agente*') y el cliente ('*principal*'); el ejecutivo corporativo ('*principal*') y sus subordinados (el '*agente*') (Pratt y Zeckhauser 1985:2).

La interacción de '*agentes*' y '*principales*' puede ser más o menos problemática dependiendo de la información disponible. Cuando los actores disponen abiertamente de

---

<sup>1</sup> Se utilizan comillas y cursivas para designar el concepto de *agente - principal* de manera provisional en la primera sección de este capítulo con miras a establecer el vocabulario teórico del estudio.

la información pueden llegar a arreglos que conducen al óptimo social, mientras que cuando las relaciones se establecen en ambientes con información asimétrica, los resultados tienden a alcanzar resultados subóptimos. Si el '*principal*' puede observar y verificar el esfuerzo y las habilidades volcadas por el '*agente*' en la realización de la tarea, no dudará en remunerarlo en consecuencia. En un ambiente con información abierta, el '*agente*', por su parte, puede graduar sin mayores costos el nivel de esfuerzo requerido para alcanzar los resultados esperados por el '*principal*'. En este tipo de ambientes no se asume necesariamente que la información sea perfecta, ya que los resultados siempre implican factores aleatorios presentes en la naturaleza; sin embargo se asume que ambos actores gozan de la misma disponibilidad o acceso a la información para tomar sus decisiones (Macho y Pérez 1994: 31).

En cambio, en las relaciones de '*principal-agente*' que cuentan con información asimétrica se incorpora una nueva dimensión de riesgo dado que el '*principal*' no puede observar las características del '*agente*' ni su nivel de esfuerzo. Esta falta de observación puede dar lugar al comportamiento oportunista del '*agente*' afectando el resultado de la interacción, entendido como el monto total de consumo, dinero u otro beneficio que será dividido entre las partes (Grossman y Hart 1983: 7). La asimetría de información brinda incentivos para que una de las partes, en concreto el '*agente*', pueda maximizar su utilidad en perjuicio de la utilidad del '*principal*'. Son muchos los arreglos económicos, sociales y políticos que involucran este problema de riesgo compartido: todas las relaciones entre abogado y cliente, asegurado y asegurador, inversionista y gerente, autoridad política y ciudadanos, etc., en la que una parte (el '*principal*') disfruta de los resultados de la acción no observable de la otra parte (el '*agente*') son relaciones de agencia de este tipo. En estos casos se suma a la incertidumbre sobre las acciones y esfuerzo del agente, el conjunto de elementos aleatorios o estocásticos provenientes de la naturaleza. (Shavell 1979: 55).

El problema de la información asimétrica ha sido abordado extensamente por la teoría económica. En el supuesto de que las dos partes involucradas en una relación de '*principal-agente*' son maximizadoras de utilidad, existen buenas razones para creer que el '*agente*' no siempre actuará guiado por los intereses del '*principal*'. Aunque el así

llamado “problema de agencia” suele usarse de formas diversas, el núcleo legal del mismo implica siempre una relación en la que el principal retiene el poder de controlar y dirigir las actividades del agente y, en el supuesto de asimetrías informativas (la denominada agencia "práctica" o "estructural" en Mitnick 1984: 18-19), este último tiene además oportunidades estructurales para defraudar. Para corregir este problema, que la teoría de la firma define como ‘externalidades’ o efectos laterales que resultan cuando ciertos individuos (*agente*) toman decisiones sin considerar a los otros (*principal*) que son afectados por sus decisiones (Gjesdal 1982: 373), el *principal* puede disminuir el nivel de divergencia de intereses. El establecimiento de sistemas de incentivos y la monitorización de las acciones del *agente* son estrategias orientadas a reducir ese nivel de divergencia, aunque encarecen los costes de transacción entre las partes.

Las relaciones de *principal-agente* se caracterizan por lazos anónimos de confianza implicados por la necesaria cesión de autoridad, de poder de decisión y de discrecionalidad que ha de otorgarse al experto (científico, financiero, técnico, en general al *experto*) en el uso y gestión de bienes y recursos. Las estructuras interactivas con información asimétrica no sólo son apropiadas para describir situaciones de intercambio económico, son igualmente apropiadas para describir cualquier relación público - experto en la que, por las razones que sea (ignorancia, imposibilidad de hacer la tarea, falta de tiempo o pericia, o todo junto) el público o *principal* cede al experto el derecho a decidir y/o actuar. Estas estructuras se manifiestan en contextos de interacción tan críticos como en la evaluación del riesgo tecnológico, donde la asimetría de información se expresa como una distribución desigual del conocimiento e información técnico - formal, situaciones en las que el gran público (por cualquiera de las razones aducidas u otras), apenas tiene posibilidades de evaluar las acciones y decisiones del *agente*, e irremediamente *tiene que acabar fiándose*. Es entonces cuando la evaluación de riesgo tecnológico, crediticio, médico o de otro tipo, se convierte en un caso puntual de relaciones de agencia: interacciones con información asimétrica que reposan sobre el mecanismo de la confianza anónima sobre el que volveremos más adelante.

La literatura sobre relaciones de *'principal-agente'* con información asimétrica es extensa. Entre los trabajos clásicos más destacados se encuentran investigaciones como las de Akerlof (1970), Holmström (1979) o Stiglitz y Weis (1981), entre los más recientes cabe mencionar los aportes que realiza desde la teoría de juegos Gintis (2009). En esta literatura destacan como elementos comunes a la relación de *'principal-agente'* los siguientes:

- El supuesto general de que los individuos que interactúan se comportan racionalmente, es decir, que son maximizadores de utilidad.
- El riesgo compartido, rasgo intrínseco a las distintas relaciones de agencia.
- La asimetría informativa, como rasgo propio de esta interacción de agencia.
- La tendencia a alcanzar resultados subóptimos (o por debajo de lo esperado) por ambas partes.
- La existencia de distintas estrategias de segunda mejor opción o políticas correctoras que buscan reducir las pérdidas ocasionadas por la asimetría informativa.

A continuación se desarrollan cada uno de estos elementos que sirven para identificar las peculiaridades de las relaciones de *'principal-agente'*.

#### *1.1.1. El supuesto general de la racionalidad maximizadora*

Se trata de un supuesto básico de la teoría económica de la decisión racional y de los juegos de estrategia, que plantea que las decisiones de los individuos siguen los criterios de la racionalidad económica y están impulsados por la búsqueda de la máxima utilidad o beneficio. Son varias las implicaciones de este supuesto para el modelo de relaciones *'principal-agente'*. En primer lugar, si la relación entre *'principal'* y *'agente'* está motivada por un interés compartido, cada quien tiene que poseer claridad respecto a cómo esta vinculación le permite maximizar su beneficio individual. Dado que el *'agente'* y el *'principal'* son actores independientes el uno del otro, es evidente que cada quien tendrá una función de utilidad distinta. En el modelo de *'principal-agente'* se establece que la función de utilidad del *'principal'* está asociada a los beneficios (monetarios o de otro tipo) que resultan de la acción del *'agente'*. Por su parte, la función de utilidad del *'agente'* está asociada a los beneficios derivados de la acción

encomendada (remuneración, salario, etc.), menos el nivel de esfuerzo invertido. Así por ejemplo, en el caso del microcrédito, el prestamista privado (*'principal'*) maximiza su utilidad cuando la otorgación de un crédito le permite obtener los máximos intereses sobre el capital invertido, con el mínimo riesgo. Para el prestatario (*'agente'*), la máxima utilidad estará asociada a las ganancias que obtiene a través de su proyecto productivo en el que invierte el crédito, del que también tendrá que descontar su inversión en esfuerzo, tiempo, *know how*, etc.

En segundo lugar, la teoría contempla que esta tendencia a la alineación 'natural' de intereses descansa sobre un equilibrio precario. Cuando la información es simétrica este supuesto se cumple sin mayores complicaciones. Sin embargo, en interacciones con información asimétrica, la dificultad de observación del esfuerzo permite que el *'agente'* pueda 'ocultar' su esfuerzo real, incidiendo esto en el monto de resultados divisibles entre las dos partes. Si su remuneración es fija y la disponibilidad de información es asimétrica, el *'agente'* tendrá altos incentivos para colocar el mínimo esfuerzo, perjudicando el nivel de resultados y, por lo tanto, el nivel de ingresos del *'principal'*. Cuando el *'agente'* tiene acceso a algún tipo de información no disponible para el *'principal'* (por ejemplo, el mecánico de mi coche tiene conocimientos sobre chasis, amortiguadores o frenos, cosas que yo apenas si entiendo) y los resultados, que se observan apenas si pueden ser contestados o criticados en la mayoría de los casos (casi nadie se muere en el quirófano), el *'agente'* puede aprovecharse de la no transparencia informativa para llevar el 'agua a su huerto'. Puede suceder, por ejemplo, que un pequeño prestatario decida invertir el dinero del microcrédito en un proyecto alternativo, como el consumo presente (matricular a su hijo en el colegio, pagar la cuenta del almacén en el que le fian los alimentos, pagar el alquiler atrasado de su vivienda), esperando que al conseguir un nuevo empleo pueda pagar las cuotas de amortización de la deuda el próximo mes, poniendo en riesgo la utilidad esperada por la entidad crediticia y, en este penoso caso, la suya propia.

### *1.1.2. El supuesto del riesgo compartido*

Para los actores inmersos en una relación de *'principal - agente'* resulta problemático asociarse en un emprendimiento de riesgo compartido si los resultados de su interacción

inciden en las pérdidas y ganancias para cada una de las partes (Milgrom y Roberts 1992:155-56). El factor de riesgo se introduce porque, previamente a la acción, ninguno de los dos actores conoce los resultados que se obtendrán, e incluso desconoce factores estocásticos que pueden influir en los resultados (no puedo prever con exactitud si el proyecto agrícola que me presenta un pequeño prestatario tendrá éxito, ni tampoco si durante ese año se producirán inundaciones extraordinarias ocasionadas por algún fenómeno climático, por ejemplo).

En el caso del *'agente'*, si hipotéticamente éste fuera neutral al riesgo, es decir, indiferente ante la posibilidad de incurrir en pérdidas, podría establecer un acuerdo bajo el cual asumiera la total responsabilidad sobre los resultados de su acción. La existencia de un *'agente'* neutral al riesgo convertiría así el problema de la información diferenciada en irrelevante, ya que no constituiría un obstáculo para que el *'principal'* se asegurara un monto fijo de beneficios. Sin embargo, es más frecuente apreciar situaciones en las que el *'agente'* tiene aversión al riesgo y, por lo tanto, sólo participe en una relación en la que el riesgo sea compartido con la otra parte. La aversión al riesgo (un argumento de caja negra de la teoría económica<sup>2</sup>) es el factor que explica el fracaso de muchos acuerdos laborales en los que la remuneración se asocia exclusivamente a los resultados (como en el rubro de las ventas personales), ya que son pocos los trabajadores dispuestos a invertir su tiempo, dinero y esfuerzo en realizar las tareas asignadas, sin conocer con exactitud cuál será el monto de la remuneración que recibirán al final del período acordado. Estos acuerdos fracasan incluso cuando las comisiones por resultados son muy superiores al salario fijo que se recibiría por las mismas horas de trabajo, ya que los trabajadores con aversión al riesgo preferirán conseguir un trabajo con salario fijo e irse a *'lo seguro'*. Sin embargo, un empleador no ofrecerá un contrato con remuneración fija si no es capaz de observar las acciones de sus empleados. Aunque la teoría económica establece que es frecuente encontrar *'agentes'* con aversión al riesgo, ha demostrado que los acuerdos exitosos y durables involucran el *riesgo compartido*. Por ejemplo Milgrom y Roberts (1986) demuestran que cuando los contratos laborales combinan adecuadamente una remuneración fija y un

---

2 Tversky y Kahneman (2002).

componente variable, ayudan a que el empleado obtenga una mínima recompensa por su esfuerzo, a la vez que logran estimularlo a mejorar su productividad.

En el caso del *'principal'*, asumir el riesgo supone *'confiar'* en que el *'agente'* llevará adelante lo pactado, incluso cuando estas acciones no pueden ser observadas. Un *'principal'* sin aversión al riesgo aseguraría al *'agente'* contra los sucesos aleatorios (los accionistas podrían fijar un salario alto para un gerente, sin asociarlo a los resultados de su gestión). Sin embargo, también los *'principales'* tienen aversión al riesgo, e intentarán compartirlo ligando la remuneración de sus *'agentes'* a los resultados observables de su acción. El problema para ambas partes consiste en saber hasta dónde resulta útil compartir el riesgo, preocupación que también plantea la cuestión de cómo alcanzar acuerdos de mutuo beneficio. La confianza, afincada en relaciones de largo plazo y en la reputación de las partes parece ser el factor crítico para soportar el riesgo en las relaciones de *'principal - agente'*. Este aspecto será abordado más adelante.

### 1.1.3. La asimetría informativa

No todas las relaciones de *'principal - agente'* tienen el mismo grado de asimetría informativa. En un extremo, en el modelo de mercado perfecto tanto el *'principal'* como el *'agente'* tienen a su disposición la información que necesitan para tomar sus decisiones (el *'principal'* puede observar sin ningún costo las características del *'agente'* y puede apreciar su nivel de esfuerzo). En el extremo opuesto, en mercados totalmente asimétricos, existe una total divergencia en la información que el *'principal'* requiere y la que puede observar a bajo costo, de manera que cuanto mayor es la asimetría informativa mayor es el grado de incertidumbre que se genera en la relación.

Para el *'agente'*, la asimetría informativa tiene dos implicaciones importantes. En primer lugar, como indican Pratt y Zeckhouser (1985:1), el *'agente'* está *'más próximo'* al tema que el *'principal'* y esta información desigual (sobre inversiones, técnicas especializadas, conocimientos científicos, *know how*, pericias, capacitaciones, licencias para hacer algo, entre otros) define las condiciones de intercambio que motivan el acercamiento inicial entre las partes. Para asociarse con el *'agente'*, el *'principal'* habrá realizado un análisis racional de alternativas disponibles y habrá concluido que, para

alcanzar su objetivo y maximizar sus beneficios, es más conveniente o viable, utilizar el conocimiento experto del *'agente'* que invertir recursos tales como tiempo, esfuerzo y dinero en llevar adelante las acciones por sí mismo. De hecho, ser dentistas, prestamistas, bomberos, maestros, cirujanos, plomeros y talabarteros para poder abastecernos por nosotros mismos resulta una tarea no sólo intrínsecamente imposible sino, además, socialmente incosteable. La proximidad (o conocimiento o pericia) que tiene el *'agente'* respecto al tema de interés compartido es el factor que posibilita la relación, pero a la vez es una fuente de asimetría informativa, ya que permite echar un velo de ignorancia sobre el contexto en el que se realiza la acción.

En segundo lugar, dado el conocimiento experto del *'agente'* y la dificultad de observación de sus acciones por parte del *'principal'*, aquel podrá conservar para sí información privada, echando un tupido velo sobre el contexto en el que opera (es el caso del mecánico de mi auto antes mencionado). La noción de información privada (Milgrom y Roberts 1992: 155) establece que los *'agentes'* conservarán para ellos mismos información en tanto les permite lograr en beneficio propio un valor máximo en el intercambio. La posesión de información privilegiada le permitirá al *'agente'* informar parcialmente sobre sus antecedentes y conocimientos, sobre el esfuerzo invertido, e incluso, sobre los resultados de sus acciones. Una alta asimetría informativa incrementará las oportunidades del *'agente'* para defraudar la confianza y no ser descubierto, todo lo cual influirá en la decisión del *'principal'* respecto a depositar su confianza en el *'agente'*.

Para el *'principal'* la asimetría informativa plantea claras desventajas en tanto, como se verá inmediatamente, incrementa los costes de agencia. En ocasiones también puede constituirse en una desventaja para el *'agente'* en tanto le impide transmitir su información abiertamente, haciéndole perder oportunidades de intercambio. La teoría económica ha explorado extensamente dos problemas asociados a la asimetría de información, el *riesgo moral* y la *selección adversa*, además, ha reparado en la importancia de las *señales* que permiten revelar la información privada de los individuos involucrados en la interacción.

El problema del *riesgo moral* ha sido identificado como una expresión de ‘oportunismo post contractual’, donde la asimetría de información se produce posteriormente a que el ‘*principal*’ y el ‘*agente*’ hayan alcanzado un acuerdo. Se trata de situaciones en las que el ‘*principal*’ no puede observar ni verificar las acciones que realiza el ‘*agente*’ y, por lo tanto, no puede controlarlas. El riesgo moral también puede hacerse presente en situaciones en las que el ‘*agente*’ tiene acceso privilegiado a la observación de fenómenos externos que le permiten variar su curso de acción. Como esta información no está disponible para el ‘*principal*’, en tales casos el ‘*agente*’ cuenta con ventajas informativas (Macho y Pérez 1994: 21). En el campo de los seguros se han realizado diversos estudios que analizan cómo los asegurados, luego de contratar un seguro, tienden a cambiar su comportamiento frente a posibles siniestros (quien contrata un seguro de coches probablemente se atreva con mayor frecuencia a conducir a alta velocidad o aparcar en esquinas peligrosas); este problema, cuando incrementa la incidencia de siniestros, puede llegar a colapsar a las compañías aseguradoras. El riesgo moral es uno de los principales problemas que afrontan relaciones de agencia con profesionales (médicos y abogados, pero también arquitectos, pedagogos, docentes, etc.), donde las posibilidades de observación y supervisión son extremadamente difíciles. También es una problemática presente en la celebración de contratos con gerentes o personal con responsabilidad jerárquica, o incluso con vendedores de enciclopedias, en todos estos casos, el problema radica en que el esfuerzo o desempeño de las tareas encomendadas son variables no observables y, por lo tanto, no pueden ser controladas a través del contrato.

La teoría económica plantea diversas soluciones para corregir el riesgo moral, aunque ninguna resuelve completamente sus causas, a saber, la dificultad de observación. Para minimizar el riesgo, el ‘*principal*’ puede proponerse monitorizar todas las actividades del ‘*agente*’, lo cual le resultará tanto o más caro que ejecutar las acciones por sí mismo, cuando no resulta simplemente inviable (moriríamos en el intento). En la práctica el monitoreo consiste en una solución parcial al problema del riesgo moral, ya que incrementa los costes de agencia, la cantidad de seguimiento está necesariamente sujeta a un análisis de costo y beneficio. Otra solución al problema del riesgo moral es la búsqueda de incentivos eficientes que guíen al ‘*agente*’ a ‘continuar en el redil’ de los

intereses del '*principal*'. En esta vía, se han creado contratos laborales que combinan una parte de remuneración fija y otra variable, esta última asociada a los resultados. En el campo de los seguros de salud son comunes los 'incentivos' penalizadores, como el cobro de un coaseguro (pago en efectivo de un porcentaje de la atención médica) que desincentiva la consulta médica reiterada e innecesaria (baja siniestralidad).

En el caso de la *selección adversa* la asimetría de información antecede a la relación contractual. El '*agente*' puede conservar para sí información privilegiada sobre sus características intrínsecas que pueden afectar los resultados de la interacción con el '*principal*' (como abogado yo puedo conocer mis limitaciones para resolver cierto tipo de litigios), o puede conservar información privada sobre cualquiera otra variable relevante para la relación (como candidato a recibir un préstamo puedo omitir que el bien inmueble que presento como garantía de solvencia se encuentra en una zona que pronto será convertida en autopista), información que, de desvelarla, podría jugar en contra de los intereses del '*principal*' (Macho y Pérez 1994). Este problema fue señalado por G. Akerlof (1970), quien analizó cómo la asimetría de información podía constituirse en un problema serio para mercados como el de compra venta de coches de ocasión. En este caso, el vendedor cuenta con información privada acerca del estado de funcionamiento e historia pasada del vehículo, mientras que el comprador sólo puede observar una pequeña porción de estas características, aquello que es externamente observable a través de la presencia física del coche. En este sector, el precio de los vehículos usados representa un valor medio entre la proporción de coches en mal estado, o también denominados '*limones*', y los coches en buen estado. El comprador no puede reconocer a primera vista a cuál de los dos segmentos pertenece el coche que se le ofrece. Cuanto mayor sea el número de *limones* que se incorporen al mercado, menor será el precio promedio de los coches usados y habrá menores incentivos para que los dueños de coches usados en buen estado los coloquen en el mercado de compra-venta. El problema radica en que el estado de funcionamiento de los coches usados es información privada y los vendedores de coches en buen estado no cuentan con mecanismos para diferenciar los suyos de aquellos que son *limones*. La consecuencia de esta situación es una tendencia a la baja en el precio de todos los coches, ya que los compradores no estarán dispuestos a pagar sumas demasiado altas por coches que

corren el riesgo de ser *limones*, a la vez que el precio medio resulta desventajoso para quienes actúan de manera honesta. Colocados de esta manera los incentivos, sin presencia de mecanismos correctores, el mercado tiende a desaparecer, ya que a medida que los vendedores de coches en buen estado decidan retirarlos del mercado de compra-venta, el mercado se saturará de coches en mal estado y, por lo tanto, los compradores potenciales perderán interés en la transacción. Entre los incentivos desarrollados para solucionar la selección adversa se encuentran las garantías de calidad y otros mecanismos que buscan minimizar el riesgo de la parte afectada o compensarlo.

El supuesto que plantea la asimetría de información es que la posesión de información privada incentiva al ‘*agente*’ a tratar de beneficiarse de ésta, esto será verdad en tanto sea una vía para incrementar su utilidad. Sin embargo, pueden darse situaciones en las que el ‘*agente*’ (o el ‘*principal*’) preferiría que la información fuera de conocimiento público y buscará mecanismos para difundirla. La *señalización* se presenta cuando uno de los participantes de la relación tiene interés en mostrar alguna de sus características no observables, pretendiendo con ello mejorar su nivel de utilidad (Macho y Pérez 1994:192-93). Al señalar algún aspecto de la información no observable, el ‘*agente*’ revela características propias con la intención de demostrar confiabilidad o construir reputación, que le permite reducir el riesgo inherente a la relación asimétrica. Asimismo, el ‘*principal*’ puede recurrir a las señales para mejorar su poder de negociación ante el ‘*agente*’ (cuando varios ‘*principales*’ desean contratar a un ‘*agente*’, la señalización sirve para que quienes ofrecen las mejores condiciones laborales revelen su información). La señalización sólo es útil en contextos donde la transmisión de información se puede realizar a bajo costo. El peligro de las señales es que muchas veces quienes no tienen el atributo en cuestión pueden transmitir señales falsas a bajo costo, en estas situaciones la señalización se contamina de interferencias y ya no produce mejoras en la utilidad de los participantes (Bacharach y Gambetta: 1997).

La asimetría informativa es una característica intrínseca de un gran número de relaciones de agencia y, si bien va asociada al riesgo, éste no es un impedimento para la realización de intercambios. Cabe destacar que la confianza, apoyada en relaciones de largo plazo, la reputación y la credibilidad, brindan garantías que permiten reducir la

probabilidad de sufrir abusos (de ahí, de nuevo, la necesidad de exponer credenciales, títulos universitarios y de especialización, etc.).

#### 1.1.4. Tendencia a alcanzar resultados subóptimos

De acuerdo a la teoría económica, en situaciones de mercado perfecto, donde la información se encuentra disponible para todos los participantes, los intercambios pueden ser eficientes en el sentido de que contarán con precios competitivos y utilizarán cantidades limitadas de recursos que maximicen la satisfacción de los individuos. La asignación altamente eficiente de recursos surge cuando los individuos y corporaciones buscan libremente fomentar su propio interés; la mano invisible funciona en un sistema competitivo de mercado que organiza los intereses particulares de los productores ajustándolos por completo a los intereses de la sociedad (McConnell y Brue 1997:505). Sin embargo, como ya fue mencionado anteriormente, la información rara vez se encuentra igualmente disponible para todas las partes y esto contribuye a que algunos individuos logren maximizar su beneficio a costa de reducir la utilidad de otros. El concepto de óptimo social, que se asocia al funcionamiento de mercado perfecto, es un término que ha sido objeto de amplios estudios y debates, tanto en el campo de la economía como de la filosofía, este término entraña una concepción específica del bienestar social asociada a la teoría utilitarista y, por tanto, es sensible a la crítica.

Asumiendo que la noción de *eficiencia* no está exenta de cuestionamientos éticos, debe reconocerse que ha permitido a la teoría económica contemporánea realizar un amplio avance en el desarrollo de modelos explicativos del comportamiento económico. El principio de eficiencia mínima, clásicamente conocido como *óptimo de Pareto*, plantea que una elección es eficiente si no hay otra opción disponible que satisfaga al menos igualmente a toda persona del grupo afectado y que por lo menos una prefiera en sentido estricto. O a la inversa, una elección es ineficiente cuando existe una elección alternativa posible que beneficiaría a una persona sin perjudicar a ninguna otra (Milgrom y Roberts 1992:26-28). Cuando un intercambio alcanza ese óptimo, se dice que logra un '*equilibrio paretiano*', en el sentido de que ninguno de los actores involucrados tendría motivos racionales para rechazar el acuerdo.

En contextos interactivos es posible hacer uso de la teoría de juegos para identificar resultados eficientes, pero especialmente es posible identificar decisiones que se sostienen en el equilibrio de Nash<sup>3</sup>. No todos los resultados eficientes involucran la cooperación entre partes y en muchas ocasiones el equilibrio de Nash puede contradecir el óptimo de Pareto. Los juegos de suma cero (como el ajedrez o las guerras bipolares) son un buen ejemplo de interacciones no cooperativas con resultados óptimos, ya que una de las partes obtiene todo el beneficio a costa de la otra, logrando realizar el máximo valor del intercambio. En los juegos que no son de suma cero sino de suma variable, la no cooperación puede llevar a resultados subóptimos. Esta situación ha sido ampliamente descrita y analizada en el denominado *dilema del prisionero*. En este dilema dos criminales son interrogados simultáneamente sin comunicación entre sí y tienen la opción de mantener silencio, con lo cual pueden lograr la absolución mutua (cooperar), o confesar y con ello lograr la condena mutua (no cooperar). El problema radica en que el sistema de pagos lleva a que los criminales ordenen sus preferencias de tal modo que sea racional para cada uno no cooperar, como se muestra en el Cuadro 1.

Cuadro 1: Dilema del prisionero

<b>DILEMA DEL PRISIONERO</b>		
<b>JUGADOR FILA</b>	<b>JUGADOR COLUMNA</b>	
	<i>COOPERAR</i>	<i>DEFRAUDAR</i>
<i>COOPERAR</i>	3,3 pago a mutua cooperación	0,5 defraudar cuando el otro coopera
<i>DEFRAUDAR</i>	5,0 cooperar cuando el otro defrauda	1,1 pago a la mutua defección

*\*el pago del jugador fila se escribe a la izquierda de la coma y el pago del jugador columna a la derecha de la coma.*

Como se aprecia en la forma estratégica del juego (cuadro 1), con esta estructura de pagos resulta racional que cada uno de los jugadores prefiera 5 (defraudar mientras el otro coopera), a 3 (mutua cooperación), a 1 (mutua defección), a 0 (cooperar cuando el otro defrauda). En una situación de un solo encuentro como la de estos criminales, sin una autoridad central que obligue a las partes a cooperar, resultará racional defraudar tanto si el otro coopera como si no lo hace. El razonamiento es válido para ambos

<sup>3</sup> El lector puede dirigirse al Anexo 1 para contar con una introducción a la teoría de juegos y al equilibrio de Nash.

jugadores y el dilema radica en que el resultado es subóptimo. En este dilema, el hecho que posibilita la cooperación entre los jugadores es que puedan volver a encontrarse en el futuro (Axelrod 1980). Si la probabilidad de encontrarse en el futuro es suficientemente alta, es posible encontrar un equilibrio en jugar C (cooperar) en cada período de tiempo, ya que el valor presente de jugar C y obtener 3 para el jugador fila, también incrementa su probabilidad de obtener 3 en el siguiente período, o los períodos sucesivos, lo cual le permite acumular una mayor ganancia a lo largo del tiempo. Si de lo contrario el jugador fila opta por jugar D (defraudar), en la jugada actual obteniendo 5, se asegura un pago de 1 en la siguiente jugada (ya que incentiva al jugador columna a jugar D en las jugadas sucesivas) y también un pago de 1 en el resto de las jugadas, disminuyendo sustancialmente sus ganancias (Gintis 2009).

Las relaciones de '*principal-agente*' pueden ser vistas como juegos de suma variable con tendencia a resultados subóptimos. La estructura de pagos de esta relación es distinta a la del dilema del prisionero, ya que en este caso la asimetría de información lleva a que los pagos del principal sean una función aleatoria de los pagos del agente. Son juegos de suma variable porque la asignación de esfuerzo se asocia a un cálculo variable de ganancias y pérdidas y a una probabilidad de éxito que es contingente a situaciones no controladas ni por el '*agente*' ni por el '*principal*'. Sin embargo, de forma similar que en el dilema del prisionero, en las relaciones de '*principal-agente*' con información asimétrica la repetición de encuentros brinda oportunidades para mejorar estos resultados, la condición básica para ello es que los jugadores logren credibilidad (Gardner 1995: 207).

De acuerdo a Gardner (1995) los problemas de '*principal-agente*' y sus resultados subóptimos tienen las siguientes características comunes:

- El '*agente*' es indiferente ante participar en la acción o tomar la utilidad de reserva, es decir que para invertir un máximo esfuerzo la retribución debe ser claramente superior a la utilidad mínima que podría recibir si el '*principal*' pudiera observar su mínimo esfuerzo.
- El pago del '*principal*' es estrictamente inferior al que podría recibir si pudiera diseñar un contrato para forzar la entrega de la acción deseada.

- Se podría mejorar la posición de ambos individuos con arreglos que permitieran que una parte de los resultados de la acción pudiera ser transferida al agente (acuerdos en los que se define una ganancia fija para el '*principal*' y el excedente es transferido al '*agente*'), quien podría verse incentivado a realizar un mayor esfuerzo motivado por su interés individual, sin embargo, los agentes adversos al riesgo rechazarán este tipo de acuerdos.

Las pérdidas asociadas a los resultados subóptimos en las relaciones de '*principal-agente*' derivan en 'costes de agencia', ya sea porque los intercambios no logran generar el máximo de ganancias esperado, sea que el '*principal*' deba invertir recursos en la búsqueda de información, o que el '*agente*' deba invertir en las señales que revelen sus características no observables. Estos costes pueden ser evitados cuando las acciones son plenamente observables y la información está abiertamente disponible. La teoría económica reconoce que los costes de agencia son un grave problema para alcanzar el óptimo social y por ello reconoce que todas las soluciones son soluciones de 'segunda mejor opción' que plantean mecanismos correctores destinados a mejorar la eficiencia. Si bien el problema de fondo es persistente (la asimetría es un elemento intrínseco de la relación de '*principal-agente*') las soluciones ideadas por la economía ayudan a reducir el nivel de asimetría existente.

#### 1.1.5. Soluciones de segunda mejor opción

La teoría económica ha desarrollado una serie de estrategias orientadas a reducir las pérdidas ocasionadas por la información asimétrica. La finalidad de estas soluciones de 'segunda mejor opción' es reducir los incentivos que lleven al '*agente*' a actuar de manera oportunista y lograr mayor eficiencia en los resultados. Entre las soluciones más estudiadas se encuentran los contratos, la monitorización y otros sistemas de incentivos o sanciones (recompensas y castigos). Incluso con estos mecanismos correctores, el '*agente*' (trustee o fiduciario) puede fácilmente engañar o defraudar al '*principal*' (trustor o fideicomitente), llevando a que este último no sienta la necesidad de compensarlo de forma generosa (es decir, con suficientes incentivos económicos, o con soporte financiero, o reconocimiento institucional, prestigio u otros gratificantes simbólicos), proporcionando así nuevos motivos al agente para que abuse o defraude. Si

bien los mecanismos disuasores no resuelven el problema de fondo, constituyen interesantes prácticas para reducir los costes de agencia.

- *Los contratos*: un contrato completo y perfectamente redactado podría especificar a cada parte qué hacer en todas las circunstancias posibles, arreglando la distribución de los costes incurridos y los beneficios reales en cada contingencia, de modo que cada parte encontraría individualmente óptimo atenerse a sus términos. Los requerimientos para establecer un contrato de estas características serían exigentes, cada parte tendría que prever todas las contingencias importantes para ella en el curso del contrato, pudiendo redactarlas de manera precisa e inequívoca. A la vez, tendrían que ser descritas las acciones eficientes que serían emprendidas ante cada situación contingente, así como los pagos derivados de estas acciones. Finalmente, una vez establecido el contrato, las partes tendrían que comprometerse a cumplir todos sus términos (Milgrom y Roberts 1992: 152).

Si los contratos fueran completos se lograría resolver el problema del riesgo, desapareciendo el margen de maniobra ‘oportunista’ del ‘*agente*’. Sin embargo, en las transacciones reales, los contratos completos y perfectos son infrecuentes debido a la limitada previsión, el lenguaje impreciso, los costes de evaluar las soluciones y los costes de redactar un plan que incluya todas las contingencias. En toda relación compleja aparecen inevitablemente contingencias no previstas, a las que es necesario encontrar soluciones adaptativas. La necesidad de adaptación introduce la posibilidad del comportamiento oportunista, incluso brindando márgenes para el incumplimiento del contrato. El miedo al oportunismo puede disminuir la confianza mutua entre las partes a un nivel por debajo del requerido por la eficiencia. En términos generales los contratos incompletos conducen a problemas de compromiso imperfecto. Dada la racionalidad limitada de los agentes, que impide prever todas las eventualidades que podrían afectarlos, por lo menos a bajo costo, los contratos tienden a dejar descubiertas algunas contingencias. Incluso, si todas las contingencias fueran previstas, parecerá tan improbable toparse con ellas que podría estimarse poco

oportuno escribirlas en detalle y ponerse de acuerdo sobre qué hacer si aparecieran (con seguridad ninguna compañía aseguradora podría haber previsto las contingencias asociadas al ataque terrorista del 11-S y la cobertura del contrato de seguro ante la destrucción total de las dos Torres Gemelas de Nueva York). El lenguaje es otra fuente de imprecisiones, incluso las frases que describen una situación de manera razonablemente clara son de algún modo ambiguas (Milgrom y Roberts 1992: 153-155).

Por lo hasta aquí expuesto, es posible afirmar que los contratos no son una solución perfecta a los costes de agencia, aunque pueden contribuir a disminuir sus fallos. Frecuentemente, los actores redactan sus contratos reconociendo que no estarán perfectamente adaptados a las circunstancias futuras; sin embargo los estructuran lo mejor que pueden. Existen al menos tres formas contractuales que buscan sortear las dificultades de la contratación completa: 1) Los contratos inflexibles, con cláusulas de cobertura de muy amplia aplicación, que dejan poco espacio para la incertidumbre *ex post* sobre el comportamiento requerido. Estos contratos pueden ser eficientes para transacciones muy simples y que se concluyen rápidamente. Para transacciones más complejas, extendidas en el tiempo, una especificación inflexible de las acciones emprendidas probablemente no respondería a los cambios en las condiciones dinámicas. 2) Los acuerdos marco son tipos de contratos en los que las partes no acuerdan planes de acción detallados, sino metas y objetivos con cláusulas generales de amplia aplicación. Los actores pueden ponerse de acuerdo sobre los criterios que aplicarán para decidir qué hacer cuando aparezcan contingencias imprevistas, quién tiene determinados poderes para actuar respecto a ciertas acciones y los mecanismos de solución de controversias a ser utilizados si éstas se producen. En general, en situaciones en que los contratos razonablemente completos son demasiado costosos o imposibles, los contratos reales se establecen bajo la forma de acuerdos marco (los contratos laborales son un ejemplo típico de acuerdos marco, donde no se describen en detalle las tareas que debe realizar el funcionario, sino las líneas generales de su responsabilidad). 3) Otra forma ampliamente utilizada son los contratos implícitos, que se

manifiestan en forma de cultura organizacional u otras formas de interacción que comprenden conjuntos de valores compartidos, modos de pensar y creencias sobre cómo deben realizarse las cosas. Por su naturaleza, los contratos implícitos no pueden ser fácilmente defendidos ante un tribunal, ya que generalmente no se respaldan en documentos, de manera que necesitan depender de otros mecanismos para su exigibilidad.

Los individuos pueden intentar alcanzar acuerdos por vías no contractuales, a través del establecimiento del compromiso entre partes. Se trata de acuerdos mediados por la confianza, donde la preocupación por la propia reputación puede ser un freno efectivo al oportunismo, ayudando a alcanzar resultados similares a los obtenidos a través de un compromiso formal. “En un mundo con contratación incompleta y costosa, la *confianza* es crucial para la realización de muchas transacciones. También la preocupación por evitar una mala *reputación* que reduzca las posibilidades futuras de transacciones beneficiosas puede limitar los incumplimientos. En efecto, elimina los incentivos al comportamiento oportunista al crear un coste que anula las ganancias a corto plazo del comportamiento oportunista” (Milgrom y Roberts 1992: 166).

- *Esquemas de incentivos*: habitualmente se define a los incentivos como recompensas que recibe el agente por el incremento de los beneficios asociados a un comportamiento adecuado. Los incentivos intentan resolver problemas como la contratación de personal para tareas cuyo monitoreo resulta difícil (abogados, médicos, vendedores, entre otros.) y donde la remuneración no puede ser fijada en función del esfuerzo (Milgrom y Roberts 1992.:222). Un nivel óptimo de incentivos tendrá la propiedad de que los retornos del ‘*principal*’ y del ‘*agente*’ estarán relacionados positivamente respecto a cierto nivel de resultados. Cuando las acciones del ‘*agente*’ no pueden ser observadas y su remuneración se asocia únicamente a los resultados visibles, el problema reside en que éstos dependen también de otras variables presentes en la naturaleza. Los agentes con aversión al riesgo presentan un rechazo sistemático a la remuneración por resultados y los esquemas de incentivos se presentan como

soluciones a problemas de correspondencia entre las acciones (o esfuerzo) no observables y los resultados observables.

Preparar esquemas de incentivos eficientes supone aceptar los costes del riesgo y compensarlos con los beneficios de la respuesta a los incentivos, buscando alcanzar la compatibilidad de objetivos. En esa línea Shavell (1979) y Milgrom y Roberts (1986) han explorado cómo los sistemas de incentivos eficientes permiten alinear los intereses de los accionistas y los gerentes de corporaciones. Los sistemas de incentivos buscan resolver el problema de enfrentar el bajo esfuerzo del gerente ante la imposibilidad de los accionistas de observar su desempeño. Los incentivos se presentan como una solución más eficiente que ligar la remuneración sólo a los resultados. Asociar la remuneración a los resultados es una estrategia costosa, ya que además de asumir los costos del despido del gerente cuando los resultados son bajos, los accionistas tendrán que asumir las pérdidas o escasos beneficios del período. La remuneración basada en resultados también puede tener efectos negativos en el gerente, ya que tiende a reducir la motivación durante el trabajo y en especial cuando los resultados de su gestión son negativos. Las soluciones basadas en incentivos plantean asociar la remuneración tanto al resultado como a alguna medida del nivel de esfuerzo (aunque esta información no sea perfecta), de manera que establecen una remuneración fija (en función del esfuerzo) y otra variable (en función de los resultados). De esta manera, la remuneración de los gerentes frecuentemente se compone de un paquete integrado por el salario y los incentivos, los cuales pueden tomar la forma de primas, compensación diferida (en forma de acciones), y opciones (Gardner 1995:334).

Los incentivos como soluciones al riesgo moral no se aplican únicamente a los contratos laborales, por ejemplo en el área del crédito, los avales son otra forma de incentivo al cumplimiento, los avales son sumas de dinero u otros bienes que deposita el *'agente'* como garantía de su fiabilidad y que se ejecuta en caso de que se detecte un comportamiento inapropiado. Los avales tienen una doble función de servir como incentivo al cumplimiento de obligaciones y de cubrir a

la entidad crediticia de pérdidas totales cuando se hace imposible la recuperación del crédito. El aval no siempre se constituye en un modo efectivo de proveer incentivos al buen comportamiento, debido a que cuando la persona carece de avales podrá falsear la información, especialmente si el monto del engaño es alto y las probabilidades de ser descubierto son pequeñas. Las entidades crediticias intentan reducir este riesgo al mínimo y han desarrollado sistemas de confirmación de datos altamente sofisticados, sin embargo el problema está presente (se han dado casos en que instituciones crediticias han intentado rematar bienes inmuebles que servían de aval a deudas en mora, descubriendo que la supuesta ‘propiedad’ era un bien público). Cuando los esquemas de incentivos se combinan adecuadamente con el desarrollo de la confianza entre las partes, las estrategias parecen llevar a resultados más eficientes. Presentar un aval falseado y ‘ser descubierto’ puede llevar a una pérdida total de confianza y a duras sanciones, esta mezcla parece ser la que permite que los esquemas de incentivos constituyan una solución relativamente adecuada al problema del riesgo moral.

- *Monitorización*: tiene la finalidad de hacer observables para el ‘*principal*’ las acciones que el agente realiza al asumir el acuerdo. Las soluciones asociadas a la monitorización o seguimiento plantean la posibilidad de recurrir a métodos indirectos de auditoría o control, o también de participación activa de ‘*principales*’, que permiten generar información (aún parcial e incompleta) para anticiparse a posibles comportamientos oportunistas del ‘*agente*’. Como política preventiva, puede aumentar, cambiar o, en general, mejorar los esquemas de incentivos (Gjesdal 1982: 386). La información revelada por la monitorización es en esencia una medida imperfecta de las acciones tomadas por el ‘*agente*’, por lo tanto, sirve sólo como un parámetro de estimación del nivel de esfuerzo, dado cierto resultado. Las acciones de monitorización tienden a ser limitadas, especialmente porque para el ‘*principal*’ resulta costoso realizar un seguimiento detallado de las acciones del ‘*agente*’. Cuando la relación se establece con más de un ‘*agente*’, es posible mejorar la información comparando el desempeño de todos los involucrados. Al establecer una media del nivel de esfuerzo es posible

realizar comparaciones con el desempeño de cada ‘*agente*’ y revelar datos acerca del desempeño individual. Para incentivar al ‘*agente*’ a mejorar su desempeño resulta efectiva la combinación de acciones de monitoreo con esquemas de incentivos, de manera que las mediciones sobre el esfuerzo se asocien a ciertos niveles de remuneración, haciendo atractivo revelar información privada sobre su nivel de esfuerzo. El seguimiento por sí mismo no resuelve el problema del riesgo moral, pero combinado con otras estrategias, puede ayudar a reducir los costes de agencia.

- *Las señales*: el ‘*agente*’ (o el ‘*principal*’) puede estar interesado en revelar su información privada con la finalidad de lograr mejores resultados en el intercambio. Como fue mencionado anteriormente, las señales no necesariamente llevan a resultados óptimos, ya que para ser eficientes tienen que ser transmitidas a un costo ‘razonable’ para los actores con la disposición correcta y ser incosteables para los actores sin dicha disposición. A continuación se describen algunas estrategias basadas en señales que han sido desarrolladas para solucionar problemas asociados a la selección adversa (Milgrom y Roberts 1992: 184-186).
  - *Criba*: es un tipo de estrategia llevada a cabo por la parte que carece de información privada con el fin de revelar indirectamente la información de la parte informada. Se le ofrecen a la parte informada diferentes alternativas, cuya selección permite dejar en evidencia aquello que esconde. Por ejemplo, en el sector de seguros, se ha descubierto que la creación de un amplio paquete de oferta de pólizas permite identificar, a través de la elección de los asegurados, los riesgos de distintos segmentos de la población. En este caso, a través de la criba es posible deducir qué asegurados pertenecen al segmento poblacional con más alto riesgo, a partir de la elección de los programas de seguros más completos.

- Garantías de calidad: en mercados en los que se intercambia mercancías, como el de coches o electrodomésticos, una herramienta que puede facilitar el intercambio eficiente son las garantías. A través de la garantía de calidad el agente asume parte del costo de información, incrementando la confianza en el intercambio. Cuando un producto similar a otro ofrece una garantía (por ejemplo televisores que anuncian garantías de dos años, frente a otros que anuncian garantías de tan solo seis meses), revela a través de esta señal cierto parámetro de calidad, que contribuye a que el comprador pueda tomar una decisión más informada.
  - Nombre de marca: en intercambios comerciales el nombre de marca es una información que le permite al *'principal'* asociar el producto intercambiado con cierto nivel de eficiencia. Tanto si el producto es de buena calidad como si no lo es, el nombre de marca actúa como un aspecto decisivo a la hora de realizar el intercambio, avalando cierto nivel de resultados esperado. El nombre de marca actúa como un mecanismo *'reputacional'* que es capitalizado a favor del agente comercial cuando ofrece un producto confiable de manera consistente a los consumidores.
- *Sanciones*: finalmente, las sanciones son una alternativa siempre a mano para que el *'principal'* penalice el mal desempeño del suministrador, haciendo públicas sus fallas. Se trata de un mecanismo punitivo más que corrector, ya que generalmente se utiliza para darle una *'lección'* al *'agente'*, o incluso para romper la relación definitivamente. Las sanciones permiten suprimir el abuso (evitar mayores pérdidas) y, cuando la relación entre *'agente'* y *'principal'* es reiterada, para alertar a la otra parte que el abuso será penalizado. Este tipo de soluciones generalmente involucran un árbitro o un tercero en actuación, aunque también el *'principal'* puede emplear sanciones directas. Por ejemplo, las denuncias ante organizaciones de consumidores u otras entidades con capacidad para sancionar al *'agente'*, sirven para controlar en alguna medida su

comportamiento inadecuado. El problema que suscita la actuación de las terceras partes es lograr la imparcialidad, dado que éstas también se componen de ‘agentes’ que ponen en juego sus intereses particulares. Como se expondrá más adelante, la actuación de terceras partes como ‘garantes de confianza’ implica a la vez nuevas relaciones de agencia, que entrañan costes adicionales.

## 1.2. Principales, agentes y sus encuentros

En esta sección del capítulo nos centraremos en el modelo interactivo de principal-agente que se caracteriza, como apenas se ha dicho, por la distribución asimétrica de información. Para ello se hará uso de los conceptos desarrollados en las secciones previas, que permitirán describir las características específicas de agentes y principales, también se describirán las consideraciones específicas del modelo para casos en que interactúan varios actores, y para casos en que se producen encuentros repetidos.

### 1.2.1. El principal

Se denomina principal, *trustor* o fideicomitente al actor cuyos intereses motivan la relación de agencia. El principal es el paciente que demanda los servicios médicos, el comprador que adquiere un producto garantizado, el ingeniero que contrata personal para llevar a cabo la construcción de su obra, el ciudadano que demanda servicios sociales de su municipio, y el prestamista que busca quien le haga reproductivo su dinero.

- *La racionalidad del principal:* como actor racional, el principal basa su decisión y sus acciones en el análisis de costes y beneficios. Tal análisis se asocia a su capacidad o incapacidad para observar y controlar las acciones del *trustee* o agente. Hemos visto que cuanto mayor es la asimetría de información, mayores serán las oportunidades para que el agente actúe de forma oportunista y su acción no logre alcanzar las expectativas de ganancia del principal. Así, en su análisis de coste - beneficio, el principal debe incluir el cálculo de pérdidas asociadas a acciones oportunistas. Cuando el principal intuye que el riesgo es demasiado alto, puede incluso evitar establecer la relación de agencia. En este

caso el principal evitará las pérdidas asociadas al oportunismo del agente, pero también renunciará a los beneficios que podría suponer la actuación del agente.

- *Recursos del principal:* en términos generales, la teoría plantea que es el agente quien pone a disposición del principal sus recursos, especialmente su conocimiento experto, sin embargo también señala que el principal puede poner a disposición del agente recursos que le permitan realizar mejor su tarea. Esta situación no se produce en todas las relaciones de principal-agente pero puede presentarse en algunas de ellas (hay relaciones laborales en las que el dueño de una empresa contrata a un gerente y pone a su disposición automóviles, equipos informáticos, *software* especializado, dinero para gastos de representación, entre otros) para que las tareas del agente sean más eficientes. Con información asimétrica el agente puede abusar de esta disponibilidad de recursos para usarlos en beneficio propio.
  
- *Monitorización de las acciones de agente:* como ya se ha mencionado, el agente lleva adelante las acciones destinadas a satisfacer los intereses del principal, mientras que este último sólo puede observar los resultados de tales acciones. Si bien el principal no puede controlar directamente las acciones del agente, puede llevar adelante acciones de monitoreo que le permitan vigilar la actuación del agente y dirigirlas al logro de los máximos beneficios posibles. En función de los costes, el principal tendrá que definir cuál es el monto de tiempo y esfuerzo que destinará a las acciones de monitorización. El seguimiento completo de las acciones del agente, caso de ser viable, representaría una inversión ineficiente, ya que supondría tanta inversión de tiempo y esfuerzo que sería más rentable realizar las acciones por sí mismo (si la madre que deja a su pequeño en una guardería ha de estar pendiente de si le dan de comer, le cambian, le protegen, etc., si ha de estar tan pendiente del niño, pierde tanto tiempo en ello, que no hay razón para delegar su cuidado). Por otro lado, cuando el agente aporta a la relación recursos especializados (conocimientos o tecnología de punta, por ejemplo) resultará inviable para el principal llevar adelante un control de asuntos sobre los que su comprensión es limitada. Las acciones de monitorización

pueden ser de diverso tipo y en algunos ámbitos pueden ser más fáciles de implementar que en otros. Por ejemplo, a un empleador le resultará relativamente sencillo supervisar el cumplimiento del horario de trabajo, la puntualidad de entrega de reportes, el cumplimiento de cuotas de producción, entre otros. Por el contrario, a un ahorrista común, le resultará más complicado monitorizar las acciones de la institución en la que depositó sus ahorros, ya que, aunque exista alguna información disponible, requeriría para su interpretación de conocimiento experto.

- *Los beneficios del principal:* los beneficios que recibe el principal son el resultado de las acciones del agente y de un conjunto aleatorio de factores asociados al resultado. La teoría establece que los beneficios que se obtienen de la acción del agente deben ser divididos entre ambas partes, aspecto que añade mayor complejidad a la evaluación del principal, puesto que tendrá que calcular el monto de los beneficios que otorgará al agente en forma de compensación. El principal tendrá que establecer de manera anticipada qué monto de los beneficios será otorgado al agente, aun cuando no pueda determinar si esta compensación será proporcional al esfuerzo invertido. No siempre es posible realizar el cálculo de beneficios económicos, por ejemplo, resulta difícil estimar los resultados que pueden obtenerse de la actuación de un agente de bolsa. En otros casos, no es posible establecer parámetros económicos para evaluar los resultados, por ejemplo, cuando el beneficio consiste en la recuperación de la salud lograda a través de una intervención quirúrgica. En estos casos la remuneración será sólo un aspecto estimable, entre otras expresiones, que constituyen el nivel de satisfacción con los servicios contratados.
- *Responsabilidad del principal:* en estas relaciones de agencia, el principal tiene responsabilidades sobre los resultados producidos por el agente. La responsabilidad por los resultados adquiere importancia cuando la relación produce daños que afectan a las partes involucradas o a terceros (como cuando un edificio recientemente inaugurado presenta fallos de estructura, en cuyo caso habrá que preguntarse si la responsabilidad es del inversor, del constructor, del

supervisor o de todos ellos). La responsabilidad por los fallos no siempre caerá sobre el agente, habrá situaciones en que el principal utilice proveedores internos y, por lo tanto, deba asumir la responsabilidad final por los resultados. La existencia de cadenas de agencia en las que participan principales, agentes y subagentes vuelve aún más compleja la definición de límites de responsabilidad. Definir responsabilidades es siempre una tarea controvertida, por ello, en áreas problemáticas como el periodismo, es frecuente observar cómo los periodistas (agentes) firman sus artículos de opinión, mientras que las revistas y semanarios dejan manifiesta su ‘independencia’ respecto a las opiniones de sus reporteros.

### 1.2.2. El agente

Se denomina agente, *trustee* o *fideicomisario* a quien lleva adelante acciones o proporciona recursos orientados a satisfacer el interés de otro, el principal, a cambio de una compensación. Se define como agente al médico que atiende a su paciente, al gerente que trabaja para un accionista, o al corredor de bolsa que realiza inversiones para una empresa.

- *La racionalidad del agente*: como actor racional, la teoría económica establece que el agente busca la maximización de su utilidad, la cual consiste en los beneficios que recibe por su acción menos el nivel de esfuerzo invertido. Un aspecto crítico en el que repara la teoría es la alineación de intereses, ya que si el agente no persigue los intereses comunes al principal, provocará pérdidas para una o ambas partes. El afán maximizador del agente podría llevarlo a actuar de manera *oportunist*a. En un amplio conjunto de interacciones que responden al modelo de principal-agente, se brindan condiciones para el oportunismo y, sin embargo, éste no se pone en práctica. La ausencia de oportunismo puede explicarse por la sencilla razón de que hay situaciones en las que el comportamiento desleal puede reportar mayores pérdidas que ganancias (si un peluquero decide economizar en la mezcla de productos que le permiten elaborar un tinte, el ahorro resultará insignificante si se lo compara con las pérdidas que podrían suponer los reclamos del cliente en dinero y en prestigio), aunque este cálculo no resulta tan evidente cuando los beneficios son de tipo más complejo.

- *Los recursos del agente:* los recursos del agente pueden ser tanto bienes privados, como atributos personales, habilidades, pericias especializadas o entrenamientos profesionales (Coleman 1990:33). Para el agente resulta importante definir los límites bajo los cuales actuará de manera subordinada, ya que de ello dependerá el monto de recursos y esfuerzo invertido. Myerson (1983: 1768) enfatiza que el agente es poseedor del derecho de abandonar la relación si no se le ofrecen los pagos mínimos, por ello, definirá límites de tiempo, límites espaciales, límites territoriales y de extensión de tareas, todos ellos con la finalidad de establecer la cuantía de recursos que serán invertidos en su acción. En la medida en que los límites hayan sido fijados claramente, el agente podrá realizar un cálculo del esfuerzo requerido, pero si los límites son imprecisos pueden constituirse en una fuente de pérdidas. Las pérdidas pueden surgir por la imprecisión de los límites impuestos al acuerdo con el principal, quien por su afán maximizador puede intentar expandir su ámbito de autoridad sobre el agente. En ese sentido, el principal podrá exigir más horas de trabajo, más cantidad de producto, mayor extensión en el informe, entre otras exigencias que podrían suponer pérdidas para el agente. Los abusos por parte del principal se producen generalmente porque la definición de límites se asocia a consideraciones intangibles o contingentes.
- *Los beneficios del agente:* si bien la teoría económica intenta monetizar los beneficios del agente, debe repararse en que no siempre es posible realizar un cálculo cuantitativo. Por ejemplo, en el caso de un creativo publicitario que produce ideas ‘creativas’, resulta difícil establecer una remuneración que se ajuste al número de horas trabajadas o a la genialidad de sus ideas. Incluso en el caso en que los beneficios puedan tener un equivalente monetario, habrá otros factores en juego. Por ejemplo, en el caso de un abogado principiante, la compensación económica que recibe de su cliente por un veredicto favorable a él puede significar muy poco en dinero presente y mucho más en reputación y prestigio, valiosos para la negociación de tarifas con próximos clientes. Un aspecto sensible relacionado a los beneficios del agente consiste en la cuantía de la compensación que le adjudica el principal. De acuerdo a los intereses

maximizadores del principal resultará menos riesgoso asociar la compensación del agente a los resultados y no así a su nivel de esfuerzo, y esto puede convertirse en una fuente de disonancia entre ambas partes. El problema radica en que, como se mencionó anteriormente, los resultados observables no sólo dependen del esfuerzo sino de otros factores aleatorios y los agentes adversos al riesgo buscarán acuerdos que les brinden mayor seguridad en la compensación.

- *La responsabilidad el agente:* lo expresado para el caso del principal se aplica en el caso del agente. Adicionalmente, puede señalarse que una desventaja del agente es que muchas veces recibe su remuneración posteriormente a la realización de sus obligaciones. Esta asimetría de tiempo entre la conclusión de su parte y su retribución pueden causarle pérdidas, especialmente cuando las acciones se asocian a malos resultados. El principal puede retener el pago y con ello disminuir su propio riesgo cuando una tercera parte se vea afectada por acciones mal realizadas. En situaciones en las que es difícil establecer con claridad las responsabilidades del agente y del principal, esta asimetría de tiempo irá en perjuicio del agente.

### *1.2.3. Encuentros entre el principal y el agente*

La teoría de juegos ha estudiado los encuentros entre principales y agentes y ha desarrollado diversos modelos de interacción<sup>4</sup>. Estos modelos se orientan a identificar condiciones en las que los encuentros logran alcanzar equilibrios, dados los incentivos, los pagos esperados y los costos de desempeñar la acción. A continuación se desarrollan dos juegos de principal-agente aplicados al ámbito de las relaciones laborales, el primero de ellos con observación del esfuerzo del agente y el segundo sin observación del esfuerzo. Estos ejemplos permitirán que el lector pueda apreciar la lógica interactiva de estas relaciones de manera práctica.

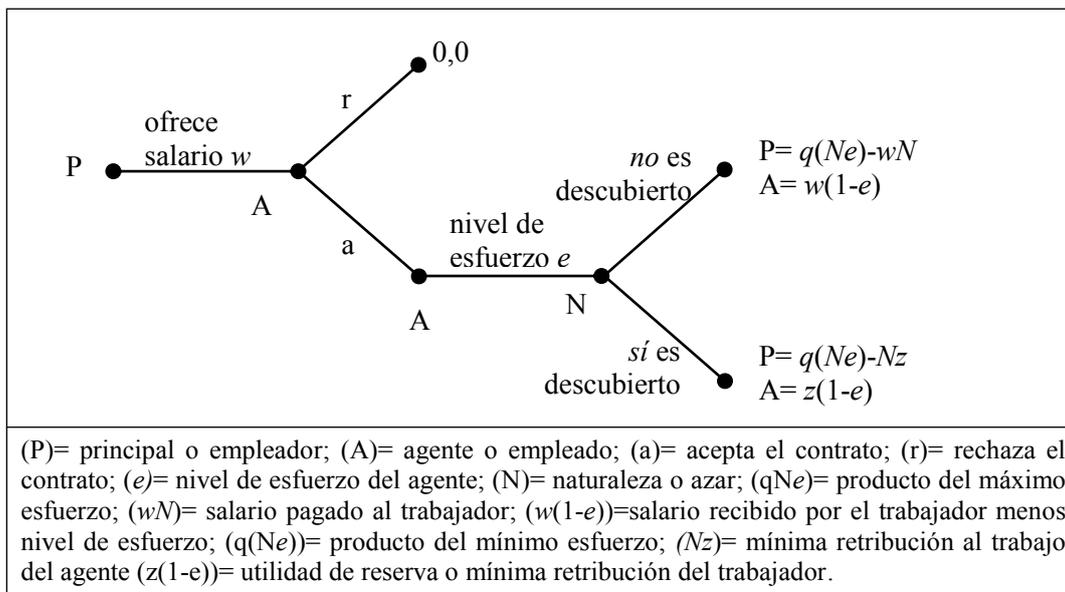
El primer juego ha sido denominado ‘*disciplina laboral con monitoreo*’ (Gintis 2009:loc4082). El juego consiste en una relación laboral entre un empleado y un empleador, el empleador puede observar el desempeño del empleado, y ofrece un

---

4 Volvemos a referir al lector al Anexo 1 para acceder a los conceptos básicos de la teoría de juegos.

contrato con una remuneración alta para el empleado que realiza un máximo esfuerzo y una compensación baja para el empleado que realiza el mínimo esfuerzo. A continuación se presenta el árbol o forma extensiva del juego.

Figura 1: Disciplina laboral con monitoreo



En el primer nodo el empleador (P) inicia el juego y ofrece al empleado un salario  $w$  esperando obtener un resultado  $q(Ne)$ , o máximo resultado del esfuerzo del agente. En el siguiente nodo de decisión el empleado (A) acepta o rechaza esta oferta. En la rama superior, si el empleado (A) rechaza la oferta, el juego termina, y en el nodo terminal ambos individuos obtienen un resultado de 0. Si el empleado (A) acepta la oferta, vuelve a jugar y elige un nivel de esfuerzo ( $e$ ), por su parte la naturaleza (N) determina si el empleador realizará o no la supervisión de su trabajo. Este nodo se bifurca en dos posibles ramas de decisión. En la rama superior, si el empleado decide realizar un alto esfuerzo y no se le ve holgazaneando, en el nodo final los pagos son: para el empleado, el salario menos el nivel de esfuerzo  $w(1-e)$ ; y para el empleador el producto del máximo esfuerzo menos el salario del trabajador  $q(Ne)-wN$ . En la rama inferior, si el trabajador realiza su mínimo esfuerzo y es encontrado holgazaneando los pagos son: para el empleado, la utilidad de reserva o mínima retribución por su trabajo  $z(1-e)$ ; y para el empleador el producto que obtiene por el mínimo esfuerzo del empleado menos la mínima compensación asignada al empleado  $q(Ne)-Nz$ .

En este juego, la decisión del empleado de realizar un mayor esfuerzo dependerá de la desigualdad:

$$w(1-e) > z(1-e)$$

Donde el salario  $w$  que recibe cuando no es descubierto es mayor que la compensación  $z$  o utilidad de reserva que recibe cuando es encontrado holgazaneando.

Por su parte, el empleador maximiza sus ganancias retribuyendo  $wN$  cuando:

$$w \text{ maximiza } e(w)/w$$

Esto es, cuando el empleador logra obtener el máximo esfuerzo por euro invertido. Sin embargo, en muchas relaciones laborales el esfuerzo no puede ser observado, de manera que el principal puede acordar los pagos que serán otorgados a cada jugador, pero una vez que se sella este acuerdo las dificultades de observación, sumadas a la aversión al riesgo del agente, brindan incentivos para que este último altere su comportamiento (Gardner 1995: 327). En situaciones en las que el principal no puede observar el esfuerzo, sólo conoce la probabilidad de que al agente haya realizado un esfuerzo alto o bajo, pero no puede observar ni supervisar el esfuerzo. Se puede apreciar esta complejidad en el segundo juego denominado '*juego del gerente*' adaptado de la propuesta de Gardner (1995:325-331).

En este segundo juego el empresario no retribuye al gerente en función del esfuerzo sino que define el pago en relación al producto final que se obtiene. Así, considerando la actuación del azar en la naturaleza, el gerente podría ser pagado en exceso en comparación a su esfuerzo cuando el azar le otorga 'buena suerte' o viceversa. A continuación se presenta la forma estratégica del juego (Cuadro 2).

Cuadro 2: Juego del gerente

<b>JUEGO DEL GERENTE CON INFORMACIÓN ESCONDIDA</b>		
NIVEL DE ESFUERZO	SALARIO FIJADO EN FUNCIÓN DEL INGRESO OBTENIDO	
	SALARIO FIJADO PARA INGRESO ALTO $w_2(20)$	SALARIO FIJADO PARA INGRESO BAJO $w_2(10)$
ESFUERZO ALTO $p(20/A)$	70%	30%
ESFUERZO BAJO $p(10/B)$	30%	70%

El salario pagado al gerente cuando el ingreso es alto se denota  $w_2[R(A)]$ , esto es, un salario ( $w_2$ ) en función del resultado ( $R$ ) del esfuerzo alto ( $A$ ), se establece en el ejemplo que este salario es equivalente a € 20. Cuando el ingreso es bajo el salario se denota  $w_2[R(B)]$ , o sea, un salario ( $w_2$ ) que está en función del resultado ( $R$ ) del esfuerzo bajo ( $B$ ), que en el ejemplo es equivalente a €10. De esta forma, cuando el gerente realiza un esfuerzo alto, podrá obtener un salario de ingreso alto con el 70% de probabilidad, y el valor esperado ( $VE$ ) por el gerente por un esfuerzo alto es:

$$VE_2(A) = 0,7 w_2(20) + 0,3 w_2(10) - A$$

Esto quiere decir que el valor esperado del esfuerzo alto del agente ( $VE_2(A)$ ) es la suma de probabilidades de obtener un salario de esfuerzo alto € 20, con 70% de acierto, y de obtener un salario de esfuerzo bajo € 10, con el 30% de acierto, a lo que debe restar su alto esfuerzo  $A$ .

Por su parte, el gerente que realiza un esfuerzo bajo incrementa la probabilidad de obtener un salario de ingresos bajos el 70% de las veces, y en este caso el valor esperado por el agente por el esfuerzo bajo es:

$$VE_2(B) = 0,3 w_2(20) + 0,7 w_2(10) - B$$

Lo que en este caso quiere decir, que el valor esperado del esfuerzo bajo del agente ( $VE_2(B)$ ) es la suma de probabilidades de obtener un salario de esfuerzo alto € 20, con

30% de acierto, y de obtener un salario de esfuerzo bajo € 10, con el 70% de acierto, restando el esfuerzo bajo  $B$  invertido.

En este juego de principal-agente, el empresario necesita asegurarse que la ganancia obtenida por el gerente con el esfuerzo alto es mayor que la obtenida con el esfuerzo bajo:

$$VE_2(A) > VE_2(B)$$

Si esta desigualdad está presente, entonces el gerente tendrá motivos para realizar un esfuerzo alto y maximizar los beneficios de ambos jugadores.

Como se aprecia en ambos juegos, el equilibrio y la obtención del máximo beneficio posible están sujetos al cálculo de ganancias y pérdidas que realiza el principal previamente a sellar el acuerdo y el agente posteriormente a este. Cuando el esfuerzo no es observable, las oportunidades para el comportamiento oportunista se incrementan en tanto la posibilidad de obtener buenos resultados es alta.

#### *1.2.4. Relaciones de un agente con varios principales*

La participación de dos o más principales no asociados entre sí introduce variantes en la relación de agencia. En primer lugar, la participación de varios principales puede ayudar a revelar la información escondida de los agentes. Esto, como ya se mencionó, ha sido estudiado en el campo de las aseguradoras o agencias de seguros (Arrow 1985:43) donde es posible observar que la oferta diferenciada de coberturas permite reconocer las preferencias de los clientes por determinadas coberturas y revelan sus probabilidades de riesgo (la elección de una póliza cara y con mayor cobertura ante riesgos puede ser una pauta para identificar a un cliente perteneciente al grupo de alto riesgo). La información que se genera a través de las elecciones de los agentes puede ayudar a reducir los riesgos de la selección adversa siempre que los principales tengan capacidad para procesarla. Para transformar la simple observación de las elecciones de los clientes en información útil, los principales tendrán que tomar en cuenta su propia oferta, la oferta de sus competidores y cuál es el tipo de información escondida que estas diversas alternativas permiten revelar.

La participación de varios principales facilita a los agentes la tarea de establecer límites a su actuación. Si existiera una única empresa generadora de empleo, los trabajadores tendrían mínimas posibilidades de fijar límites a las condiciones de trabajo impuestas por el contratante. Al contrario, cuando conviven en el mercado un amplio número de empleadores, el trabajador cuenta con mayores oportunidades para imponer límites a su vinculación laboral (los trabajadores cualificados y especializados tendrán la posibilidad de establecer limitaciones específicas en su contrato y los trabajadores sin cualificación tendrá la opción de elegir, entre la oferta fija disponible, el empleo que más se ajuste a sus preferencias).

#### *1.2.5. Relaciones de un principal con varios agentes*

El caso de múltiples agentes relacionados con un principal también permite introducir variaciones al modelo con dos actores. En primer lugar, la posibilidad de relacionarse con varios agentes le brinda al principal la posibilidad de hacer frente a los riesgos relacionados con la información escondida de los agentes. Un empleador que recibe los antecedentes laborales de dos o más candidatos a un puesto laboral tiene la posibilidad de comparar la información brindada por cada uno de los candidatos y descartar a aquellos que le brinden menor información. Así por ejemplo, algunos estudios recientes han señalado que la contratación de empleados caucásicos en círculos laborales de profesionales blancos en los Estados Unidos, puede estar explicada no sólo por el móvil de la discriminación. Los empleadores pueden tener la intención de disminuir el riesgo de la selección adversa y contratar funcionarios sobre los cuales tienen algo más de información, en este caso, su pertenencia a la comunidad blanca y sus escuelas, universidades y círculos de relaciones.

La interacción con varios agentes también permite mejorar el control sobre las acciones no observables por el principal. Un caso estudiado por Holström (1979) fue la productividad de los trabajadores. Cuando el empleador se relaciona con varios trabajadores que realizan una tarea similar, pueda superar la dificultad de realizar una observación directa al comparar los resultados individuales de cada empleado. La información que brinda esta observación le permite elaborar estadísticas y establecer un promedio de rendimiento. Al relacionarse con varios agentes y estimar una media, el

principal puede realizar comparaciones del desempeño individual (productividad) con el valor medio, aproximándose de mejor manera a la información no disponible sobre las acciones de cada agente.

La participación de varios agentes en contextos en los que se relacionan con varios principales fomenta la especialización. Cuando el agente es único, tiende a realizar tareas múltiples, cuanto mayor es el número de agentes, mayor es su nivel de especialización. Finalmente, se ha descubierto que la actuación de varios agentes en competencia puede ser un incentivo para mantener la relación libre del riesgo moral. Jensen y Meckling (1976) analizaron el caso de los gerentes de empresas cuya remuneración se fija siguiendo parámetros salariales de mercado. La competencia entre profesionales con similares características en un mercado reducido ejerce presión interna para mantener un nivel de esfuerzo sostenido. Para conservar su ocupación y poder seguir ascendiendo en la escala laboral competitiva, evitando ser desplazados por sus colegas, los gerentes valorarán altamente la reputación de comportamiento honesto.

#### *1.2.6. Relaciones reiteradas entre agentes y principales*

Las relaciones repetidas entre principal y agente proveen oportunidades para revelar información oculta y mejorar la observación (Arrow 1985:47). Cuando un prestatario establece una relación de largo plazo con un banco, se crea un antecedente o historial que permite conocer cuál es la verdadera predisposición del prestatario para honrar el crédito, incrementando el nivel de información y confianza entre las partes. A la vez, como demostró Axelrod (1980), cuando dos individuos reconocen la probabilidad de encontrarse en el futuro, la sombra que este encuentro futuro proyecta sobre sus decisiones en un momento presente se incrementa, e influye en la decisión de actuar o no de manera cooperativa. Una relación de largo plazo ayuda a incrementar la espiral de confianza mutua entre agente y principal, reduciendo enormemente los costes de agencia.

### 1.3. Relaciones que se soportan en inversiones crecientes de confianza

Hasta aquí la teoría económica ha permitido caracterizar las relaciones de principal agente con información asimétrica por la variedad de escenarios en los que se presentan y por el carácter sub óptimo de sus resultados para obtener beneficios que se acerquen a la máxima eficiencia. No extraña que la teoría económica haya sido la primera en explorar este terreno, ya que las relaciones de principal-agente se presentan en mercados tan estratégicos como la innovación tecnológica, la explotación de energéticos, la administración corporativa o la banca, donde se mueven altos volúmenes de inversión y se generan altas ganancias. Por ello, tampoco extraña que la teoría económica haya volcado sus esfuerzos en descubrir soluciones de segunda mejor opción con la finalidad de reducir las pérdidas derivadas del oportunismo de los agentes. Se ha descrito cómo el oportunismo *pre* y *post* contractual son rasgos intrínsecos y fuentes de riesgo permanente en relaciones caracterizadas por la asimetría de información, y cómo, a pesar de ello, estas formas de agencia son muchas, muy extendidas y funcionan sin ocasionar mayores pérdidas. Se ha observado incluso cómo la incorporación de soluciones de segunda mejor opción amortiguan los riesgos del oportunismo y sin embargo no logran superar los resultados subóptimos de los intercambios. Al llegar a esta etapa corresponde introducir una cuestión crítica en la caracterización del modelo, que consiste en indagar cómo logran sostenerse estas relaciones que cuentan con sendas oportunidades de abuso.

La teoría estándar de la elección racional explica que los agentes se inclinan por actuar de manera oportunista siempre que las ganancias derivadas de este comportamiento superen a las pérdidas. Como se apreció anteriormente, cuando los agentes se enfrentan a situaciones de suma cero, como en el dilema del prisionero, sus decisiones individuales llevan a la mutua defección. Ahora bien, cuando se analiza el dilema de agencia con información asimétrica, la lógica interactiva descansa en la mutua dependencia que implica la necesaria cesión de autoridad, poder de decisión y discrecionalidad que ha de otorgar el principal al experto en el uso y gestión de los bienes y recursos. En el caso de estos mercados, el nexo social público - experto implica una clara ausencia de control de los resultados de futuro por parte del fideicomisario

quien, de forma inevitable, queda inserto en un sistema interactivo que impone importantes inversiones de confianza anónima.

La realidad social permite evidenciar que las interacciones entre principales y agentes se sostienen en el tiempo pese a las oportunidades de abuso. La explicación de la permanencia de los intercambios entre principales agentes que se propone en esta investigación se sustenta en la actuación de un complejo entramado de relaciones, vínculos y constreñimientos, que se soportan en el establecimiento de relaciones de confianza interpersonal y de confianza anónima (o con desconocidos). De este modo, el intercambio entre agentes se explica tanto por el despliegue de estrategias individuales maximizadoras, como por la existencia de un entramado de relaciones sociales que actúan como garantes de la confianza. El mecanismo social de la confianza, apoyado en la credibilidad y en la reputación de los actores posibilita la interacción entre agentes interesados.

La disciplina económica ha incorporado en sus estudios la noción de confianza entre partes, asociando este concepto a la cooperación como estrategia de control del oportunismo y particularmente referida a inversiones en reputación. Existen interesantes trabajos que investigan de qué manera la confianza, con frecuencia expresada a través de la reputación de los actores, influye en la decisión estratégica de delegar autoridad y entablar relaciones de agencia. Muchos otros trabajos utilizan la teoría de juegos para describir y explicar los esquemas de pagos que pueden obtenerse a través de estrategias cooperativas y cómo la defección se ve limitada cuando los actores invierten cuotas crecientes de confianza sustentadas en la señalización.

Si desde la sociología el concepto tradicional de agencia genéricamente se refiere a un amplio abanico de relaciones en las que un actor actúa en lugar de otros, en la teoría económica del principal-agente esta sesión se da en contextos de asimetría de información. Por ello ha tenido que explorar también los lazos de confianza anónima que vienen implicados en la necesaria cesión de autoridad a enteros desconocidos. Diversos trabajos sociológicos han indagado cómo surge la confianza a nivel interpersonal y también la forma en que surge la confianza anónima. En esta sección

interesa establecer cómo funciona el mecanismo equilibrador de la confianza e interesa señalar cómo la potencia de este mecanismo consiste en actuar como un dispositivo de control del oportunismo.

La forma en que se establece la reputación y se sanciona a los infractores parece relativamente simple cuando se analiza la confianza interpersonal. Esta forma de confianza surge en entornos familiares (Coleman1990), como puede ser el hogar, el vecindario o el pueblo, donde la reputación se extiende por contacto interpersonal y la defección se sanciona por vía directa. Así, en una comunidad pequeña, un vecino que roba a otro puede sufrir sanciones tan diversas como el “ojo por ojo”, el ostracismo o la “muerte social” como un mecanismo directo de castigo ante la defección. Por el contrario, la confianza impersonal o anónima, característica de la mayoría de los intercambios económicos a gran escala, se produce en entornos distantes e impersonales, donde establecer una reputación o sancionar la defección requieren de una lógica interactiva más compleja. Siguiendo a Granovetter (1973) las sociedades complejas basan la confianza en la construcción de lazos débiles que establecen puentes en las relaciones entre agentes distantes a partir de la existencia de un tejido social articulado y arraigado, que conecta a personas intermediarias que transmiten su conocimiento sobre determinados agentes y aseguran la confianza. En ese sentido, la confianza impersonal tiene sustento en la conformación de redes interpersonales distantes, que vinculan a miembros de diferentes grupos y permiten enlazar relaciones a mayor escala, incidiendo en el proceso de afianzar la confianza en la estructura social. La conformación de sólidas redes de actores vinculados mediante lazos débiles permite la acumulación de capital social, algo que es definido por Coleman (1988) como un activo que caracteriza a la organización social, y que está integrado por la confianza, normas sociales y redes que pueden mejorar la eficiencia de la sociedad, facilitando la coordinación de acciones (Putnam 1993:167). Para Putnam la confianza enlazada a través de lazos débiles cuenta con dos recursos, las normas de reciprocidad y las redes de alianza cívica, que refuerzan la confianza social y la cooperación, porque reducen los incentivos para la defección, reducen la incertidumbre y proveen modelos de cooperación futura.

Por su parte, Shapiro (1987) expone nítidamente cómo se establece la confianza anónima y afirma que la confianza impersonal se hace posible cuando los principales logran establecer lazos de confianza con segundos agentes, o también, en el lenguaje de Coleman, con agentes intermediarios. Estos agentes se incorporan en la cadena de confianza y asumen el rol de guardianes o vigilantes de la confianza, haciéndose responsables de posibles fallos y proveyendo protección frente a resultados futuros desviados. Los criterios de selección de los vigilantes se transforman con el tiempo. Por ejemplo, en entornos más próximos los vigilantes pueden ser elegidos a través de la sucesión hereditaria, pero cuanto más impersonales se vuelven las sociedades se tiende a recurrir a otro tipo de vigilantes, tales como agentes certificados, agentes de gobierno, agentes con competencias educativas, auditores, notarios, etc. Son diversas las situaciones que pueden ilustrar la cadena de confianza. Por ejemplo, un agricultor que debe realizar una transacción con un mayorista con quien no ha tenido anteriormente intercambios, puede arriesgarse a realizar el negocio si logra que un agente regulador garantice la seriedad de la otra parte. Esta entidad reguladora, como puede ser un ministerio o una cámara agropecuaria, o una cooperativa, etc., actúa como garante del mayorista y es 'en la confianza' de esta autoridad reguladora que el agricultor se animará a cerrar el negocio (situación que se aplica también a un colegio de arquitectos, ingenieros, o médicos, etc.).

Los guardianes que asumen el control social sobre posibles fallos y proveen protección ante desviaciones futuras se articulan mediante la propia confianza, que es el equilibrador de la vigilancia a los vigilantes. En situaciones donde la confianza es indispensable, la evolución de normas procedimentales, constreñimientos estructurales y la conformación de arreglos parecen inevitables, ya que permiten impedir el abuso y la actuación discrecional. La organización social de la confianza generalizada se presenta entonces en una complicada matriz de estrategias de control que intervienen en distintos puntos de entrega de confianza, llegando a establecer una red de seguridad cuando uno de los actores falla. Los guardianes, en tanto entramado de agentes, constituyen una cadena o, más propiamente, una espiral que genera cuotas crecientes de confianza entre agentes y con el sistema interactivo en su conjunto. Así, la confianza tiene la característica de expandirse en la medida en que crece el entramado de agentes

guardianes, haciendo posible que el entramado brinde protección frente a fallos tanto de agentes simples como de agentes guardianes (agentes de los agentes).

Sin embargo, Shapiro (1987) advierte que la propia organización social brinda oportunidades para defraudar la confianza, ya que la participación de guardianes introduce un nuevo riesgo en tanto éstos también pueden defraudar la confianza. Los guardianes de confianza también son agentes y, como tales, engendran condiciones de precariedad en sus relaciones con los principales (los previos agentes). Este es el aspecto más conflictivo y característico de la confianza impersonal, ya que los guardianes de la confianza no son agentes aislados, sino que se presentan en una compleja matriz de estrategias de control que intervienen en distintos puntos de la entrega de confianza. Por consiguiente, esta cadena de vigilancia que refuerza la confianza es frágil, ya que cuando se produce un fallo de confianza en un vigilante estratégico puede desencadenar pérdidas con consecuencias desastrosas para el sistema en su conjunto. La crisis de confianza puede conmocionar estructuras tan vitales como la propia estabilidad de los gobiernos. Ese, por ejemplo, fue el caso *Watergate* en Estados Unidos (1972 a 1974), un escándalo político en el que se verificó que el Presidente de ese país, fideicomisario de la confianza de una nación, había traicionado sistemáticamente el principio democrático mediante la escucha ilegal de las sesiones políticas del partido opositor. Lo que llevó a una crisis generalizada de confianza en la autoridad que concluyó con el *impeachment* y revocatoria del entonces Presidente Richard Nixon. En este ejemplo el crecimiento de la inversión en confianza anónima termina por diluir las responsabilidades y agravar el daño referido.

Establecer una reputación de confiabilidad requiere tiempo y consistencia, ya que requiere que el individuo reitere pautas de conducta de manera sistemática y que éstas sean aprendidas por el receptor de la confianza a lo largo del tiempo. Perderla, en cambio, supone un proceso rápido y poco recuperable, en el sentido de que la traición a la confianza tiende a ser interpretada y respondida de inmediato con la misma moneda, la misma defección (recuérdese el ejemplo del dilema del prisionero repetido, donde la defección es respondida inmediatamente con defección, pese a los antecedentes de cooperación previos).

La expansión y contracción de la confianza mantienen viva la posibilidad de conflicto y mantienen en alerta al sistema de vigilancia. La posibilidad de abuso es la contracara de la confianza y por ello ésta requiere, en lo posible, de estructuras sociales y maduras para lograr su permanencia. Que el abuso no sea frecuente se debe a la fuerza de la reputación, a la existencia de normas procedimentales y la existencia de arreglos que constriñen y sancionan las posibilidades de defección.

## 2. EL MECANISMO SOCIAL DE LA CONFIANZA IMPERSONAL

En el uso económico corriente del término, se define la confianza como una suerte de *crédito*, como la “habilidad e intención del comprador para pagar en un tiempo futuro los bienes que le son suministrados por el vendedor sin un pago presente” (Good 2000:34). La dimensión temporal que separa las acciones de los resultados, en general, es una fuente de riesgo en las relaciones de agencia y pone en funcionamiento, como apenas se ha mencionado, el mecanismo social de la confianza. La teoría social contemporánea ha revitalizado la noción de la confianza como mecanismo explicativo de muchas interacciones presentes que abundan en las sociedades complejas.

### 2.1. La confianza, una aproximación conceptual

En la disciplina sociológica es posible identificar al menos tres líneas de aproximación teórica al concepto de confianza como elemento presente en las relaciones sociales. En primer lugar, dentro de la perspectiva funcionalista y en el marco de la teoría de sistemas, Niklas Luhmann (1973) es el primero en definir la confianza desde un punto de vista funcional. Este autor establece que la confianza surge y se extiende en las sociedades humanas porque cumple una función social. Luhmann observa que cuanto mayor es la complejidad social, mayor es la necesidad de interactuar con extraños y, frente a la posibilidad de quedar paralizados, la confianza surge como un mecanismo social cuya función es *reducir la complejidad*. Según este autor, la confianza permite también extender la interacción más allá del entorno familiar. La familiaridad es un aprendizaje natural, que se desarrolla en el núcleo familiar a través de la socialización primaria, y que permite establecer los primeros vínculos de confianza (en los primeros años de vida depositar confianza en los padres constituye una necesidad, ya que se depende plenamente de sus cuidados y sin ellos no se lograría subsistir). Esta familiaridad, aprehendida durante la infancia, es la que nos permite adquirir seguridad y situarnos apropiadamente en la interacción con otros. En entornos poco complejos, la interacción social reproduce esa proximidad del entorno familiar, facilitando la aparición de vínculos de confianza con amigos, parientes y vecinos, en tanto relaciones próximas (así lo entiende también Granovetter (1973) cuando desarrolla el concepto de

*embeddedness*). La familiaridad y la confiabilidad entre personas (*confidence*) presuponen relaciones donde la familiaridad delinea la distinción entre el campo familiar y no familiar. Sin embargo, en las sociedades complejas la distancia debilita el vínculo familiar, introduciendo el riesgo en la interacción social. El riesgo, señala Luhmann (1988:97), una característica intrínseca de la complejidad, emerge como componente de la decisión y la acción como un cálculo interno de las condiciones externas que lo crean, no existe por sí mismo; con ello la confianza se basa en una relación circular entre riesgo y acción, ambos necesariamente complementarios. Ante la posibilidad de parálisis, la confianza emerge como un componente intrínseco de la decisión, y surge en situaciones donde el daño potencial podría superar las ventajas esperadas de otorgar confianza (imagínese el caso de una enfermera que queda al cuidado de un enfermo de gravedad y actúa con negligencia respecto a las instrucciones médicas). Por su parte, la acción se define por su relación con un riesgo particular, como posibilidad externa y futura de que el riesgo sea inherente a la acción y surja cuando los actores eligen un curso de interacción. Cuando la confianza falla y se instala la desconfianza en el sistema, las pérdidas pueden ser considerables, reduciendo la capacidad de acción racional de los agentes, y ocasionando una reducción del tamaño del sistema social.

Para Luhman (1998) el sistema económico, legal y político requiere de confianza como una condición de inicio, ya que es el soporte que permite llevar adelante acciones en situaciones de riesgo o incertidumbre. Al mismo tiempo, las propiedades estructurales y operacionales del sistema erosionan la confiabilidad entre personas (*confidence*) y minan las condiciones requeridas para la confianza (*trust*). Por lo tanto, al caracterizar a las sociedades modernas habrá que reparar en la diversificación creciente y la particularización de las familiaridades y no familiaridades; a la vez que habrá que considerar la creciente tendencia a remplazar el peligro por el riesgo como expresión del potencial daño futuro que acarrearán nuestras propias acciones.

Desde una perspectiva funcional más cercana al estructuralismo genético de Bourdieu, Misztal (1996:95-97) recupera la propuesta de caracterizar a la confianza por su función y propone que reducir la complejidad social contribuye a la estabilidad del sistema. A

continuación Misztal propone incorporar dos funciones complementarias de la confianza, a saber, *cohesionar* al sistema social y hacerlo más *colaborativo*. Como reductora de complejidad, la confianza estabiliza el sistema social y sirve como recurso para hacer frente a la contingencia y la arbitrariedad de la realidad. La percepción del orden social como *estable* no es un fenómeno natural, sino que es el resultado de un conjunto de reglas que se van construyendo diariamente, que descansan en la confianza de los actores y en la expectativa de las cosas como usuales. Siguiendo a Bourdieu (1994), la autora plantea que, como sistema estable, la confianza se fija en las percepciones subjetivas del *habitus*, como un sistema de estrategias y prácticas a través de las cuales el orden social se presenta y se hace autoevidente y significativo al sujeto. En esta perspectiva la confianza puede ser interpretada como un sistema de disposiciones duraderas que integran las experiencias pasadas y funciona en el momento presente como una matriz de preconcepciones y de apreciación de acciones que hace posible el logro de una infinidad de tareas. De este modo, la confianza como *habitus* es un mecanismo que permite sostener la predictibilidad, regularidad y legalidad del orden colectivo.

Misztal señala que la segunda función de la confianza es la contribuir a la formación de un orden *cohesivo* (1996:98-99). Para cumplir esta función, la confianza se basa en la familiaridad, los lazos de amistad, la fe compartida y los valores; la confianza toma entonces la connotación de pasión de la que surgen los motivos y creencias para la acción. Como mecanismo de mantenimiento del orden social la confianza facilita la internalización de la norma y el compromiso moral. La esencia de la confianza como ‘pasión’ son las expectativas de fe respecto a la bondad de las intenciones de otro agente libre, de modo que es una confianza que se apoya en la bondad de los demás. La confianza como pasión no es ni estratégica ni racional, descansa en la mayoría de los casos en la conformidad y en la familiaridad. Por último, la tercera función de la confianza es la de procurar un orden *colaborativo* que motiva a los actores sociales hacia la cooperación. La confianza es aquí vista como mecanismo para resolver problemas de cooperación cuando las personas colaboran independientemente de las sanciones o recompensas. Como orden colaborativo, la confianza se apoya en la cultura, que permite la relación solidaria entre los integrantes de una sociedad y también se

expresa como tolerancia, en el sentido de que permite incluir a otros individuos y grupos dentro del sistema social. Desde esta función, la confianza se apoya en la justicia, no como constreñimiento obligatorio, sino como acto voluntario que se apoya en la legitimidad del sistema. Para Misztal la confianza entendida en el contexto de estas tres funciones es un fenómeno multidimensional, ya que provee un marco para la estabilidad, la cooperación y la identidad.

Una segunda aproximación conceptual a la noción de confianza que resulta pertinente identificar es la elaborada por la teoría de la elección racional y la interacción estratégica. Coleman (1990), sociólogo destacado de esta corriente de pensamiento, propone el estudio de la confianza en tanto decisión que involucra el cálculo racional de beneficios y pérdidas para los agentes en interacción. Desde la psicología social, Deutsch (1958) también destacaba la noción de la confianza como la creencia particular de un individuo respecto a la conducta de otro. Desde esta orientación confiar presupone la creencia de que nuestro interlocutor realizará acciones que nos traerán algún tipo de ganancia o ventaja respecto a nuestra situación actual. Por lo tanto, se trata de un acto racional que se produce después de realizar el cálculo de pérdidas y ganancias potenciales. Como requerimos de otros para alcanzar nuestros fines, optamos por la confianza, incluso en situaciones en las que una traición a nuestro acto de fe podría causarnos pérdidas potenciales aún mayores. Por eso Deutsch (1958) señala que la confianza posee una dotación de riesgo importante, donde las pérdidas potenciales siempre superan a las posibles ganancias. Así, por ejemplo, cuando contratamos a una canguro para que cuide a nuestro pequeño, conocemos claramente que sus servicios nos permiten realizar diversas actividades fuera de casa; sin embargo, también conocemos los altos riesgos asociados a una traición de la confianza que en ella depositamos (un niño pequeño y dependiente puede correr alto riesgo de sufrir daños cuando la persona que lo cuida no vela apropiadamente por su seguridad). Sucede lo mismo si, en el caso de un adulto, la entidad bancaria en la que ha obtenido títulos preferentes – como es el caso español de estos días – alega razones de insolvencia para no retornarle sus dineros. Esta característica intrínseca de la confianza hace que la decisión de confiar sea un acto de alto riesgo.

Coleman (1990) considera que la noción propuesta por Deutsch limita la confianza a situaciones de equilibrio precario, y señala que si bien confiar supone una evaluación de pérdidas y ganancias potenciales, no se limita únicamente a situaciones de alto desequilibrio. La decisión de confiar, en tanto elección racional, se asume también en toda aquella situación en la que nuestra predicción arroje resultados positivos, es decir, más beneficios que pérdidas. Es verdad que para el confiador potencial la decisión es problemática, ya que involucra el riesgo de que la otra parte quebrante la confianza depositada. Siguiendo la teoría de juegos, Coleman (1990:99-100) describe las relaciones de confianza como interacciones que involucran mínimamente a dos partes, un confiador y un receptor de confianza, ambos orientados a satisfacer sus intereses individuales. A partir de ahí, la decisión de otorgar confianza y el cálculo de probabilidades se basará en la información que posee cada decisor, de manera que un cambio en la información por alguna de las partes, o por ambas, puede producir cambios en las estimaciones de probabilidad de ganancias o pérdidas.

Por último, una tercera forma de aproximación al concepto de confianza en la teoría sociológica contemporánea merece particular mención. Dado que el cálculo de costes/beneficios se revela como limitado para explicar un amplio número de intercambios en los que resulta difícil evaluar ganancias o pérdidas, en esencia cualitativas (por ejemplo cuando un acto de traición conlleva el desprestigio o la condena social del defractor), hay una rama de la sociología que explora situaciones bajo las cuales las acciones aparecen en contextos de racionalidad no estrictamente utilitaria. El “juego de la confianza” (la entrega y recepción de confianza) puede ser analizado desde el punto de vista de las creencias y motivaciones, de las ‘buenas razones racionales’ que llevan a los agentes a confiar. En la terminología propuesta por Elster (1989) la decisión de confiar puede entrañar un tipo de racionalidad sustantiva, donde las motivaciones para la acción obedecen al conducto racional de los deseos autónomos. No se trata en este caso, de la pasión a la que hace referencia Misztal, sino al residuo que queda cuando se eliminan los deseos moldeados por mecanismos de formación de preferencias irracionales (como son, por ejemplo, las preferencias fundadas en la tradición). En esta misma línea, Boudon (1984) trabaja la noción de creencias cognitivas y creencias axiológicas, que permitirían explicar la fuerza de las

razones que impulsan a los actores a tomar la decisión de confiar. En esta línea de trabajo que también suscribe Elster, la confianza social podría ser incluida entre aquellos estados que son esencialmente ‘subproductos’, resultados emergentes que se producen como efectos laterales de la conducta intencional de los agentes. Ello implica que en tanto subproducto, la confianza no es fruto de la coerción, sino más bien, al contrario, surge de la observación de las acciones de otros que nos *señalan* que existen buenas razones para confiar.

A partir de aquí, es evidente que en este trabajo de investigación se ha optado por explorar en mayor profundidad la lógica interactiva propuesta por la teoría de la elección racional y los juegos estratégicos, para posteriormente profundizar en las características mismas de la confianza anónima.

## **2.2. La confianza como cálculo de coste/beneficio: confianza personal y confianza anónima**

### *2.2.1. La confianza personal*

Una distinción de la que conviene estar seguros es la diferencia entre confianza personal y confianza anónima. La confianza personal se establece como una forma de interacción simple que surge entre individuos que se relacionan a través de contactos cara a cara (confío en mi vecino, a quien conozco y cuyo historial de amistad se actualiza en cada uno de nuestros encuentros). La confianza personal entraña un elemento básico de familiaridad, de temporalidad y de capital simbólico que permite a confiador y receptor de confianza reconocerse, reconstruir su historia pasada y reducir la incertidumbre del futuro. Las relaciones de confianza pueden ser de una sólo vía, confío en alguien para que haga algo y con ello realizo un cálculo de posibles ganancias y pérdidas asociadas a mi decisión.

Las relaciones de confianza también pueden ser recíprocas y en este caso se establecen relaciones de confianza mutua, que brindan incentivos adicionales para incrementar el nivel general de confiabilidad. Esto significa que cuando el otro actor también confía en mí, esta nueva interacción puede traer consigo beneficios adicionales para ambos.

Cuando se establecen relaciones de confianza mutua el nivel de confiabilidad general crece, ya que las sanciones a los posibles infractores se vuelven más visibles y severas constituyendo verdaderos incentivos para restringir las infracciones. Cuando varios actores se asocian en actividades que producen resultados en los que todos tienen intereses similares, se crea una estructura generalizada del sistema de confianza mutua y los sistemas de sanciones se institucionalizan, brindando mayores incentivos para mantener la confiabilidad del sistema (Coleman 1990:177).

Las relaciones con parientes, amigos y vecinos son relaciones de confianza personal porque son intercambios basados en vínculos estrechos, consistentes en la creación y retribución de obligaciones mutuas y en la aplicación de códigos de conducta sancionables de manera directa por los interesados. Putnam (1993), siguiendo a Granovetter (1973), caracteriza a estas relaciones interpersonales basadas en la confianza estrecha como redes sociales con ‘lazos fuertes’, donde las cadenas de confianza ayudan a reducir sustancialmente el riesgo y la incertidumbre que entraña el intercambio con actores ajenos a esta organización social. Las redes sociales con lazos fuertes, basadas en la confianza interpersonal que son útiles para nuestra supervivencia al interior de grupos humanos reducidos, sin embargo, se tornan altamente ineficientes para sortear intercambios en el entorno social más amplio. Como ejemplo de ello, resulta ilustrativo exponer brevemente las conclusiones del estudio realizado por Hart (1988:176-93) sobre las dificultades de inserción económica de los inmigrantes del noreste de Ghana en África.

Este estudio analiza las dificultades de inserción laboral de los inmigrantes rurales y su vinculación con el creciente mercado laboral informal. En concreto, analiza la situación de los inmigrantes que se establecen en la zona periférica de Accra, donde la débil presencia del estado y la pobreza de los habitantes facilitan el surgimiento de la delincuencia y el trato económico a través del mercado informal. Para los fines de este estudio, destaca el caso del comercio entre inmigrantes que subsiste gracias al desarrollo del crédito entre la vendedora y sus clientes con bajos ingresos. En Accra son las mujeres quienes copan el comercio al menudeo y, debido a su precario capital, se abastecen diariamente para poder ofrecer un mínimo de existencias a sus clientes. Los

clientes, por su parte, tienden a ser extremadamente fieles, ya que como recurren frecuentemente al crédito para abastecerse, necesitan establecer una relación durable con las vendedoras. Como en toda relación crediticia, la confianza es la moneda de cambio entre vendedora y comprador pero, a diferencia de la confianza institucional, por ejemplo, entre cliente y banco, la confianza que se establece en este negocio es una confianza estrecha y personal. Claramente, en este caso las relaciones comerciales afrontan dos graves problemas. Por un lado, las mujeres que se dedican al comercio son generalmente analfabetas y subsisten gracias a que tienen una extraordinaria memoria para recordar las deudas de sus clientes; sin embargo, su memoria es limitada y cada comerciante tiene capacidad para recordar, digamos, un máximo de diez deudas. Por otro lado, el capital de trabajo es precario, dado que depende de que los clientes que recuren al crédito sean confiables y honren sus deudas a tiempo. Por estos motivos, para cubrirse del engaño, las comerciantes tienden a estrechar sus lazos de información e indagan entre ellas mismas el nivel de confiabilidad y reputación de sus clientes. Cuando la comunidad de vendedoras descubre que un cliente abusa de la confianza, pueden establecer sanciones conjuntas, por ejemplo, retirar al infractor del sistema de crédito. Como se aprecia en este ejemplo, las redes de confianza personal pueden ser una solución para la subsistencia de una comunidad reducida como la de estas comerciantes, pero tan pronto como permiten solucionar el problema más inmediato de la subsistencia, se tornan en un problema mayor que impide superar las barreras del intercambio personal. De hecho, este sistema basado en la confianza mutua existente en el mercado informal de Accra no tiene capacidad para dar el salto hacia la confianza impersonal en la que se basan los intercambios del mercado extendido. Este ejemplo evidencia que cuanto más compleja se vuelve la interacción social, la familiaridad característica de las redes sociales con lazos fuertes se va haciendo menos efectiva.

¿Cómo logran los individuos insertos en sistemas de confianza personal trascender su entorno familiar e interactuar naturalmente con un mundo incierto y contingente? La confianza impersonal surge como respuesta a contextos en los que el contacto entre agentes no es directo y simple, sino que se establece a través lazos sociales extendidos, mediados por el control social. En las relaciones basadas en la confianza interpersonal se asume que cada persona puede apoyarse en las otras para hacer frente a sus

necesidades más inmediatas. Esto no se cumple en la confianza impersonal (no esperamos que el banquero considere nuestras necesidades o emociones cuando decide otorgarnos una línea de crédito). En principio, podría parecer que quienes deben establecer confianza impersonal son vulnerables e impotentes, sin embargo, cotidianamente logramos establecer con éxito relaciones de confianza entre cadenas de extraños (tomamos autobuses sin pensarlo; vivimos en edificios confiados en su estructura; consumimos pasteles y cereales de marcas anónimas convencidos de que no van a envenenarnos; etc.).

La confianza impersonal o anónima, no consiste en depositar ‘confianza ciega’ en extraños, ya que este sería un acto suicida. No es casual que el diccionario de la *Real Academia Española* define al *confiador* como crédulo e imprevisor. Depositar confianza, en términos macro sociales supone establecer un sistema de soporte al control social, basado en normas procedimentales, que actúan como garantes de la confianza. La existencia de garantes y vigilantes de la confianza hace posible que unos actores depositen confianza en otros, extendiendo las relaciones de confianza más allá del contacto cara a cara. Esta noción de la confianza impersonal sostenida a través de garantes es asimilada por Shapiro (1987) al rol fiduciario descrito en la literatura legal. El negocio fiduciario, en jerga legal, consiste en un traspaso patrimonial que el *fiduciante* (confiador en nuestra terminología) realiza a favor del *fiduciario* (o receptor de confianza), para que el último haga uso de los bienes cedidos exclusivamente para la finalidad convenida en el pacto de fiducia, comprometiéndose a devolver los bienes o derechos adquiridos una vez que se haya alcanzado la finalidad (*Nueva Enciclopedia Jurídica*: 204). A través de la figura del negocio fiduciario la jurisprudencia ampara el derecho de garantía de propiedad (por ejemplo, cuando los propietarios de dos fincas colindantes deciden adquirir un crédito hipotecario conjunto, para lo cual celebran un contrato en el que una de las partes transfiere la propiedad de su finca a la otra con el fin exclusivo de adquirir dicho crédito, la propiedad del *fiduciante* queda garantizada legalmente a través de la suscripción de un contrato fiduciario). Por estas características, el negocio fiduciario pertenece a una categoría de negocios indirectos que constriñe las posibilidades de abuso por parte del *fiduciario*. La jurisprudencia española (*Nueva Enciclopedia Jurídica*: 205) comprende el negocio fiduciario como la combinación de

dos diferentes convenciones, una de ellas consistente en la transmisión de la titularidad efectiva de un derecho al fiduciario (por ejemplo el terreno) y la otra de contenido obligacional, por la que el adquirente o *fiduciario* se encuentre personalmente obligado frente al *fiduciante* a ajustar su conducta a lo convenido (por ejemplo a devolver los títulos del terreno una vez que el crédito ha sido autorizado). En ese sentido, el negocio fiduciario no es simulado ni ficticio (como lo sería el engaño), ya que consiste simultáneamente en una transmisión real de la propiedad y en la creación de garantías para su conservación y posterior devolución. El derecho del *fiduciante* contra el *fiduciario* a recuperar el objeto transmitido tiene carácter personal y es compatible con el derecho del fiduciario de retener la ‘cosa’ hasta que se haya extinguido la obligación asegurada (el negocio fiduciario también ampara al *fiduciario*, al garantizar su derecho a recibir el pago convenido previamente a reestablecer la propiedad al *fiduciante*).

Inspirada en esta concepción legal Shapiro (1987) entiende que la confianza basada en instituciones y normas procedimentales genéricas, que constriñen las posibilidades de tentación y abuso, permite garantizar el funcionamiento de relaciones basadas en la confianza anónima. Estas normas garantes de la confianza responden a la posibilidad genérica de que los receptores de la confianza abusen (tendencia natural sin la existencia de estas normas), asumiendo el rol de vigilantes. Son expresiones de este rol fiduciario, tanto los agentes intermediarios entre confiador y receptor de confianza (como los consejeros de líderes políticos que les permite extender la vigilancia de su equipo de campaña más próximo), como instituciones complejas tales como las garantías, seguros y asociaciones de consumidores, que marcan la evolución de la confianza interpersonal hacia la confianza anónima (Shapiro 1987:636-38).

### 2.2.2. La confianza impersonal: intermediarios y terceras partes

Siguiendo a Coleman (1990:180-87), distinguiremos el rol de los intermediarios de la confianza y la intervención de una tercera parte como agentes garantes de la confianza anónima. La función del intermediario es la de facilitar la interrelación entre confiador y receptor de la confianza, incrementando con su participación el nivel de confiabilidad existente. La existencia de intermediarios hace posible intercambios que, dada la insuficiente confianza entre las partes, no se llevarían a cabo sin su participación. Los

intermediarios pueden actuar en tres niveles: pueden ejercer la función de *consejeros*, *garantes* e *inversores*.

- *Consejeros*: en este caso el confiador potencial requiere del “juicio” o consejo de una tercera parte para decidir si otorgará confianza al receptor potencial de la misma, como se representa en la figura 2. El intermediario se respalda en la reputación acumulada por juicios anteriores para establecer su opinión y son sus juicios los que impulsan al confiador potencial a depositar confianza que de otra forma no será canalizada. La intervención del intermediario consejero no supone una inversión de recursos de su parte, sino la elaboración de juicios que le brindarán reputación para futuras intervenciones con los actores en juego, u otros que aparezcan en el futuro. Así por ejemplo, como confiadores potenciales de la universidad en la que realizaremos estudios superiores, podemos solicitar el consejo de alguien con probada reputación académica, que nos informe sobre la calidad académica de la universidad y la validez de sus títulos en el terreno laboral. Este consejo puede actuar como intermediario en tanto mejora nuestra estimación de probabilidades de que la confianza depositada nos genere beneficios.

Figura 2: Intermediario consejero<sup>5</sup>

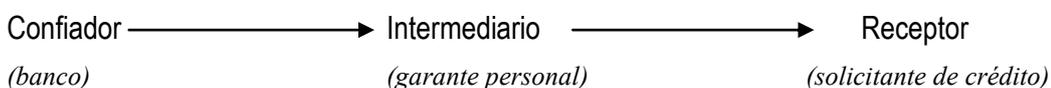


- *Garantes*: Los intermediarios pueden ejercer la función de garantes, en este caso la relación de confianza se ve triangulada por la actuación de un mediador que invierte recursos para facilitar la relación entre partes, como se puede observar en la figura 3. El confiador logra establecer la confianza con el receptor de confianza sólo cuando el intermediario ha puesto a su disposición garantías (que pueden ser recursos monetarios o de otro tipo). Las garantías tienen la finalidad de asegurarle al confiador el logro de resultados, de manera que si el receptor

<sup>5</sup> Este esquema y los tres subsiguientes son adaptaciones de los presentados por Coleman (1990:182).

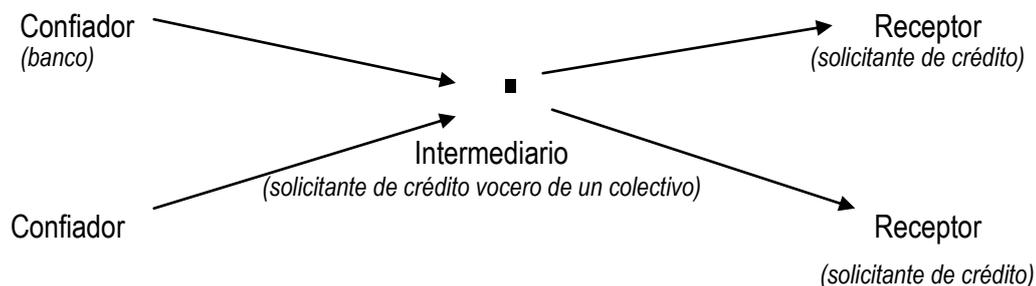
defrauda la confianza, el garante asume las pérdidas, o por lo menos parte de ellas. Este caso es típico en el circuito de crédito. La entidad crediticia que asume el rol de confiador entrega dinero al prestatario, o receptor de la confianza, imponiendo como requisito la existencia de garantes (generalmente un fiador personal o empresarial y un monto de capital físico o financiero). El prestamista otorga confianza, no sólo porque cree en la capacidad de pago de su cliente, sino porque ante cualquier incumplimiento, se respaldará en la ejecución de sus garantías.

Figura 3: Intermediario garante



- *Inversores*: El tercer tipo de intermediario es el inversor, en este caso el intermediario introduce la confianza en varios confiadores potenciales y combina estos recursos en la negociación con los potenciales receptores de confianza, como se aprecia en la figura 4. Cuando el inversor logra atraer a los inversores de confianza, incrementa las posibilidades de lograr una relación exitosa con los receptores. La función de inversor supone, igual que la de garante, algún nivel de inversión de recursos del intermediario y, por lo tanto, también la posibilidad de pérdidas para sí mismo. Siguiendo con el ejemplo del crédito, es frecuente que los solicitantes de créditos micro empresariales se asocien para realizar sus solicitudes. El inversor sería aquel prestatario que lidera al grupo de microprestatarios y que negocia con la entidad crediticia las condiciones del préstamo (generalmente el que posee el negocio más próspero, mejores garantías y capacidad de pago). En la medida en que este inversor atraiga la confianza de la entidad crediticia, demostrando iniciativa y capacidad de pago, se constituirá en un intermediario para facilitar la transmisión de confianza de la entidad crediticia al resto de microempresarios solicitantes del préstamo.

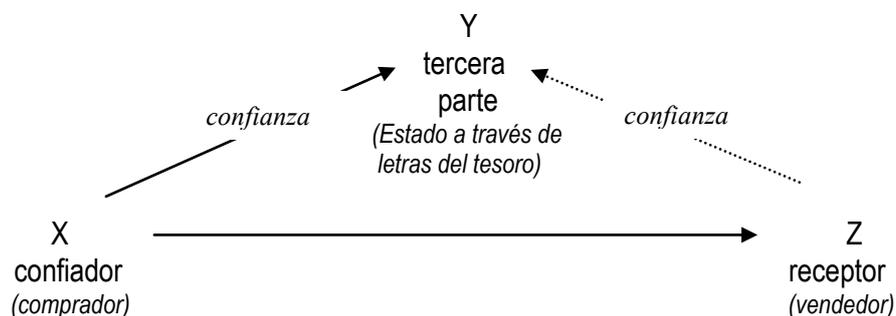
Figura 4: Intermediario inversor



Las relaciones con intermediarios de la confianza pueden amplificarse. En el esquema más sencillo, *A* confía en el juicio de *B* (intermediario) y *B* confía en el desempeño de *R* (receptor de la confianza); lo cual permite que *A* deposite confianza en *R*. En situaciones dinámicas, esta cadena no termina allí, ya que *B* observa la actuación de *A* y también refuerza su confianza en *R*, de manera que al final, la confianza en *R* se refuerza e incrementa a tal punto que *R* incrementa su propio nivel de confiabilidad. Si el proceso no presenta disturbios, esta tendencia llevará a que todos los miembros del sistema confíen en *R*. A esto se denomina un círculo virtuoso de confianza o un sistema de confianza con *feedback* positivo, situación que puede ser diametralmente diferente si la actuación de los intermediarios genera un *feedback* negativo en el sistema.

- *Confianza en una tercera parte*: La confianza impersonal con intervención de una tercera parte, como muestra la figura 5, permite establecer una relación entre confiador potencial y receptor de la confianza sin la intervención directa del tercer actor (en esto se diferencia de la confianza con intermediarios). En este caso, el actor que debe confiar, realiza el cálculo de probabilidades de ganancias y pérdidas según media en la relación un tercer actor y este cálculo le permite establecer la relación con el receptor de la confianza. Ilustrado lo dicho con un ejemplo, el uso de letras de tesoro como moneda de intercambio en una transacción entre confiador y receptor de confianza, permite concretar intercambios en los que el tercer actor, en este caso el Estado representado por las letras del tesoro, no participa activamente.

Figura 5: Confianza en una tercera parte



Con la participación de los garantes no queda excluida la posibilidad de fraude en la cadena de confianza. Por tanto ¿está garantizada la confianza? Shapiro (1990:645-48) plantea que en tanto agentes, los guardianes tienen la misma relación precaria con el confiador que los receptores de la confianza. Se espera que los vigilantes digan la verdad, realicen sus tareas de forma competente, sigan los procedimientos establecidos y actúen como fiduciarios desinteresados, aunque estos vigilantes tienen amplias oportunidades de abusar. Los guardianes se encuentran inmersos en relaciones de confianza respecto a quienes supuestamente protegen y por ello también pueden ser ‘tentados’ por arreglos corruptos. Cuando los guardianes de la confianza fallan en el control, se colapsa la cadena de confianza y los resultados pueden ser desastrosos. Las instituciones vigilantes tienden a estar interconectadas, de manera que cuando un supervisor falla, otro puede vigilar ese mismo ángulo problemático; a la vez, cuando se genera una falla unilateral en la confianza, puede acarrear una cadena de progresión geométrica de fallos entre instituciones interdependientes. La respuesta sociológica a este problema apunta a que la existencia de garantes debe estar asociada a la creación de normas procedimentales y el desarrollo más extenso de las instituciones sociales, que permiten cercar las oportunidades de abuso, establecer barreras a la discrecionalidad y eliminan la apariencia de conflicto de intereses entre confiadores y receptores de la confianza. Los sistemas de confianza anónima, que ejercen la función institucional de garantizar la confianza, se anticipan a la posibilidad de que la normativa o control fallen, proveyendo protección contra futuros resultados desviados y compensaciones para tales casos.

Las garantías de calidad, los seguros contra malas prácticas médicas, las garantías hipotecarias exigidas a los clientes bancarios, entre otros, son mecanismo encontrados por la economía para asegurar el buen desempeño de los agentes y que se sustentan en el mecanismo de la confianza. Estas soluciones han demostrado ser efectivas para resolver problemas ocasionados por la selección adversa y el riesgo moral, problemas discutidos en el capítulo anterior, cuya solución siempre involucra el surgimiento de la confianza anónima.

### **2.3. La espiral de confianza**

La confianza parece expandirse o contraerse según que las acciones de los individuos inmersos en estas relaciones refuercen o no el nivel de confiabilidad del sistema. La analogía con una espiral, planteada por Shapiro (1987) parece apropiada para ilustrar la confianza entre extraños, ya que establece que la intervención de garantes en los puntos intermedios de la cadena de confianza incrementa la necesidad de realizar cada vez mayores inversiones de confianza. Siguiendo el modelo de principal-agente, Shapiro señala que cuando existe distancia social entre principal y agente, la actuación de un intermediario actúa como garantía de confianza. Pero como los garantes son también agentes expuestos al oportunismo (ya mencionamos, por ejemplo, el riesgo moral o la selección adversa), la confianza en éstos requiere a su vez de nuevos intermediarios garantes de la confianza. Esta cadena incremental de agentes intermediarios de esa confianza hace posible el intercambio entre actores distantes, y las crecientes inversiones de confianza crean el mencionado efecto de espiral. Para Shapiro este efecto de espiral es el que explica el intercambio entre cadenas de extraños en las sociedades occidentales modernas. La expansión virtuosa de la confianza impersonal se apoya en inversiones crecientes de confianza en agentes intermediarios y terceras partes incrementando, consiguientemente, el nivel de riesgo. Cuando la espiral de confianza es amplia, el fallo de un agente en la cadena de confianza puede ser resuelto por la actuación de otros agentes intermediarios; sin embargo, pueden darse otras situaciones en las que el fallo de un intermediario puede acarrear el fallo en otros, llevando hacia una contracción de la confianza y, en último término, a una reducción del intercambio social.

El mecanismo de la confianza se apoya en normas de reciprocidad y redes sociales que constriñen las oportunidades de abuso de los agentes. El mecanismo de la confianza impersonal permite comprender y explicar un amplio número de situaciones en las que los incentivos parecerían conducir hacia el oportunismo y, sin embargo, este no se produce; situaciones en las que los agentes se autoconstriñen frente al abuso porque encuentran ‘buenas razones’ (impulsadas por la confianza anónima) para honrar los acuerdos.

En tanto recurso disponible para los miembros una sociedad concreta, la confianza puede ser entendida como una forma de capital social. De hecho, Coleman (1988: 98-99) señala que el capital social, a diferencia del capital físico o el capital humano, está presente en las relaciones entre personas y a través de personas y no puede ser apropiado de manera individual. Como bien colectivo, está al alcance de todo aquel que se encuentra dentro de la estructura social en la que surge y puede ser aprovechado tanto por aquellos que ayudan a su creación, como por quienes no participan cooperativamente en la interacción social. La confianza en tanto recurso y capital social facilita la cooperación, ya que incrementa los niveles de compromiso mutuo que frenan los incentivos para que los individuos actúen de manera oportunista (Putnam 1993). Mientras que en las comunidades pequeñas la cooperación se facilita por la existencia de relaciones de confianza estrecha, en las sociedades complejas la cooperación es posible debido al surgimiento de la confianza impersonal, la cual se afianza en normas de reciprocidad y en redes de alianza cívica. Las normas sociales que involucran confianza tienen bajos costos de transacción y facilitan la cooperación. Así por ejemplo, las normas de reciprocidad permiten el intercambio simultáneo entre *ítems* de valor equivalente, que permiten el pago de obligaciones en tiempo futuro, ayudando a reconciliar los intereses individuales con los intereses colectivos.

Las relaciones sociales basadas en la confianza crean incentivos para la cooperación, los lazos sociales débiles característicos de las sociedades complejas son valiosos para crear redes de alianza cívica. Tanto las normas de reciprocidad generalizada como las redes de alianza cívica reducen los incentivos para la defección, reducen la incertidumbre y proveen modelos que refuerzan la cooperación social. Así se explica que en sociedades

donde la acumulación de capital social es alta (imaginemos por ejemplo sociedades donde las redes de alianza cívica son sólidas y extensas), las soluciones a problemas que aquejan fuertemente a las sociedades modernas como el cuidado de niños pequeños, de ancianos o enfermos, sean, cada vez más, resueltos eficientemente por redes sociales de alianza cívica. Putman (1993) también remarca el hecho de que el stock de capital social expresado en confianza, normas y redes sociales tiende a ser autoreforzado y acumulativo. De manera que cuando se produce un círculo virtuoso de capital social éste deriva en equilibrio social, en altos niveles de cooperación, confianza, reciprocidad, alianza cívica y bienestar colectivo. Putman señala, finalmente, que los recursos acumulables como capital social contribuyen a la prosperidad económica y se refuerzan en ella.

Como recurso acumulable, la confianza, reforzada por la retribución de *obligaciones*, el establecimiento de *redes sociales* de alianza cívica y la existencia de *normas y sanciones* efectivas, facilita la interacción social y permite extender la capacidad humana de conservar y acumular recursos. Cuando creamos y seguimos normas sociales, prescribimos y proscribimos formas de comportamiento social que nos ayudan a alcanzar objetivos que requieren un mínimo de coordinación social. De igual modo, cuando establecemos y actuamos inmersos en redes sociales, somos capaces de ampliar nuestra capacidad de actuación, beneficiándonos de los lazos de solidaridad extendidos entre personas afines. Las *obligaciones* contraídas entre personas suscitan la reciprocidad. Cuando un vecino le hace un favor a otro de manera gratuita (sin esperar nada a cambio), esta acción puede generar en la otra parte una obligación de retribución. Esta ‘obligación’ moral de retribuir favores se constituye en una suerte de carta de crédito, disponible como recurso para ser exigida por el donante en cualquier situación que lo requiera. La retribución de favores se solventa en la confianza, en tanto quien realiza el favor puede esperar que la otra parte lo retribuya en el futuro (cuando realizamos favores y éstos son devueltos podemos establecer una larga relación de reciprocidad; no sucede lo mismo cuando comprobamos que el otro abusa de nuestra cordialidad y no tiene intenciones de retribuirlo). La retribución de las obligaciones, cuando se instaura como comportamiento convencional en una comunidad, se constituye en norma social, generando códigos de conducta y sanciones para los

infractores de dichos códigos. El acto de ofrecernos a intercambiar favores con desconocidos amplía nuestro espectro de relaciones sociales, ayudándonos a constituir redes sociales beneficiosas para la vida en sociedad.

Las *redes sociales* que surgen entre individuos reducen la incertidumbre, tanto si se trata de redes de alianza cívica como de otras redes establecidas con fines diversos. Las redes de información, por ejemplo, permiten a grupos de amas de casa informarse acerca de lugares en los que pueden mejorar la calidad y precio de los alimentos que compran. Este tipo de redes también entrañan confianza, ya que el informante debe gozar de credibilidad y buena reputación respecto a la calidad de sus juicios para que su información sea considerada válida. Confiar en los juicios del informante ayuda a mejorar la capacidad de los agentes para tomar decisiones sobre temas que les interesan (cuántos de nosotros decidimos salir a la playa cuando el pronóstico del tiempo es favorable), a la vez que contribuye a incrementar los niveles de confianza del sistema. Las organizaciones voluntarias son otro tipo de redes que también contribuyen a la expansión de la espiral de confianza. Cuando por ejemplo se organiza una asociación de padres de familia para establecer las actividades extraescolares de los niños, estas redes establecidas sirven como recurso apropiable para muchos otros fines (es frecuente que de estas redes surjan soluciones a problemas tan diversos como la coordinación entre padres para facilitar el transporte de los niños a la escuela o la transmisión de información sobre nuevas oportunidades laborales). Las *normas* y las *sanciones efectivas*, que prescriben y proscriben comportamientos que facilitan la vida en sociedad, son otra forma de capital social que definen los límites de la confianza. Estas normas, que pueden ser formales o informales, se constituyen en códigos de conducta cuyo fin es establecer y mantener el orden social.

Desde la economía institucional North (1990) señala que las normas, entendidas como instituciones, tanto formales como informales, creadas o generadas por la evolución a lo largo del tiempo, definen y limitan el conjunto de elecciones de los individuos. Las normas escritas formales y los códigos de conducta informales subyacentes incluyen a los cuerpos políticos (partidos políticos, poderes del Estado, agencias reguladoras); cuerpos económicos (empresas, sindicatos, cooperativas); cuerpos sociales (iglesia,

clubes, asociaciones cívicas); y órganos educativos (escuelas, universidades). Las normas informales provienen de información transmitida socialmente, son parte de la herencia cultural y constituyen códigos de conducta auto impuestos para constreñir la conducta maximizadora. Las normas formales complementan y atenuan las limitaciones de las informales y pueden reducir el costo de monitoreo y el costo de cumplimiento obligatorio. La incorporación de la dimensión institucional permite comprender la dinámica de otorgación de confianza en sociedades complejas, ya que mientras la confianza basada en el mundo familiar es una confianza interpersonal y por lo tanto limitada, cuando la necesidad de complejidad aumenta, la confianza tiene que expandirse (Luhmann 1973:36).

## **2.4. La confianza en el contexto interactivo**

### *2.4.1. El papel de la reputación y de las señales en el establecimiento de la confianza*

La reputación es una forma de garantía de confianza entre personas, que provee información acerca del tipo de individuos con los que se está tratando. La reputación de confiabilidad promueve la cooperación y se sostiene en la anticipación de recompensas y sanciones ligadas a su credibilidad. Creemos o confiamos en las promesas cuando sabemos que se sustentan en una reputación de credibilidad, aunque también la reputación está expuesta a la manipulación y al estereotipo (los títulos y credenciales expuestos en los despachos y consultorios médicos). La reputación de una persona se crea por una multitud de eventos y acciones pasadas y presentes, estas acciones deben ser consistentes para que proyecten una imagen de reputación estable en el tiempo. No se confía en alguien sólo porque dice tener el atributo de confiabilidad, entregar confianza implica creer en las promesas del otro, en su reputación de confiabilidad u honestidad, atributo que se acumula gradualmente (Miztal 1996:120- 138).

La buena reputación permite reducir los costos de transacción, ya que permite que los agentes interactúen a bajo costo y logren realizar mejores acuerdos. La reputación de una persona es la “imputación pública” acerca de la probabilidad de pertenecer a cierto grupo, y se manifiesta como una forma de opinión pública respecto a sus disposiciones, información, habilidades y opciones respecto a los asuntos de interés mutuo (Dasgupta

1988:67). ¿Cómo logran los actores adquirir y construir su reputación? Los agentes pueden elegir no defraudar la confianza depositada en ellos estableciendo un patrón de conducta basado en la honestidad. Los actores también pueden acumular reputación presionados por las sanciones a los infractores, sanciones que para ser efectivas deben ser creíbles. La confianza entre personas y agencias se interconecta (si confío en la agencia que sanciona la defección, también confío en las personas que siguen sus términos). Las decisiones basadas en la confianza y la reputación de confiabilidad pueden resolver positivamente interacciones que de otra manera presentarían desequilibrios aparentemente insuperables.

¿Cómo se afina la reputación y qué determina la asignación de confianza? La estructura de comunicación tiene un importante efecto en la decisión de otorgar confianza, ya que la información contribuye a estimar las probabilidades de confiabilidad del interlocutor potencial, de allí la importancia de realizar inversiones en la búsqueda de mayor información. Se puede seguir distintos trayectos para la recolección de información, uno de ellos es la observación de las acciones y el desempeño del propio receptor de la confianza. Otro camino de búsqueda de información es la consulta de fuentes con una posición e intereses similares al confiador potencial. Finalmente, el confiador potencial puede informarse a través de fuentes que no tienen un interés directo en el establecimiento de la confianza, pero tienen una opinión formada sobre el receptor potencial de la confianza. Por su lado, el receptor encontrará incentivos para mantener o romper la confianza según que la decisión le reporte mayores beneficios a largo plazo. Cuando está en juego la confianza política o social, el receptor analizará las ventajas futuras de ganar confiabilidad al interior de la red interactiva. En relación al emisor de la confianza existen dos consideraciones de importancia, primero, si la relación es reiterada, romper la confianza puede generar pequeñas ganancias a corto plazo, pero mayores pérdidas futuras (recuérdese el juego del dilema del prisionero reiterado que se expuso en el capítulo anterior). Segundo, la comunicación es extensiva, de manera que la información que maneja el confiador puede difundirse a otros actores inmersos en la red de relaciones sociales. El acto de confiar, por lo tanto, supone tener expectativas correctas acerca de las acciones que otras personas llevarán a cabo por nuestro encargo, sin necesidad de tener que

monitorearlas (de ahí los títulos de grado y especialidad exhibidos en los despachos de especialistas y profesionales). La confianza se establece en circunstancias en las que los individuos no conocen plenamente la disposición (o motivación) de la persona con la que realizan la transacción (Dasgupta 1988:51).

Bacharach y Gambetta (2001a) plantean que el confiador potencial se enfrenta a dos problemas complejos cuando decide establecer relaciones de confianza. El problema primario de la confianza responde a la pregunta *¿puedo confiar en esta persona para que haga X?*, pregunta que está asociada a la estructura de pagos a la que se ciñe el receptor de la confianza. El confiador observa al receptor antes de decidir y puede utilizar la observación como evidencia de que el receptor tiene o no cualidades de confiabilidad. El juego básico de la confianza puede ser ilustrado de la siguiente manera (cuadro 3):

Cuadro 3: Juego básico de la confianza

JUEGO BÁSICO DE LA CONFIANZA		
CURSO DE ACCIÓN DE R	CURSO DE ACCIÓN DE E	
	B	B'
A	3, 1	-3, 4
A'	0, 0	0, 0

En este juego el confiador potencial es denominado R y el tesorero potencial es denominado E. Ambos actores tienen un par de estrategias disponibles, R tiene la posibilidad de elegir *A* (depositar confianza) y *A'* (no depositar confianza). Por su parte E tiene la posibilidad de elegir *B* (responder a la confianza) y *B'* (defraudar). En un juego básico de confianza decimos que R confía en E si espera que elija *B*. También podemos decir que si R confía en E, R tomará como curso de acción *A*. De manera que llamamos *A* al acto de confiar y *B* al acto de responder a la confianza. Como se ilustra en este ejemplo, el problema de este equilibrio es el oportunismo, que puede llevar a E a pensar que dado que R confía, si el costo de la defección es bajo y las ganancias altas, puede optar por *B'*. En este ejemplo, obtener 4 es mucho más atractivo que obtener 1 y esta decisión puede ser asumida siempre que las consecuencias de la defección no supongan sanciones severas.

Dado que la decisión del confiador (cuando entrega confianza) puede motivar al receptor de la confianza a dejar de hacer aquello a lo que se habría comprometido, el problema secundario de la confianza consiste en que el receptor podría fingir, emitiendo confiabilidad cuando en realidad no la posee. El confiador, por tanto, se enfrenta a un problema más complejo, ya que tiene que interpretar los signos de la confiabilidad que recibe. Confiar en alguien para que haga algo requiere que conozcamos no sólo la disposición de los interlocutores sino también algo de las circunstancias que rodean su actuación (Dasgupta 1988). Los actores inmersos en una relación de confianza pueden emitir *señales*, cuyo propósito es incrementar la probabilidad que el receptor de la confianza asigna a cierto estado de cosas o eventos. Las motivaciones que pueden llevar al emisor de confianza a establecer una reputación de confiabilidad pueden ser de distinta índole. La reputación puede estar afincada en motivaciones de tipo ético moral que nos lleven a preferir realizar intercambios honestos; puede estar motivada por la presión social a cumplir con obligaciones de reciprocidad; o puede estar motivada por constreñimientos formales como las sanciones y recompensas. Estas motivaciones no son mutuamente excluyentes y tienen la característica de constituirse en recursos o razones para construir una reputación de confiabilidad, son de alguna forma propiedades de ‘*garantía de la confianza*’. Las propiedades de ‘*garantía de la confianza*’ están mediadas por signos y la lectura de estos signos es un aspecto fundamental para la decisión de otorgar confianza (Bacharach y Gambetta 2001a).

El receptor de la confianza debe ser capaz de interpretar las acciones del emisor de confianza en tanto signos de confiabilidad. En concreto, el receptor de la confianza podrá observar los atributos observables de las señales que se manifiestan como evidencia ante sus ojos. Desde la teoría de juegos Gintis (2009) establece que una señal es una suerte de interacción entre dos agentes, el producto de la dinámica estratégica entre el emisor y el receptor, cada uno persiguiendo objetivos distintos pero interrelacionados. Una señal es un tipo específico de interacción cuyo contenido está determinado por el emisor que afecta el comportamiento del receptor, quien evalúa las alternativas de acción, y donde ambos se benefician con el uso de la señal. Si una señal es costosa de emitir y su uso es estable en el tiempo, será beneficioso emplearla tanto para el emisor como para el receptor. El emisor se encontrará en mejor posición

enviando la señal y el receptor se encontrará en mejor posición actuando en respuesta a ella. A diferencia de otras especies, los humanos son especialmente proclives a simular (enviar señales falsas) y a detectar esa simulación, a la vez que son capaces de tomar las señales que se encuentran alrededor y evaluarlas, a no ser que existan razones para no hacerlo.

El uso de las señales puede ilustrarse con un ejemplo desarrollado por Gintis (2009) denominado *juego de los signos educativos*. En el contexto del mercado laboral, las señales pueden ser empleadas para identificar a los trabajadores con mayores habilidades y remunerarlos en relación al producto marginal de su trabajo. Suponiendo que en el mercado laboral existen dos tipos de trabajadores, el trabajador con alta habilidad ( $a$ ) y el trabajador con baja habilidad ( $b$ ) y que la proporción de trabajadores con alta habilidad en la economía es  $a > 0$ . Los trabajadores pueden invertir recursos en adquirir un nivel escolar  $e$  que es igualmente costoso que productivo. Los trabajadores con alta habilidad incrementan su costo en  $Ca(e)$  por obtener  $e$  años de escolaridad, mientras que los trabajadores con baja habilidad incurren en un costo  $Cb(e)$ , dado que la escolarización es más costosa para los trabajadores que poseen una baja habilidad, por lo tanto  $Cb(e) > Ca(e)$  para todo  $e > 0$

Sin embargo, la escolaridad es altamente productiva, de manera que la productividad marginal de los trabajadores con alta habilidad con  $e$  años de escolaridad es mayor a la productividad de los trabajadores con baja habilidad que invierten en la misma cantidad de escolarización. Un equilibrio estable de señales involucra en este caso que el trabajador con alta habilidad y el trabajador con baja habilidad elijan diferentes montos de escolaridad, de manera que los empleadores puedan conocer su 'tipo' observando sus elecciones de escolaridad.

Por su parte, el empleador no puede apreciar la habilidad de los trabajadores pero sí puede acceder a la señal de  $e$ , de manera que puede ofrecer un salario basado en la información de escolaridad. Un salario más alto destinado a los trabajadores con mayor habilidad y un salario más bajo para los trabajadores con menor habilidad. Si los trabajadores conocen este razonamiento, quienes poseen mayor habilidad podrán elegir

una cantidad mayor de escolaridad para maximizar el salario y quienes poseen menor habilidad podrán elegir una cantidad menor de escolarización para maximizar su salario (ya que el mayor costo educativo en el que incurren los trabajadores con baja habilidad no podría ser compensado con un mayor salario). De esta manera, ningún agente preferiría tomar el monto de escolaridad del otro porque esto implicaría un nivel menor de utilidad. Con este ejemplo se ilustra que no puede haber señalización confiable si el costo de la señalización es el mismo para ambos tipos de agentes. En el ejemplo, los trabajadores con alta habilidad podrían incluso responder a las señales de los imitadores incrementando su nivel de escolarización hasta un punto suficientemente alto que ya no pudiera beneficiar al imitador de la señal.

Dado el problema de las señales, para que la reputación se convierta en una ventaja, el emisor de señales debe desarrollar un comportamiento consistente, de manera que el receptor de las señales pueda lograr distinguir entre los emisores que son realmente confiables y los que no lo son. Cuando los agentes logran establecer una reputación de confianza el sistema se beneficia, ya que se pueden lograr más intercambios a menor costo. El problema de la reputación radica en que es un recurso frágil, ya que en la medida en que un agente deshonesto pueda ‘fingir’ una reputación de honesto a bajo costo emitirá señales falsas para obtener mayores ganancias. En la medida en que los receptores de la confianza se topen con estos agentes ‘imitadores’ perderán la confianza en la reputación, afectando al nivel de confiabilidad general.

#### *2.4.2. La confianza en las relaciones de principal - agente*

Se ha mencionado que la confianza actúa como mecanismo equilibrador de las relaciones entre principales y agentes, cuyos intercambios, por la existencia de asimetrías informativas, tienden a alcanzar resultados subóptimos. Como se ha expuesto, la decisión de confiar no sólo está sujeta al cálculo de ganancias y pérdidas que pueden ser obtenidas por el confiador potencial (Coleman 1990); también puede tomar en consideración el cálculo de las ganancias y pérdidas asociadas a la posibilidad de fingir confiabilidad, para luego defraudarla, dando cabida al análisis de los costos de emitir señales y la ganancia que se obtiene con el comportamiento honesto/deshonesto (Bacharach y Gambetta 2001a; 2001b). También se ha mencionado que la confianza se

sustenta en la reputación de honestidad y ésta se logra con un comportamiento consistente a lo largo del tiempo y en circunstancias bien conocidas. La reputación es la base de los juegos interactivos de confianza con información incompleta porque brinda las señales que requiere el principal para otorgar confianza a un agente sobre el cual no tiene información perfecta, de ahí la importancia de invertir en reputación.

A continuación se ilustra el juego de la confianza en la relación entre dos agentes y un principal que interactúan en un contexto con información asimétrica, se aplica este ejemplo a un mercado anteriormente explicado al lector, que es el de la venta de coches usados o ‘limones’ (cuadro 4):

Cuadro 4: Juego de los limones

<b>JUEGO DE LOS LIMONES</b>			
ESTRUCTURA DE PAGOS	COMPRADOR	VENDEDOR HONESTO	VENDEDOR DESHONESTO
PAGO A LA NO TRANSACCIÓN	0	0	0
PAGO DH POR VENDER UN LIMÓN	$-\beta$	$\mu$	$\gamma$
PAGO H POR VENDER UN COCHE EN BUEN ESTADO	$1 - \beta$	$\delta$	$\alpha$

En este juego existen dos tipos de vendedor (agente), el vendedor honesto y el vendedor deshonesto, cada uno cuenta a su vez con dos estructuras de pago, H (pago que obtiene con el comportamiento honesto) y DH (pago que obtiene con el comportamiento deshonesto). Para el vendedor honesto el costo de la no transacción es 0,  $\mu$  el pago por vender un limón y  $\delta$  el pago por vender un auto en buen estado. Si  $\delta$  es positivo y mayor a  $\mu$ , el vendedor honesto elige vender un buen coche. Como se aprecia, existe una estructura de pagos diferente para el vendedor deshonesto ( $\gamma$  por vender un limón y  $\alpha$  por vender un auto en buen estado), ya que para él, la reputación de honestidad tiene un valor diferente y menos importante que para el vendedor honesto. Como el comprador (principal) no conoce si el vendedor es honesto o deshonesto, le imputa una probabilidad subjetiva de honestidad basada en la ‘reputación’ del vendedor como

honesto, sin embargo, cuando su confianza es defraudada el resultado que obtiene es siempre una pérdida. De esta manera, cuando el vendedor honesto actúa de manera consistente obtiene siempre  $\mu$  y se establece un incremento de la confianza en el mercado de los autos usados, de manera que  $\mu > \delta$  cuando el juego es repetido y la reputación se afianza. Sin embargo para el vendedor deshonesto, vender un coche en buen estado es emitir una señal falsa con un valor de  $\gamma$ , ya que la imitación tiene un costo adicional, mientras que la defección tiene una ganancia alta. Dada la estructura maximizadora del vendedor deshonesto la tendencia será que  $\alpha > \gamma$  de manera que su preferencia será la de vender un limón. Existen dos aspectos frágiles en este juego, uno de ellos es que el vendedor deshonesto puede fingir honestidad invirtiendo en señales falsas para luego traicionar la confianza. Por otro lado, la confianza en este mercado está vinculada al número de vendedores honestos y de vendedores deshonestos con los que puedan toparse los compradores. Como fue estudiado por Akerlof (1970) cuando el número de vendedores deshonesto supera al de vendedores honestos puede llevar a una pérdida generalizada de la confianza y la desaparición de este mercado.

Sin embargo, como también ha sido mencionado, la confianza como telón de fondo de los intercambios con información asimétrica está inmersa en un entramado de redes de confianza anónima integradas por garantes y vigilantes de la confianza. Ningún vendedor de coches usados actúa de forma aislada, como agente participante del mercado, su negocio particular o su corporación se sitúa en un entramado de redes de vigilancia, ya que requiere una licencia comercial para operar legalmente y su negocio está sujeto a las normas y sanciones impuestas por una entidad reguladora vigilante del mercado. Las entidades reguladoras a la vez son agentes con responsabilidades administrativas que tienen la tarea de monitorear el comportamiento honesto de los vendedores de coches usados. Estas entidades, a la vez, están sujetas al control de vigilantes de segundo orden, como son los tribunales judiciales especializados que monitorean el comportamiento honesto de las entidades burocráticas del Estado. Pero a la vez, los vendedores de coches usados están inmersos en redes de garantes, como por ejemplo su gremio comercial, que brinda protección a sus miembros frente a abusos de terceras partes, y aplica normas y sanciones sociales a aquellos miembros que realizan actos deshonestos que pueden poner en riesgo la reputación de honestidad de sus

afiliados. Los gremios, a su vez, están inmersos en redes de garantes tales como cámaras comerciales, que vigilan la actuación de los diferentes gremios asociados, brindando protección y también aplicando normas y sanciones a sus miembros.

Esta cadena de garantes y vigilantes permite apreciar que la decisión de cada vendedor de coches, ya sea que tenga una tendencia al comportamiento honesto o deshonesto, incorpora en su análisis un peso a la pérdida de reputación y a las sanciones impuestas por las entidades que participan de la espiral de confianza. Por lo tanto, haciendo a un lado a los vendedores con tendencia honestas, cuyas preferencias pueden estar influidas por motivaciones altruistas de segundo orden, las redes sociales e institucionales pueden ejercer una real presión sobre los vendedores con tendencias deshonestas. De esta manera, la espiral de confianza brinda las condiciones requeridas para que el mercado de coches usados permanezca y se extienda, soportando en la participación de un amplio número de vendedores que, independientemente de sus motivaciones, afianzan una reputación de honestidad frente a sus clientes.

El ejemplo aplicado permite apreciar que la evolución de las normas procedimentales, algunas formales y otras informales, así como los constreñimientos estructurales, como las entidades regulatorias y los tribunales, establecen límites al comportamiento de los agentes. La confianza anónima establece un punto de encuentro entre la sociología y la economía institucional, en tanto esta última identifica que las sociedades con instituciones más maduras cuentan con mercados más extendidos e intercambios más eficientes. Pero a la vez, la confianza engendra una espiral creciente de confiabilidad, que incorpora en esta cadena a garantes y vigilantes, que limitan las oportunidades de que se comentan abusos. Este aporte sustancial de la sociología permite comprender que cuanto mayor es la distancia social entre principal y agente, mayor es la participación de garantes y vigilantes intermediarios de la confianza. Las relaciones con los intermediarios, en tanto agentes, reproducen similares asimetrías informativas, que incentivan mayores inversiones de confianza en nuevos garantes y vigilantes, produciendo un efecto de espiral que puede expandir la credibilidad en el conjunto del sistema interactivo.

Efectivamente, como ya se expuso anteriormente, la confianza tiene la función de reducir la complejidad del sistema social (Luhmann 1973; 1988), a la vez que es el lubricante de la cooperación social (Putnam 1993). Se ha establecido que la confianza surge de la relación entre agentes y, por lo tanto, es una forma de capital social apropiable por los participantes del sistema interactivo. Como capital social, la confianza se acumula a través del cumplimiento de obligaciones, el seguimiento de normas y, en el mejor de los mundos posibles, en el cumplimiento de códigos de conducta que surgen de la participación en redes sociales y redes de alianza cívica. Cuando el cumplimiento de obligaciones, normas y códigos de conducta se traducen en reputación de confiabilidad, entonces la espiral de confianza fomenta la cooperación social. El estudio de los garantes y vigilantes de la confianza, y del capital social que genera su interacción, abre interesantes posibilidades de exploración en el tema de la confianza, el verdadero lubricante de la interacción social.

### 3. SISTEMAS REALES DE CRÉDITO DESCRITOS EN TÉRMINOS DEL MODELO FORMAL DE PRINCIPAL-AGENTE

#### 3.1. El modelo de principal-agente aplicado a los intercambios de crédito

##### 3.1.1. Algunos preliminares sobre los mercados de crédito

El mercado de crédito es un sector heterogéneo que está ampliamente diversificado. En él intervienen tanto corporaciones financieras con vastos capitales económicos que participan de intercambios comerciales en mercados internacionales, como pequeños negocios informales cuya ocupación no es otra que la usura. Tanto el crédito convencional como la usura consisten genéricamente en interacciones a través de las cuales se intercambia un bien (dinero) a cambio de un pago futuro (interés financiero). De hecho, la diferencia básica entre ambas formas de intercambio radica en el nivel de confiabilidad que poseen. En aquellos países donde el Estado fija límites máximos de interés, es ese techo legal el que separa los negocios institucionalizados o legítimos de la usura informal. Sin embargo, se trata de una diferencia más bien artificial. Así, North y Miller (1971:53) señalan que el negocio de la usura, despojado de una ‘buena reputación’, ha sufrido históricamente el desprestigio social y por ello los grupos dominantes han dejado esta ocupación a grupos minoritarios.

La idea de prestar dinero a cambio de una utilidad asociada se remonta al tiempo de la antigua Roma donde, a falta de un contrato, por ley se establecía que quien prestaba dinero debía pagar una compensación a su prestamista (North y Miller 1971:53). Asimismo, el concepto ‘*damna et interese*’<sup>6</sup> utilizado durante el Medioevo también hacía referencia a este tipo de situaciones en las que la otorgación de un préstamo ameritaba la solicitud de una compensación por parte del deudor. Con el transcurso del tiempo el concepto antiguo de “usura” devino en “interés” y de la noción de “indemnización” se pasó a la de “cargo” con la idea de cubrir al prestamista en ausencia de contrato para garantizar el buen uso del dinero prestado.

---

6 Del latín ‘daños y perjuicios’.

Sobre este concepto de préstamo de dinero y la existencia de la utilidad o ganancia esperada sobre el mismo se desarrollaría inicialmente la idea de los mercados de crédito que, a diferencia de otros tipos convencionales de intercambio están caracterizados por la asimetría informativa entre quien presta el dinero y quien lo invierte, introduciendo incertidumbre en la relación y haciendo que el prestamista se interese en la indagación del comportamiento de sus posibles clientes. Así, justamente, esta habilidad del prestamista para predecir la capacidad de repago (o utilidad) es una condición fundamental de cara al éxito de su negocio (Navajas 1999:3). Para North y Miller (1971:55), es más apropiado hablar de la existencia de submercados de crédito, cada uno de ellos abocado a realizar préstamos a distintos demandantes, tales como consumidores, productores o comerciantes, que, a su vez, dan lugar a entidades tales como bancos, cooperativas, financieras y fondos mutuos, entre otros.

La información disponible sobre el comportamiento del prestamista y el prestatario será variable en cada uno de estos submercados de crédito, dando lugar a variaciones en el nivel de riesgo presente en los intercambios. Una tendencia frecuente en el sector es que los proveedores de fondos (o entidades de crédito) profundicen su conocimiento sobre diferentes perfiles de prestatarios y sus niveles de riesgo, ampliando sus operaciones de un submercado de crédito a otro, con la intención de mejorar el rendimiento de su inversión. En este contexto, el microcrédito se ocupa de atender a uno de estos submercados, al nicho compuesto por prestatarios con menores recursos económicos, un segmento por el que tradicionalmente no se había interesado la banca comercial estándar.

### *3.1.2. Los intercambios de crédito entendidos desde el modelo de principal-agente*

El crédito es una forma de intercambio económico ampliamente extendido en las sociedades modernas, cuya forma de interacción puede ser explicada bajo el modelo de relaciones de principal-agente, un intercambio caracterizado por la asimetría informativa de sus dos actores: el prestamista (o principal) y el prestatario (o agente). La teoría económica ha logrado desarrollar modelos más o menos acabados, que permiten caracterizar a las partes que interactúan e identificar los fallos ocasionados por sus asimetrías informativas. De esta forma, la teoría ha permitido explicar por qué los

mercados de crédito no logran alcanzar un equilibrio perfecto entre oferta y demanda, y ha incorporado mecanismos de segunda mejor opción orientados a hacer sostenibles estos intercambios.

Bajo el modelo de principal-agente, el prestamista (principal) se representa como aquel inversionista orientado a maximizar los beneficios provenientes de su dinero. En su calidad de principal cuenta con al menos dos alternativas de inversión, a saber, a) ingresar al negocio del crédito, con un pronóstico mejor y con expectativa de beneficios altos, o b) invertir su dinero en un proyecto menos ambicioso y con menor riesgo (por ejemplo invertir en un bono del Estado). Optando por la primera opción, un negocio de mayor riesgo pero con un pronóstico de mayor rendimiento, en el mercado de crédito la lógica maximizadora llevará al principal a delegar en otros la actividad multiplicadora de beneficios. En este caso la ganancia o ingreso neto del principal se expresa como el valor del producto o dinero que recibe en concepto de interés financiero, menos el costo de controlar y compensar al prestatario por su esfuerzo. Si bien el principal tiene el control efectivo de los canales de comunicación, establece las reglas de juego y puede manipular los incentivos, no posee información sobre la calidad de las acciones del prestatario o agente (Myerson: 1983). El problema básico del principal es, entonces, que no puede monitorear o supervisar ni directa ni económicamente las acciones del agente (Prat y Zeckhauser: 1985).

Se supone que en su calidad de agente, el prestatario, por su parte, se comporta de forma igualmente racional, previendo obtener el mayor beneficio de su interacción. Sus recursos para alcanzar la maximización de ganancias radican en sus propias capacidades y su genuina disposición de esfuerzo gracias a los cuales prevé rentabilizar (para sí y para el prestamista) los recursos del crédito. Siempre dispuesto a recibir el crédito, el prestatario cuenta con al menos dos opciones de esfuerzo: a) invertir los recursos del crédito empleando un alto nivel de vigor o bravura, en vista a aumentar la probabilidad de un mayor retorno, o b) invertir los recursos del crédito con un menor nivel de esfuerzo y voluntad, disminuyendo entonces la probabilidad de alcanzar las expectativas de retorno. En este modelo la lógica maximizadora llevará al prestatario a asumir la decisión que le reporte mayores retornos. La ganancia o ingreso neto del agente será

entonces la rentabilidad que reciba de la inversión, menos el nivel de esfuerzo invertido, a saber, el capital recibido y el interés financiero que debe devolver al prestamista. Como agente maximizador, el prestatario podrá aprovechar las oportunidades que le brinda la asimetría de información para incrementar sus ganancias, a costa de producir pérdidas al prestamista (como coger el dinero y desaparecer, declararse en bancarrota, etc.). El dilema del agente radica en que si bien se encuentra más próximo al tema y la calidad de su acción no puede ser observada, debe revelar algo de su información privada en la negociación con el principal para hacer creíble su predisposición al esfuerzo (Myerson 1983).

En un contexto teórico o ideal con sólo dos agentes que maximizan su utilidad, el resultado neto de esta interacción será el producto del esfuerzo del prestatario y de los disturbios presentes en el ambiente, puesto que este último factor que influye en el resultado no está bajo el control ni del prestamista ni del prestatario.

Por otra parte, la presencia de varios proveedores de crédito dará lugar bien a mercados oligopólicos (dominados por un pequeño número coaligado de productores oferentes) o bien a mercados de crédito abiertos. La presencia de varios prestatarios llevará necesariamente además a la segmentación del crédito para diferentes grupos poblacionales. En condiciones especiales, los prestamistas podrán incluso establecer relaciones de agencia con proveedores de fondos o acreedores (donantes, bancos multiestatales, ahorristas u otros), a quienes comprometerán condiciones adicionales para asegurar que esos recursos sean empleados adecuadamente y devueltos en las condiciones previstas.

### *3.1.3. Efectos oportunistas ocasionados por la asimetría de información*

Como apenas se ha mencionado, la asimetría de información existente entre inversionista (banco) e inversor (prestatario) en la relación de crédito es la mayor fuente de riesgo. La falta de observación de las características del prestatario, sea previamente o durante la relación crediticia, son factores que claramente brindan al prestatario enormes oportunidades para un comportamiento deshonesto. Bajo el modelo en exposición, la selección adversa (oportunismo pre contractual) y el riesgo moral

(oportunismo post contractual) son las formas de riesgo mayormente presentes en estas relaciones de crédito.

La *selección adversa* es un problema que se presenta de forma *ex ante* y que tiene lugar en el momento de la selección de los prestatarios. Debe tomarse en cuenta que cada prestatario posee condiciones previas no observables al momento de solicitar un crédito, condiciones que influyen en su probabilidad de pago de la deuda y que son de difícil apreciación por parte del prestamista. Por ejemplo, dos prestatarios pueden poseer un salario similar y, sin embargo, uno de ellos puede haber recibido una notificación de despido, situación que no es apreciable por el prestamista al momento de aprobar el crédito. Los candidatos que representan un mayor nivel de riesgo para el prestamista son aquellos que pueden esconder información asociada a una mayor posibilidad de incumplimiento, dispuestos incluso a aceptar altas tasas de interés debido a su menor aversión al riesgo, y que cuentan con alto potencial para incurrir en morosidad o incumplimiento. En ese sentido, la teoría económica establece la existencia de prestatarios potencialmente honestos y potencialmente deshonestos (Stiglitz y Weiss 1981). Mientras que en el caso de los prestatarios honestos se espera que acepten sólo los contratos de crédito que pueden pagar, los prestatarios con tendencias deshonestas aprovecharán las oportunidades de defraudación siempre que el costo del fraude sea pequeño y las ganancias altas (como, por ejemplo, cuando existen bajas probabilidades de sanciones legales). Aunque el prestamista puede conocer de antemano la proporción de prestatarios honestos y deshonestos en el mercado, la asimetría informativa (siempre puedes guardar para ti tu mejor secreto o tu peor intención) le impide conocer las características de cada prestatario individual. Así, a mayores tasas de interés, mayores también las probabilidades de atraer a prestatarios deshonestos.

Por su parte, el *riesgo moral* u oportunismo post contractual se produce en el crédito porque el prestamista no puede observar ni verificar la calidad de la inversión que realiza el prestatario. El prestatario recibe recursos de crédito y los emplea junto a sus capacidades y esfuerzo para producir un resultado. En términos generales el resultado debe generar suficientes recursos para pagar la deuda y obtener beneficios para el prestamista y para sí mismo. El problema radica en que el esfuerzo es una variable no

apreciable a simple vista y un mal desempeño del prestatario puede poner en riesgo el cumplimiento del acuerdo. En el caso del *riesgo moral*, ante la falta de observación de su actividad, un prestatario que ha recibido un crédito tiene la posibilidad de invertir los recursos financieros en el proyecto comprometido, o, más bien, por el contrario, dispersarlos en otro fin. Esta dispersión de recursos puede a su vez ser intencional (la ocasión o la necesidad pueden llevar a derivar intencionadamente los recursos recibidos en otras tareas que se consideran más urgentes) o no planificada (como ante una enfermedad, o cuando se presentan fenómenos de sequía, crisis económica, etc.). Cuanto mayor sea el precio del dinero o la tasa de interés financiero, mayores serán también los incentivos para dispersar los recursos o elegir otros proyectos con mayor nivel de riesgo.

Los efectos del riesgo moral y la selección adversa podrían ser resueltos mediante contratos perfectos que pudieran prever y establecer sanciones para todas las contingencias posibles referidas al comportamiento de las partes. Sin embargo, la posibilidad de diseñar contratos completos está limitada por la comunicación imperfecta, la interpretación del lenguaje y la imposibilidad de prever todas las contingencias ligadas al oportunismo de las partes involucradas. De igual modo, la supervisión perfecta de las acciones del agente podría impedir el comportamiento oportunista, sin embargo resultaría inviable por el alto costo de mantener la vigilancia permanente de estas acciones. En el crédito, tanto los contratos como el monitoreo y otros incentivos correctivos son recursos formales empleados para proteger los intereses del prestamista, que brindan garantías y establecen sanciones para prevenir la falta de pago. Sin embargo, debido a que no resuelven las imperfecciones de la información, son denominados como mecanismos de segunda mejor opción en tanto que permiten un mejor funcionamiento del sistema de crédito aunque no lo corrijan definitivamente.

#### *3.1.4. Ajustes del mercado de crédito para superar la asimetría de información*

Debido a las asimetrías de información apenas expuestas, la teoría económica ha reparado en el hecho de que el mercado del crédito es un sector en el que no se cumple el supuesto de equilibrio perfecto. Según este supuesto, los precios de los bienes logran alcanzar un equilibrio de mercado cuando la oferta iguala a la demanda de bienes. Y,

para que esto ocurra, el precio del bien ha de subir cuando se incrementa la demanda hasta un punto en el que cualquier otro incremento en el precio haría decrecer la demanda de ese bien (equilibrio de mercado). Sin embargo, como señalan North y Miller (1971:55) el precio o interés financiero que fijan las entidades de crédito se rige por factores relacionados al nivel de riesgo asumido por el prestamista y los mecanismos de segunda mejor opción adoptados para equilibrar el mercado. Uno de los aspectos que influye en la determinación del precio del crédito su duración, ya que cuanto mayor sea el plazo establecido para que el prestatario pague el crédito mayor será la incertidumbre que el prestamista deba afrontar para recuperarlo. Otro factor que influye en el precio del crédito son las características visibles del proyecto a ser financiado, que permiten establecer perfiles de riesgo y asignar probabilidades de éxito a un determinado negocio. El monto del préstamo tiene una repercusión o 'carga' en el precio del crédito, ya que en términos generales la administración (o monitoreo) de un crédito pequeño supone similar esfuerzo que la administración de un crédito de mayor tamaño.

Stiglitz y Weiss (1981) identificaron un mecanismo de segunda mejor opción que permite establecer un equilibrio imperfecto entre la oferta y demanda, el *raционamiento de crédito*. Este mecanismo es introducido por los proveedores de crédito ante la posibilidad de sufrir las consecuencias de la selección adversa y el riesgo moral, y para evitar pérdidas en caso de que el fraude por parte de los prestatarios sea excesivo. El racionamiento de crédito consiste en limitar el número de préstamos y la tasa de interés financiero a ser otorgados a pesar de existir una mayor demanda de crédito. Los efectos más visibles del racionamiento de crédito son de dos tipos, el primero consiste en que a pesar de aparentar condiciones similares, no todos los postulantes al crédito reciben un desembolso, ya que el prestamista limita el monto de dinero disponible para las operaciones de crédito independientemente de la demanda de crédito, de esta manera el prestamista se cubre de sufrir pérdidas de magnitud, aunque con ello desaprovecha la oportunidad de ampliar su cartera de crédito. El segundo efecto de racionamiento se establece cuando no se les otorga el crédito a algunos grupos que lo obtuvieron en el pasado, incluso si ofrecen pagar una mayor tasa de interés, como consecuencia del límite que impone a la tasa de interés el operador de crédito. Con el límite a la tasa de

interés el prestamista evita el deterioro de su cartera de prestatarios por efecto de la selección adversa, aunque pierde también la oportunidad de incrementar su margen de ganancias.

Además del racionamiento del crédito, existen otros mecanismos de segunda mejor opción investigados por la disciplina económica, que permiten amortiguar los efectos del riesgo moral y la selección adversa. Pese a la inviabilidad de formular contratos perfectos, en el crédito la formalización contractual se ha convertido en un requisito imprescindible y es una práctica obligatoria que, en buena medida, permite cubrir al prestamista del riesgo de incumplimiento del pago por parte del prestatario. Holstrom (1979) repasa en el valor que tiene la *información en la elaboración de los contratos* y concluye que cualquier signo informativo, por ruidoso que sea, puede tener consecuencias positivas para apoyar el cumplimiento de acuerdos (en efecto, reduce la asimetría informativa). En ese sentido, el contrato de crédito es un instrumento de orden legal que en la actualidad contempla y prevé un amplio número de condiciones y salvaguardas orientadas a establecer con bastante precisión las condiciones de préstamo y las sanciones al incumplimiento. Así, entre otros aspectos claramente definidos, establece el monto de crédito otorgado, el plazo y condiciones de devolución, la tasa de interés fijada, las garantías de pago, las sanciones que se establecen por incumplimiento parcial o total del crédito, así como los tribunales designados para resolver las controversias. El contrato de crédito tiende a ser explícito en las sanciones que deben aplicarse cuando el prestatario incumple el pago de forma parcial, pero especialmente las sanciones a ser aplicadas cuando existe un incumplimiento definitivo en el pago de la deuda, en cuyo caso se procede al remate y apropiación del capital brindado como garantía del crédito.

Los *esquemas de incentivos* estudiados inicialmente por Grossman y Hart (1983) en el ámbito de la contratación de gerentes, penalizan las acciones guiadas por el mínimo esfuerzo y recompensan las acciones que denotan un alto esfuerzo y producen mayores beneficios para el principal. En el sector del crédito los esquemas de incentivos se aplican en relaciones reiteradas en las cuales el prestamista puede recompensar al prestatario que demostró un buen cumplimiento en un anterior contrato. Un incentivo

frecuente en la banca consiste en el ajuste de las condiciones del crédito en beneficio del cliente antiguo. Una de las condiciones crediticias que puede ser modificada bajo el esquema de incentivos es el monto de préstamo. Dado que el banco mantiene un registro del historial de cumplimiento de pago de sus clientes, tiende a incentivarlos con una ampliación en el monto de préstamo en contratos sucesivos. De esta forma, en el sector del crédito empresarial, la línea de crédito tiende a iniciarse con un monto relativamente bajo, que va ascendiendo en sucesivos contratos cuando el prestatario demuestra consistencia en el éxito de sus inversiones y en el cumplimiento del pago.

Otro incentivo frecuentemente aplicado es la extensión en el plazo del préstamo, algunos operadores de crédito demuestran apertura a negociar una ampliación del plazo del crédito con sus clientes antiguos, cuando estos demuestran un historial de pago cumplido, con el beneficio de reducir el monto de la cuota de pago. En este caso el banco desarrolla un nuevo contrato de crédito que modifica la duración del crédito y las cuotas, sin alterar la tasa de interés. Finalmente, otra modalidad de incentivo a mencionar es el ajuste de la tasa de interés, que se otorga mayormente cuando el banco ajusta su precio hacia abajo por efecto de la modificación de la tasa de interés de sus competidores. Las promociones basadas en la reducción de la tasa de interés generalmente buscan atraer a nuevos clientes, ya que los antiguos cuentan con contratos vigentes que no tienen necesidad de modificarse. Sin embargo, el banco puede hacer uso de estas promociones para beneficiar a los clientes antiguos cumplidos, a quienes puede ofrecerles reducir la tasa de interés cuando demuestran un historial de pago puntual.

El *monitoreo* o supervisión, entendido como el seguimiento a las acciones del agente para evitar el riesgo moral, tiene una alta importancia en las relaciones de crédito, ya que se orienta a asegurar el pago cumplido y evitar el fraude. La estructura institucional más frecuente para realizar el monitoreo al interior de una entidad crediticia es la unidad de riesgos, que realiza una vigilancia muy rigurosa de aquellos clientes que incurren en retrasos o fallos en el pago parcial o total de la deuda. Las unidades de riesgos tienden a concentrar un alto número de funcionarios que monitorizan estadísticas referidas al volumen de recuperación de crédito, articuladas a unidades de cobranza, responsables

de presionar a los clientes a reducir al mínimo el retraso en pagos parciales o totales de la deuda. Las acciones de monitoreo se inician con el seguimiento a los desembolsos del crédito y la ejecución de las inversiones comprometidas por parte de los prestatarios; continúan con la recolección de información sobre el cumplimiento de los pagos parciales en las fechas establecidas; prosiguen con las llamadas de atención y recordatorios a los clientes que incurren en retrasos menores; continúan con medidas de negociación privada entre las partes orientadas a lograr la devolución de préstamo por la vía de la conciliación cuando se evidencia el incumplimiento del pago; y, finalmente, concluyen con procesos legales en tribunales designados para sancionar a los prestatarios incumplidos y asegurar la reversión de daños ocasionados a la entidad crediticia.

Estas acciones de supervisión tienen incidencia en el costo del crédito porque la entidad crediticia debe disponer de los recursos necesarios para activar todos los procedimientos requeridos para asegurar el cumplimiento de la deuda cuando se enfrenta a situaciones de mora, independientemente el tamaño del crédito de sus clientes. La organización debe desplegar un esfuerzo similar para todas sus operaciones de crédito, de manera que el costo del monitoreo es mayor en los créditos de menor tamaño. Las entidades de crédito desarrollan tecnologías orientadas a reducir los costes de monitoreo, ya que éstos tiene una incidencia directa en las tasas de interés financiero activas cobradas a sus clientes. Las tasas de interés elevadas pierden competitividad en el mercado y pueden revelar ineficiencias administrativas y excesiva burocratización de las acciones de supervisión.

Otro mecanismo de segunda mejor opción aplicable en relaciones reiteradas con varios agentes es la *comparación del desempeño* de un agente particular respecto al promedio. En el caso del crédito, este mecanismo es aplicado por el prestamista cuando interactúa con varios prestatarios dedicados al mismo segmento de producción. Por ejemplo, en el crédito agrícola otorgado dentro de una misma región geográfica, el banco puede llegar a conocer a través del tiempo algunas condiciones aleatorias de riesgo, como son los factores climáticos a los que se expone la producción y que pueden afectar el rendimiento, como en el caso de las inundaciones y sequías. También puede llegar a

conocer factores de riesgo vinculados a las plagas y el manejo técnico de la agricultura. Finalmente, puede llegar a conocer las estadísticas de éxito de la producción a través de indicadores tales como el volumen de producción por cosecha, el precio de venta de la producción según diferentes calidades de producto, entre otros. Con esta información, la entidad de crédito puede construir una estimación sobre el promedio de desempeño de sus prestatarios y desarrollar cálculos para comparar el desempeño individual de cada cliente en relación al parámetro general. Este análisis puede ser empleado en la evaluación de los postulantes al crédito, a quienes solicitará información extensa sobre su desempeño anterior en el ámbito agrícola. Este análisis permite hacer frente al problema de selección adversa, ya que puede discriminar a los candidatos con mayores probabilidades de fracaso basándose en la comparación de su proyecto de inversión respecto al promedio del sector.

El *equilibrio local* fue estudiado por Rothschild y Stiglitz (1976) para el mercado de los seguros. En el crédito, el equilibrio local, también denominado *criba*, es complementario al racionamiento, y consiste en la segmentación de la oferta de productos de crédito con diferentes especificaciones en destino, monto, plazo, tasa de interés y evaluación del riesgo de los clientes. Así por ejemplo, la entidad crediticia puede ofrecer créditos de corto plazo y ágil aprobación aunque con tasas de interés más elevadas que compensan el mayor riesgo de brindar créditos de libre disponibilidad a sus clientes. También pueden brindar créditos con un mayor monto y plazo de devolución destinados a la adquisición de viviendas, realizando una evaluación más exigente de los candidatos y exigiendo mayores garantías. La elección de los distintos productos crediticios por parte de los prestatarios revela no solamente su preferencia por un determinado tipo de producto, sino también su nivel de riesgo. Los candidatos con menores garantías tienden a optar por los créditos más flexibles y más caros, mientras que los candidatos más solventes pueden someterse a las exigencias más estrictas de los productos crediticios más convenientes. La criba permite aplicar una barrera bastante efectiva al problema de la selección adversa, ya que los clientes tienden a segregarse naturalmente según su perfil de riesgo hacia uno u otro producto crediticio. Por su parte, la entidad de crédito puede racionar los préstamos según estos mismos criterios,

asignado, por ejemplo, un menor volumen de cartera de crédito al producto de consumo y un mayor volumen de cartera de crédito al producto hipotecario. Con estas decisiones la entidad crediticia sortea la posibilidad de verse afectada por una descomposición generalizada de su cartera de clientes.

Las *garantías* o avales son también una herramienta fundamental del crédito, y pueden ser definidas como los colaterales solicitados por el prestamista para asegurar la recuperación de su inversión en caso de incumplimiento del contrato por parte del prestatario. Existe una amplia variedad de garantías elegibles que actúan como seguros ante el posible incumplimiento del contrato. Un préstamo totalmente garantizado es aquel en el que el colateral tiene un valor igual o superior al monto del crédito obtenido (como ejemplo, un bien inmueble cuyo valor garantiza el monto total de una deuda bancaria). En caso de incumplimiento el prestamista adquiere el derecho de uso y propiedad de la garantía, de manera que puede compensar la pérdida del crédito con los ingresos que le provee la venta del bien colateral. Las garantías completas son infrecuentes debido a que son pocos los clientes que pueden someterse a medidas tan estrictas de inmovilización de capital. Por ello, las entidades de crédito cuentan con una amplia variedad de modalidades de garantía, como los certificados laborales y otras más flexibles como las garantías personales, en las cuales un tercer individuo (por ejemplo un familiar, un amigo, un colega de trabajo), garantiza de buena fe con sus ingresos el buen desempeño del prestatario.

Finalmente, otro mecanismo de segunda mejor opción empleado como corrector imperfecto de las relaciones de agencia con información asimétrica son las *señales de calidad y marca* (Milgrom y Roberts 1982). Los reconocimientos públicos de la calidad de los productos fabricados por el prestatario pueden contribuir a una evaluación positiva de la solicitud de crédito y otorgación del mismo. Por ello, las grandes corporaciones tienden a obtener importantes líneas de crédito soportadas, no solamente en las garantías reales que ofrecen, sino, también, en la imagen de calidad y prestigio de sus productos y marcas.

### **3.2. La lógica interactiva de los agentes del crédito**

En esta sección se pretende describir la lógica interactiva de los agentes vinculados en el crédito y analizar los equilibrios precarios a los cuales llegan estas relaciones, que no podrían sostenerse sin la puesta en marcha del mecanismo social de la confianza anónima.

#### *3.2.1. Caracterización de los principales y agentes*

Como ya se ha dicho, se parte del supuesto de que los agentes del crédito responden a la lógica estratégica del principal-agente. En ese sentido, el prestamista (principal) guía sus acciones por la búsqueda de la maximización de la ganancia y el dinero que posee es el medio que utiliza para alcanzar este fin. Como fue mencionado al inicio de este capítulo, la lógica maximizadora del prestamista lo incentiva invertir sus recursos en el mercado del crédito, otorgando préstamos a cambio de un interés financiero atractivo. Al ingresar a un mercado que se caracteriza por la asimetría de información, el prestamista asume el riesgo de interactuar con agentes que tienen oportunidades de actuar deshonestamente, ya sea por conducto de la selección adversa, el riesgo moral, o ambos. Para prevenir este riesgo, el prestamista ha de poner en funcionamiento una diversidad de mecanismos de segunda mejor opción que podrían prevenir o mitigar las posibilidades de abuso. Sin embargo, también deberá considerar los costes involucrados en las acciones de mitigación del riesgo, ya que el encarecimiento de la administración del crédito podría reducir sus ganancias.

Por su parte, el prestatario (agente) también actúa orientado por la maximización de beneficios y el acceso a los recursos del crédito le permite incrementar en alguna medida sus ingresos, ya sea mediante la capitalización de sus activos o el incremento del rendimiento de su fuerza de trabajo. El prestatario logra maximizar la inversión del crédito cuando el dinero invertido le permite contar con un margen de ganancia luego de devolver el capital y recuperar el desgaste de sus activos. La lógica maximizadora del prestatario lo orienta a realizar el mínimo esfuerzo para lograr la máxima ganancia, esta lógica maximizadora, sumada a la asimetría de información, le brindan la oportunidad de cometer abusos en la relación de crédito. El prestatario podrá encontrar atractiva la

oportunidad de defraudar al prestamista aprovechando las condiciones que le brinda la selección adversa y el riesgo moral. O al contrario, los mecanismos correctores establecidos por el prestamista y las redes de confianza establecidas podrán incentivar su comportamiento honesto. De manera vinculada a la selección adversa y el riesgo moral, los factores imprevistos de la naturaleza, como fenómenos y desastres naturales, o crisis sectoriales generalizadas, pueden ser una fuente de riesgo en las relaciones crediticias, ya que podrían afectar el comportamiento de pago de los prestatarios, modificando las expectativas de ganancia tanto de éste como del prestamista. A continuación se esquematiza la lógica de estos individuos.

Cuadro 5: Racionalidad del prestamista

<p style="text-align: center;"><b>RACIONALIDAD ESTRATÉGICA DEL PRESTAMISTA</b> <b>FIDEICOMITENTE O PRINCIPAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Su interés estratégico es la maximización de beneficios.</li><li>- Dispone de dinero para realizar una inversión que le permita maximizar esos beneficios. Su lógica maximizadora de rendimientos lo lleva a optar por el negocio del crédito a pesar de los riesgos asociados a la asimetría informativa.</li><li>- Debe idear mecanismos de segunda mejor opción que le permitan hacer frente a las fuentes de riesgo (la selección adversa y el riesgo moral).</li><li>- Como agente racional intentará reducir el nivel de riesgo con el mínimo costo de monitoreo.</li></ul>
--

Cuadro 6: Racionalidad del prestatario

<p style="text-align: center;"><b>RACIONALIDAD ESTRATÉGICA DEL PRESTATARIO</b> <b>FIDEICOMITENTE O AGENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- También es un agente maximizador de beneficios. El crédito es una estrategia que le permite incrementar sus activos.</li><li>- Logra la maximización de beneficios cuando la inversión del dinero del crédito le permite contar con un margen de ganancia luego de cubrir los costos del crédito y su esfuerzo</li><li>- Su lógica maximizadora lo motiva a realizar el mínimo esfuerzo que le permita obtener el máximo resultado o ganancia.</li><li>- La asimetría de información le brinda oportunidades para ser deshonesto, valiéndose de las dos formas de abuso incluidas en el modelo, la selección adversa y el riesgo moral.</li></ul>
---

Cuadro7: Fuentes de riesgo

<b>FUENTES DE RIESGO</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Sobre todo, factores imprevistos de la naturaleza o estocásticos sobre los cuales no tienen control ni el prestatario ni el prestamista (la sequía, la caída del sistema bancario, la inestabilidad del sistema político, etc., son factores que escapan a las previsiones de prestamista y prestatario).</li><li>- El prestatario puede actuar motivado por la selección adversa: mientras el prestamista desearía ofrecer el contrato a los prestatarios que representen un menor riesgo de fallo en el crédito, las asimetrías de información contribuyen a que un prestatario pueda representar un mayor riesgo, por ejemplo, si cuenta con menor capital propio con el cual respaldar la deuda en caso de que el negocio fracase. Los prestatarios también pueden contar con bajos recursos productivos como tecnología, tierra, o incluso capital humano.</li><li>- El prestatario puede actuar motivado por el riesgo moral: si el prestamista pudiera observar las acciones del prestatario luego de realizar el desembolso del crédito, podría asegurar que sus acciones conducen al pago de la deuda, cuando, sin embargo, esta observación no es posible. El prestatario puede incurrir así en un riesgo moral cuando invierte un bajo nivel de esfuerzo en el proyecto, o cuando decide no realizar el pago de la deuda al final del periodo de crédito.</li></ul>

### 3.2.2. Las interacciones de crédito

Habiendo caracterizado a los actores del crédito, a continuación puede ilustrarse su interacción mediante un ejemplo adaptado de un juego estratégico propuesto por Gardner (1995: 325), denominado en esta investigación *banco contra prestatario*. En este juego el banco, en su calidad de inversor o prestamista desea invertir adecuadamente su dinero, de manera que espera recibir con el crédito la devolución del capital entregado más los intereses financieros en un tiempo determinado. Sin embargo, debido a la asimetría informativa, no puede observar lo que el prestatario hace con el dinero que debe ser invertido. Suponiendo que el banco tiene la disponibilidad de otorgar un crédito de €100.000, éste cuenta con dos opciones: a) mantener su capital en un bono del Estado como alternativa segura (con un retorno del 3%); b) entregar su dinero al prestatario a través del crédito (con una tasa de interés financiero del 10%). Por su parte, el prestatario que manifiesta la disposición para recibir el crédito, realiza la inversión con dos pronósticos: a) una inversión exitosa con pronóstico de rentabilizar -

digamos- el 18% del capital; b) una inversión fracasada con una posibilidad de rentabilizar el capital en 0%. Si el prestatario realiza un alto esfuerzo (*A*) puede garantizar la probabilidad de que la inversión resulte exitosa el 70% de las veces; si su esfuerzo es bajo (*B*), puede garantizar que la probabilidad de que la inversión resulte exitosa sea el 30% de las veces. De esta forma, los pagos del banco y el prestatario pueden resultar de la siguiente forma (cuadro 8).

Cuadro 8: Matriz de pagos del juego banco contra prestatario

JUEGO BANCO CONTRA PRESTATARIO		
INVERSIÓN DE ESFUERZO	PAGO DEL BANCO (RENTABILIDAD DEL 10% SOBRE UN CAPITAL DE €100.000)	PAGO DEL PRESTATARIO (RENTABILIDAD DEL 18% SOBRE CAPITAL DE €100.000 - 10% DE INTERÉS - ESFUERZO)
ESFUERZO ALTO CON UN COSTE <i>A</i> CON PROBABILIDAD DEL 70% DE QUE LA INVERSIÓN ES EXITOSA	10.000	8.000 – <i>A</i>
ESFUERZO ALTO CON UN COSTE <i>A</i> CON PROBABILIDAD DEL 30% DE QUE LA INVERSIÓN FRACASE	0	0 – <i>A</i>
ESFUERZO BAJO CON UN COSTE <i>B</i> CON PROBABILIDAD DEL 30% DE QUE LA INVERSIÓN ES EXITOSA	10.000	8.000 – <i>B</i>
ESFUERZO BAJO CON UN COSTE <i>B</i> CON PROBABILIDAD DEL 70% DE QUE LA INVERSIÓN FRACASE	0	0 – <i>B</i>

Como se aprecia en esta matriz de pagos, que el prestatario realice un esfuerzo alto depende de la siguiente desigualdad:

$$0,70 (8.000) - A > 0,30 (8.000) - B$$

Lo que significa que un esfuerzo alto (*A*) con probabilidad de lograr un pago de € 8.000 con 70% de probabilidad es más valorado que un esfuerzo bajo (*B*) que sólo cuenta con una probabilidad del 30% de obtener esta ganancia. Es decir, el prestatario realizará un alto esfuerzo (*A*) siempre que las ganancias de esta decisión sean mayores a las

ganancias esperadas de un esfuerzo no necesariamente alto (o más bien bajo). Esta versión simple de la interacción principal-agente puede hacerse más compleja a medida que se incorporan otros actores. Así, en el caso del crédito bancario, se contemplan varios prestamistas y múltiples prestatarios, posiblemente todos en competencia por recursos escasos.

### 3.3. El mecanismo social de la confianza anónima en el crédito

Las relaciones crediticias son interacciones sustentadas en la confianza anónima o con desconocidos, en las cuales tanto el prestamista como el prestatario suelen garantizar una actuación honesta mediante inversiones crecientes en reputación.

Así, el crédito cuenta con una dimensión interpersonal en la base de la interacción, que, en una pequeña comunidad, puede ejemplificarse mediante la relación entre un usurero y su cliente. En este caso, la construcción de la relación de confianza entre prestatario y prestamista se establece a partir de intercambios sucesivos, donde el prestatario fiable debe acumular una reputación de cumplimiento del pago y el usurero puede acceder a bajo costo a esta información. También existe una dimensión impersonal de confianza en las relaciones de crédito formal que se plasman a través de la firma del contrato y en el cumplimiento de sus cláusulas. Previamente a la firma del contrato de crédito, el prestamista debe invertir recursos en la búsqueda de información que ha de permitirle asignar una probabilidad de confiabilidad al solicitante del préstamo y tomar la decisión de otorgar confianza. La entidad crediticia debe ser capaz de elegir las señales que puedan permitirle seleccionar a los clientes confiables.

Se comprenderá mejor el uso de señales en el crédito con el *juego capital como dispositivo de señalización* desarrollado por Gintis (2009:loc4853-4886). En este juego existen varios productores, cada uno con un proyecto a ser financiado, y existen dos tipos de proyectos cada uno de ellos con la necesidad de inversión de capital ( $k$ ). El proyecto “bueno” retorna 1 al final del período mientras que el proyecto “malo” retorna 1 con probabilidad ( $0 < p > 1$ ) al final del período, o de otra manera retorna 0.

En el mercado existen varios prestamistas; mientras los productores conocen su tipo de proyecto (bueno o malo), los prestamistas sólo conoce la frecuencia de buenos proyectos en la economía que es  $q(0 < q < 1)$ . La posición de reserva del prestamista es una tasa de interés libre de riesgo  $p > 0$ . El productor conoce esta información de manera que puede obtener un financiamiento para su proyecto si ofrece devolver el capital prestado con una tasa de interés ( $t$ ) que le permita brindar al prestamista el retorno esperado ( $p$ ) con la inversión de capital ( $k$ ).

Los proyectos con costo de capital ( $k$ ) son socialmente productivos, donde su expectativa de retorno es  $(k(1+p))$ , es decir que son proyectos que pueden recuperar el capital, permitir una ganancia de 1 para el productor más un retorno ( $p$ ) para el prestamista.

Una forma de señalización de los proyectos buenos es la de solicitar a los productores una inversión de contraparte. La disponibilidad de los productores de invertir la contraparte ( $k^p$ ) en sus proyectos se convierte en indicador perfecto de que los proyectos son buenos. Con la señalización, los proyectos buenos son financiados con una tasa de interés que asegura un valor de retorno de ( $p$ ) para el prestamista.

En este ejercicio el equilibrio de señales puede lograrse si los productores son suficientemente ricos como para invertir la contraparte solicitada, de otra manera muchos proyectos productivos no serían financiados. Es decir, que las señales no siempre son efectivas o podrían ser demasiado exigentes incluso para prestatarios con buenos proyectos a ser financiados. Sin embargo, la decisión de otorgar confianza involucra no sólo el problema de depositar confianza en alguien para que haga algo, sino también en establecer confianza en las señales que emite este agente, de allí que las organizaciones de crédito realicen importantes inversiones en la búsqueda de información, por ejemplo, mediante unidades a las que se asigna personal especializado (como oficiales de créditos), asesoría legal, burós de información, etc., para indagar los antecedentes personales, antecedentes legales y crediticios que permiten establecer la reputación de confiabilidad del prestatario.

Por su parte, el prestatario, o fiduciario de la entidad bancaria, podrá encontrar incentivos para mantener o defraudar la confiabilidad según su análisis de los beneficios que pueda obtener en el corto, mediano y largo plazo. El cálculo de ganancias y pérdidas estará presente en su decisión de ser confiable y también en su decisión de invertir en las señales de credibilidad y de reputación de confiabilidad (en el ejemplo, sólo los productores con buenos proyectos están dispuestos a invertir en la señal de inversión de contraparte). De manera que en la base de las interacciones de crédito existe un componente reputacional de confianza que el prestatario debe acumular para procurarse relaciones crediticias de largo plazo. Las motivaciones del prestatario para responder a la confianza pueden ser de distinta índole: mayores ganancias a obtener mediante el comportamiento honesto; constreñimientos formales como sanciones y recompensas; motivaciones ético morales, etc. Sin embargo, incluso con una afianzada reputación de confiabilidad, existe potencialmente el riesgo de que el prestatario actúe deshonestamente. De allí que la reputación sea un recurso frágil, que puede degradarse ante un cambio en el patrón de comportamiento del prestatario (bastaría que un antiguo constructor de edificios entre en banca rota para que su excelente reputación de pago deje de ser una buena señal de confiabilidad para su entidad bancaria, alterando las condiciones de su línea de crédito).

La dimensión impersonal o anónima en la confianza crediticia permite comprender por qué, pese a las oportunidades de abuso y defraudación de la confianza por parte de los prestatarios, las relaciones de crédito se sostienen en el largo plazo. En sociedades complejas en las cuales los lazos débiles de alianza cívica se encuentran extendidos, la institución del crédito está mediada por un conjunto de agentes garantes y vigilantes de la confianza. Las entidades proveedoras de crédito, como los bancos, financieras y fondos mutuos, actúan aquí como los prestamistas o principales que poseen el interés directo de incrementar sus recursos financieros. Sus actuaciones, como la evaluación de clientes, suscripción de contratos de crédito, desembolsos de dinero, supervisión y recepción de pagos, ejecución y remate de garantías de clientes incumplidos, etc., están inmersas en relaciones con garantes y vigilantes que velan por el correcto desempeño de las operaciones de crédito.

A continuación una identificación de los garantes y vigilantes participantes en los intercambios de crédito. Las entidades vigilantes del desempeño de organizaciones crediticias son los *bancos estatales*, que velan por su solvencia financiera y respaldan con sus reservas económicas las operaciones del sistema financiero en su conjunto. Interactúan con los bancos estatales las *entidades reguladoras* dependientes del Estado, que son instancias administrativas encargadas de establecer las normas de operación crediticia y supervisar el desempeño transparente y eficiente de las organizaciones registradas legalmente. Por su parte, estas instituciones dependientes del Estado, a su vez, son vigiladas por los *tribunales judiciales*, designados para verificar el cumplimiento eficiente de la función pública de hacer cumplir las normas impuestas a las organizaciones de crédito.

En el nivel de los garantes de la confianza, las entidades crediticias cuentan además con *asociaciones gremiales* que velan por los intereses corporativos de los bancos, financieras y fondos mutuos. Estas asociaciones tienden a organizarse a su vez a través de subsectores de crédito en función de la escala comercial de los operadores de crédito (por ejemplo el subsector de los bancos vinculados a la industria y comercio; las financieras vinculadas al crédito en pequeña escala; las sociedades financieras mutuas y las cooperativas, etc.). Los gremios son garantes que velan por los intereses de sus afiliados, representándolos ante las organizaciones del Estado que imponen normas y sanciones a las entidades crediticias, asumen la negociación en nombre de sus afiliados y los representan en temas como la fijación de límites a la tasa de interés activa del crédito, límites a la distribución de utilidades y ganancias, disposiciones sobre previsiones financieras de solvencia, entre las más importantes. A la vez, los gremios realizan seguimiento y velan por el buen desempeño de sus afiliados, estableciendo criterios para el ingreso y mantenimiento de su membresía. Los gremios también pueden responsabilizarse de realizar el seguimiento a indicadores de solvencia y buen desempeño de sus afiliados y proveen información pública sobre el tamaño de la cartera de crédito, el nivel de morosidad de los clientes, eficiencia en los costos administrativos, entre otros.

También se identifica la participación de agentes intermediarios, como los *burós de información*, que pueden ser organizaciones privadas independientes, servicios subsidiarios dependientes de los gremios, entre otras figuras de constitución, que realizan un seguimiento estrecho al nivel de morosidad y riesgo de los prestatarios, ofreciendo servicios de información que reducen los problemas de selección adversa en el crédito. La participación de los vigilantes y garantes y terceras partes mencionados robustece el funcionamiento del sistema de crédito, ya que permite ilustrar la interacción de un complejo entramado de agentes, garantes y vigilantes que aseguran que la función social de provisión de crédito se desarrolle de forma eficiente y confiable.

Sin embargo, cabe mencionar que los prestatarios también interactúan en un entramado de garantes y vigilantes de la confianza, que ejercen presión y desincentivan el comportamiento deshonesto. Son vigilantes de la confianza de los prestatarios los *tribunales de derecho civil* asignados por el Estado para sancionar a los deudores que no cumplen con sus obligaciones crediticia y los *burós de información*, que realizan seguimiento y registran el historial de desempeño de los prestatarios.

Entre los garantes de la confianza del prestatario destacan las *garantías de crédito* exigidas como aval de la confiabilidad. Las garantías pueden ser reales, como la hipoteca de bienes inmuebles y propiedades que respaldan de forma parcial o total el monto de la deuda adquirida; personales, como la participación de terceras personas que respaldan con su propio capital el pago del compromiso adquirido por el deudor; laborales, como los certificados de trabajo y planillas de sueldo, que respaldan mediante los ingresos futuros del prestatario su capacidad de pago; entre las más conocidas. Las *asociaciones de deudores* también actúan como garantes de la confianza, son instituciones que se crean con el interés de velar por los intereses comunes de los prestatarios y protegerlos contra los abusos de las entidades crediticias y las entidades estatales relacionadas a este sector. Las asociaciones de deudores se organizan para reclamar mejores condiciones de crédito y en muchos casos protegen a sus miembros en situaciones de incumplimiento del pago de la deuda, justificadas por situaciones imprevistas y ajenas a la voluntad de pago. Por ejemplo, en contextos de crisis

financiera generalizada, estas asociaciones pueden abogar por los prestatarios que afrontan dificultades de pago debido a la pérdida de empleo o pérdida del poder adquisitivo de su salario.

Como puede apreciarse, si bien la base de las relaciones de crédito es el interés común del prestatario y prestamista por incrementar el rendimiento del capital, estas relaciones se sustentan en la una espiral de confianza en la que participa un complejo entramado de garantes y vigilantes como los mencionados en esta sección. Para el prestatario la acumulación de reputación de confiabilidad se ve estimulada tanto por los controles impuestos por los garantes y vigilantes de la confianza de las instituciones de crédito, como por el valor que representa su reputación ante su empleador, su colegio profesional, su iglesia, o frente a los miembros de su comunidad. Así, las normas de reciprocidad generalizada producen un círculo virtuoso de equilibrio social, con alto nivel de cooperación, confianza, reciprocidad, alianza cívica y bienestar colectivo. La espiral de confianza se ve fortalecida por la actuación responsable de los vigilantes y garantes en los diferentes puntos de entrega de confianza, como por ejemplo la actuación de los gremios, de las entidades estatales administrativas, las entidades judiciales, los proveedores de servicios especializados y otros agentes vinculados a la institución del crédito.

Sin embargo, también es importante señalar el delicado equilibrio existen en las relaciones crediticias, donde la ‘corrida bancaria’ es un caso particular del efecto de caída de la espiral de confianza, que ha llevado a crisis financieras en distintas etapas de la historia contemporánea, siendo las más dramáticas, la crisis financiera de 1929 en Estados Unidos, y la reciente crisis financiera global de 2008, que aún en estos días arrastra a una profunda depresión económica a los países europeos. La crisis de confianza se inicia en alguno de los puntos críticos de la entrega de confianza<sup>7</sup>, en el ejemplo de la crisis global, al interior de las propias entidades crediticias que incurrieron en fallos en la evaluación del riesgo de sus clientes y en su sobreendeudamiento, que arrastraron a su vez fallos en otros puntos de la cadena de confianza, como la falta de transparencia de los gremios en publicar información financiera de sus miembros, fallos

---

<sup>7</sup> El célebre mecanismo de la 'profecía que se autocumple' enunciado por el sociólogo Robert Merton (1949).

en las entidades reguladoras que demostraron una flexibilidad extrema en la vigilancia de la solvencia de las entidades crediticias, entre los más sobresalientes<sup>8</sup>. Por lo expuesto se hace evidente que la defraudación de la confianza en distintos niveles de la organización del crédito (especulación en los precios inmobiliarios, inflación del valor de las garantías, evaluación de crédito que subvalora el sobre endeudamiento de los clientes) pueden llevar a una crisis generalizada de confianza en la institución del crédito con consecuencias perversas no previstas para todos los involucrados.

---

<sup>8</sup> Serrano - Cinca, Fuentes Callen y Otros (2011) concluyen que la crisis financiera global devino de seguir malas estrategias. Antes que suceda la bancarrota existían signos que podían haber sido identificados en los balances de las empresas, en indicadores como las utilidades y cuentas de pérdidas. Las entidades que fueron arrastradas por la crisis compartían tres características, tuvieron un crecimiento de la cartera de crédito riesgosa, se especializaron en bienes raíces y no contaron con estrategias de negocios dirigidas a enfrentar la estabilidad marginal. Las organizaciones que no fueron afectadas por la crisis tuvieron durante ese mismo período un crecimiento prudencial y mayores márgenes de ganancia. Los bancos con buen desempeño tuvieron solvencia bancaria, rentabilidad y eficiencia estables.



#### **4. EL MICROCRÉDITO COMO UN SUBCONJUNTO DE LAS RELACIONES DE CRÉDITO EXPLICADO BAJO EL MODELO DE PRINCIPAL-AGENTE**

El microcrédito es un subsegmento de las relaciones de crédito que responde a la lógica interactiva de intercambios con información asimétrica y equilibrios precarios que se expuso formalmente con el modelo de principal-agente. En su origen, este subsegmento se ha instalado prioritariamente en países con un bajo nivel de industrialización, sirviendo a sectores sociales que se caracterizan por una mayor informalidad en el empleo y que poseen un nivel de precariedad económica que les impide reunir condiciones suficientes para acceder al crédito bancario convencional. En estas condiciones el microcrédito extiende la oferta de préstamo hacia sectores que tradicionalmente han sido relegados por las estrategias de racionamiento del crédito, ya que, en esencia, es un instrumento financiero diseñado para otorgar pequeños montos de préstamo a clientes con bajos ingresos y con precariedad de garantías, mediante la incorporación de innovaciones en la tecnología de operación. En efecto, las innovaciones en la tecnología de análisis y aprobación de créditos, así como en el seguimiento al pago han permitido hacer frente a los mayores riesgos asumidos por el prestamista al otorgar crédito a segmentos de población menos favorecidos, sin abandonar sustancialmente la lógica interactiva ni la racionalidad económica de los intercambios del mercado del crédito convencional.

Cabe destacar que la adaptación de un instrumento del mercado financiero convencional para atender a segmentos de la población excluida ha permitido que el microcrédito sea empleado en muchos países en desarrollo como una posible estrategia de abatimiento de la pobreza, e incluso como una política de inclusión social. Sin embargo, esta supuesta doble función del microcrédito, a saber, por un lado la extensión de la cobertura del crédito y, por otro, el abatimiento de la pobreza, ha sido también fuente de efectos laterales, en muchos casos contradictorios. Sin duda, por ejemplo, entre los resultados más visibles del microcrédito, ha prevalecido el afán de lucro y la búsqueda de la optimización de las ganancias económicas por parte de los proveedores del servicio, algo que la propia lógica de mercado engendra.

En este capítulo el interés se centrará en establecer la correspondencia del microcrédito con el modelo formal de interacción principal-agente anteriormente aplicado a los intercambios de crédito convencional. Lo que se busca es caracterizar las condiciones particulares que *de facto* permiten a esta tecnología crediticia enfrentar los equilibrios precarios que se establecen en las relaciones que involucran prestatarios con mayores perfiles de riesgo, así como las condiciones específicas en las que el mecanismo social de la confianza anónima continúa lubricando las relaciones de los actores sociales del microcrédito aún en contextos con un bajo nivel de solvencia e institucionalidad.

#### **4.1. El microcrédito como subsegmento del mercado de crédito**

##### *4.1.1. Nuevo segmento social atendido por el microcrédito*

El microcrédito es un modelo financiero que, en alrededor de tres décadas de formalización, ha logrado expandirse y consolidarse a nivel internacional. Esta tecnología comparte los elementos genéricos de la interacción crediticia, aunque se desprende como un subsegmento de la provisión de crédito dada su peculiaridad de otorgar pequeños montos de crédito a grupos de población con menores ingresos. Este segmento de clientes no había sido atendido anteriormente por la banca tradicional puesto que, por definición, los sectores vulnerables no poseen activos tangibles o avales suficientes que puedan garantizar el buen desempeño del préstamo. La banca se ha asentado así tradicionalmente en segmentos de población asalariada o empresarial que cuentan con solvencia económica o bienes reales y perceptibles, y ha olvidado la existencia de importantes segmentos de población que han quedado desatendidos. Es por ello que, justamente en los países en desarrollo, en los que la proporción de población desposeída o pobre es altamente significativa, fue donde la idea del microcrédito cobró inicialmente fuerza. La principal innovación tecnológica del microcrédito consistió entonces en resolver el problema de la ausencia de garantías de los grupos precarios con la creación de una suerte de activo intangible, pasando el contrato mismo de crédito a ser garantizado por la reputación del deudor. El fiador solidario se constituyó en la nueva forma de posibilitar la realización del intercambio financiero con segmentos de población de bajos recursos, brindando sostenibilidad a las relaciones crediticias establecidas en condiciones de información precaria. Como a

partir de la reflexión de Stiglitz<sup>9</sup> señala Gonzales Vega (2002), el diseño tecnológico de estos contratos y la verificación de su cumplimiento pasó a constituir el corazón del microcrédito, y permitió la implementación y desarrollo institucional de los intercambios microfinancieros. La consolidación del microcrédito como un subsegmento del mercado crediticio pasó a contribuir decisivamente a que los sectores menos favorecidos pudieran incursionar en relaciones basadas en vínculos impersonales. Se generó así algo enteramente distinto de lo que tradicionalmente habían venido haciendo los mercados financieros informales que sólo habían atendido a estos sectores mediante intercambios personalizados de usura de “uno a uno”.

Un aspecto que limitó por muchos años la otorgación de crédito a segmentos de población con bajos ingresos económicos fue precisamente el hecho de que los costes de operación del crédito resultaban más elevados cuanto más pequeño fuera el monto del préstamo. Otro factor de exclusión de esta clientela marginal también fue superado cuando se lograron reducir las brechas en los costes de administrar contratos de crédito con mayor riesgo, mediante la aplicación de nuevos criterios de eficiencia. Así, Gonzales Vega y Villafani (2004:23) señalan que cuando son mayores las brechas entre los costes de otorgación del crédito (análisis de los candidatos al crédito y supervisión de la capacidad de pago) y los riesgos asumidos para recuperar el dinero (mayor precariedad de los prestatarios) menos eficientes se tornan los sistemas financieros. Es decir que cuando los costes de transacción son demasiado elevados, los contratos de microcrédito no tienen lugar, o se aprecian amplias brechas en los precios de los diversos proveedores (por ejemplo tasas de interés muy elevadas). Y, a la inversa, el progreso de los sistemas financieros parece asociarse directamente a la reducción de esas brechas. Justamente, es la reducción de esos agujeros negros lo que en el caso de la tecnología del microcrédito ha permitido brindar estabilidad y sostenibilidad a las entidades microfinancieras y, con el tiempo, dotarlas de una alta capacidad de expansión en el mercado financiero. No debe olvidarse que, como cualquier otro instrumento financiero, el microcrédito debe cumplir su propósito inicial de facilitar transacciones interpersonales, intermediar fondos para mejorar la asignación de poder de compra sobre los recursos, apoyar estrategias para hacer frente a los riesgos, facilitar pagos y

---

9 Reflexiones sobre las microfinanzas vertidas por Joseph Stiglitz en Bolivia en una conferencia en 2001.

promover la integración de los mercados al reducir los costos de transacción (Gonzales Vega y Villafani 2004).

Tal y como muestra la figura 6, la expansión del microcrédito parece obedecer a tres factores de eficiencia y a la superación de sus respectivas brechas de cara a los diversos actores en interacción.

Figura 6: brechas a ser superadas por el microcrédito

	<b>Eficiencia</b>	<b>Brechas</b>
<b>M</b>	Costos de transacción de deudores	Costo total del fondo para los deudores
<b>A</b>	Costo de manejar la cartera de préstamo	Ingresos financieros del intermediario
<b>R</b>		
<b>G</b>	Utilidades 	
<b>E</b>		
<b>N</b>	Costo de movilización de fondos	Costo financiero de fondos

En primer lugar, para los prestatarios, la eficiencia la establece la relación entre el coste total de los fondos adquiridos y la ganancia a obtener luego de restar el esfuerzo y los costes de transacción asumidos (que en el caso particular de los prestatarios con menores ingresos económicos introducen una mayor carga al coste del crédito). El prestatario analizará los beneficios del crédito en términos de la ganancia obtenida mediante los recursos financieros, restando a ello no sólo la tasa de interés financiera a ser devuelta y el esfuerzo invertido, sino también los costes de transacción involucrados, como la distancia y tiempo invertidos en el desplazamiento hacia la entidad prestamista, el coste del transporte, entre otros. Si esta brecha es muy alta, el prestatario optará por desistir de la solicitud de crédito.

Por otra parte, para el prestamista la eficiencia se relaciona con el coste de manejar la cartera de crédito y la brecha respecto a los ingresos financieros que espera obtener. La entidad proveedora asumirá aquellos costes de administración de la cartera de crédito (como la selección de prestatarios, supervisión de clientes y gestiones para la recuperación del crédito) que sean inferiores a los ingresos obtenidos en concepto de

intereses financieros. Adicionalmente el prestamista deberá considerar el coste de movilización de fondos (negociar y acceder a recursos financieros de donantes, acreedores o ahorristas con el propósito de destinar estos recursos a la otorgación de crédito) y la devolución de los mismos a sus acreedores. Cuando existen brechas entre el ingreso obtenido mediante el interés financiero y los costes de devolución de recursos a sus acreedores, el prestamista no encontrará incentivos en realizar las operaciones de préstamo y las relaciones de microcrédito no podrán tener lugar.

#### *4.1.2. Precisiones en la caracterización del modelo principal-agente en los intercambios de microcrédito*

En el microcrédito el prestamista o principal puede ser caracterizado como un inversor motivado por la expansión de la cobertura del crédito hacia segmentos de población con bajos ingresos. Para lograr esta cobertura debe buscar la sostenibilidad de sus operaciones mediante la eficiencia económica, orientándose por el principio de la maximización de beneficios. El prestamista debe lograr que los costes derivados de la mayor dificultad de acceso a la información y la heterogeneidad de su clientela no superen los beneficios obtenidos mediante el interés financiero cobrado a los prestatarios. En un contexto con información abierta, el prestamista podría ofrecer un contrato de crédito con el mayor monto posible, incrementando la tasa de interés hasta el límite que le permitiera cubrir el riesgo y los costes asociados a la administración del crédito. Sin embargo, en contextos caracterizados por la asimetría de información, aunque el incremento de los costes administrativos permite fijar un interés financiero mayor al ofrecido por los proveedores del crédito convencional, el prestamista debe mantener su tasa de interés por debajo de un nivel que atraiga a clientes de alto riesgo.

Por su parte, el prestatario o agente se caracteriza como una persona con escasos recursos económicos, trabajo informal, ausencia de activos o garantías, cuyo esfuerzo tiene baja productividad (Gonzales Vega 1998a). Como agente tradicionalmente excluido del sistema financiero convencional puede optar por recibir un préstamo del sector informal de usura, con altas tasas de interés y con mínimos requisitos de acceso, o un microcrédito provisto por el mercado formal con una tasa de interés más moderada pero con mayores requisitos de acceso. En condiciones de presencia de entidades

proveedoras de microcrédito, la lógica maximizadora llevará al prestatario a optar por el microcrédito siempre que las ganancias de su inversión superen los costes de transacción y el esfuerzo invertido. Los beneficios del prestatario se generan mediante iniciativas pequeñas con un endeudamiento uniforme, la posibilidad de fracaso del proyecto se incrementa con el tamaño de su deuda, aunque el fracaso de un proyecto también puede ser una señal de que el prestatario tiene niveles ocultos de endeudamiento.

Los factores de riesgo en el microcrédito tienen algunas condiciones que lo diferencian del crédito convencional. Mientras en las entidades bancarias tradicionales el riesgo se asocia a la concentración del préstamo en unos pocos clientes, en el microcrédito el riesgo se asocia al portafolio en su conjunto. El bajo monto de las transacciones hace que el riesgo de cada micropréstamo sea muy bajo para la entidad crediticia, pero sí tenga importancia el fraude como una función del total del endeudamiento, es decir, que muchos pequeños prestatarios defrauden simultáneamente a la entidad de microcrédito. Es por ello que adquiere mayor énfasis la calidad de la administración y los controles internos al interior del proveedor, así como las variaciones apreciables en la tecnología de préstamo (políticas de crédito, selección de prestatarios, montos de préstamo, términos contractuales y manejo de la morosidad).

En el microcrédito la asimetría de información entre el prestamista y el prestatario genera formas particulares de selección adversa y riesgo moral. El problema de *selección adversa* u oportunismo precontractual antes expuesto, se intensifica en el microcrédito dada la alta heterogeneidad que caracteriza a los prestatarios menos favorecidos, que cuentan con condiciones ocupacionales y educativas más precarias, lo que hace más complejo el acceso a la información por parte del prestamista. En el ámbito ocupacional, en una gran mayoría de países no industrializados, los prestatarios del microcrédito participan en el sector informal de la economía, de manera que no cuentan con contratos laborales formales ni cuentan con residencia fija. En el ámbito de la preparación personal, son grupos humanos que tienden a contar con un bajo nivel de educación formal (ciclo primario, o ciclo secundario no concluido), algo que en esta franja de población se suele asociar también a la baja productividad laboral. La baja

cualificación de los trabajadores informales limita su capacidad para insertarse en posiciones laborales bien remuneradas, reduciendo sus expectativas de ingreso económico. Estas condiciones ocupacionales y educativas de los prestatarios pobres reducen sus posibilidades de acumulación de activos económicos, limitando la escala y proyección de éxito de sus planes de inversión; de manera que la evaluación de las solicitudes de crédito por parte de la entidad micro prestamista parte con expectativas de beneficio inferiores a las establecidas en el crédito convencional. La ausencia de activos económicos disponibles para garantizar el microcrédito es una limitación o fuente de riesgo para la selección adversa, ya que la entidad proveedora del préstamo no puede hacer uso de las garantías reales para identificar a los clientes con mayor solvencia financiera. A la vez, los grupos de prestatarios precarios en países no industrializados pueden ubicarse de manera más dispersa en el territorio y enfrentan mayor movilidad geográfica debido a la necesidad de desplazarse continuamente para buscar oportunidades de trabajo (por ejemplo del área rural al área urbana), situación que dificulta las posibilidades de mantener registros de sus antecedentes crediticios.

La selección adversa de clientes incrementa el riesgo crediticio para el prestamista en dos dimensiones, a saber, la primera, permitiendo la selección de clientes demasiado pobres, que no cuentan con los activos suficientes para rentabilizar la inversión del crédito, incrementando la probabilidad de fallo en el pago y poniendo en riesgo la rentabilidad. Las condiciones preexistentes de precariedad son de difícil observación por parte del prestamista, de manera que sólo puede asignar una probabilidad de buen cumplimiento a sus clientes. Este problema podría ser resuelto mediante el análisis financiero de la productividad esperada de cada cliente. Sin embargo este tipo de evaluación no está al alcance de muchas tecnologías de microcrédito que deben reducir al mínimo sus costes para lograr cierta eficiencia (Navajas, Conning *et.al.* 2003). Cuando se prescinde del análisis de los candidatos al microcrédito la asignación de términos contractuales inadecuados puede incidir en el deterioro de la calidad de la cartera de clientes de microcrédito, algo que se expresará posteriormente en un incremento en los niveles de morosidad.

El segundo aspecto de riesgo relacionado a la selección adversa en el microcrédito en países en desarrollo es el sobreendeudamiento de los prestatarios, muchas veces ocasionado por un exceso de oferta de pequeños recursos de crédito y la debilidad de los sistemas de información crediticia. Los prestatarios se ven tentados de obtener créditos en condiciones ventajosas, y para ello esconden al prestamista la existencia de otras deudas contraídas. Este problema surge especialmente cuando existe debilidad en los sistemas de información, ya que el prestamista (especialmente en zonas remotas o alejadas) sólo cuenta con información sobre sus propios contratos de microcrédito y esta deficiencia informativa puede llevarle a asignar créditos a clientes sobreendeudados, incrementando la posibilidad de fracaso de todos los contratos de crédito que hubiera contraído el micro prestatario (McIntosh y Wydick 2007). Para reducir el problema de la selección adversa, el prestamista se inclinará preferentemente por establecer contratos que incluyan un análisis exhaustivo de cada prestatario, que permitan ajustar el tamaño del crédito y las condiciones de repago a determinados niveles de productividad. Sin embargo, para soportar el coste de cada pequeña solicitud de crédito, el prestamista debe ofrecer contratos simples, estandarizados, con un costo promedio que será menor cuando mayor sea el número de clientes.

El *riesgo moral* u oportunismo postcontractual, se introduce en la relación de crédito debido a la dificultad de observación y verificación del nivel de esfuerzo invertido por el prestatario, que puede dispersar los recursos del crédito y reducir la rentabilidad de la inversión para el prestamista. Este problema se ve profundizado en el microcrédito por la precariedad de las inversiones que están en condiciones de realizar los prestatarios, las altas tasas de interés que deben pagar y las limitaciones que tiene la entidad de préstamo para asumir los costes de supervisión. Los prestatarios del microcrédito acceden a préstamos caros, que se encuentran mayormente más cercanos a las tasas de interés de usura que a las tasas de interés del crédito convencional. Adicionalmente, por sus condiciones de baja acumulación de capital y pequeño monto de préstamo, realizan pequeñas inversiones con baja rentabilidad esperada. Estas condiciones incrementan los incentivos de los prestatarios para dispersar los recursos del crédito en otras actividades, mientras que las entidades de microcrédito se ven forzadas a reducir los costes del monitoreo para mantener la eficiencia en la dotación de crédito.

De igual modo, debido a la ausencia de garantías reales y la precariedad intrínseca de los prestatarios, las sanciones efectivas que pueden imponerse al incumplimiento del préstamo son más laxas, reduciendo los incentivos para un comportamiento honesto de los prestatarios. Finalmente, los micro prestatarios podrán presentar mayor vulnerabilidad ante condiciones externas no previstas, sobre las cuales no tienen control ni capacidad de respuesta. Así por ejemplo, un prestatario que participa en el sector informal de la economía, que tiene bajas o nulas reservas de capital o activos, tiene una baja capacidad de respuesta ante enfermedades (muy pocos se encuentran afiliados a la seguridad social y acceden a servicios médicos) o desastres naturales como las inundaciones o los terremotos, que podrían afectar de manera directa su capacidad de pago de la deuda crediticia. Estas condiciones son particularmente inciertas en el crédito agropecuario, donde la dependencia de los ciclos biológicos, dispersión geográfica, incidencia del clima, las plagas, entre otros factores, incrementan la incertidumbre respecto a los posibles rendimientos de la inversión (Gonzales Vega: 2000:24). Los intermediarios financieros en países con economías en desarrollo además están expuestos de manera más frecuente a riesgos sistémicos que resultan de eventos que simultáneamente modifican el comportamiento de un gran número de clientes. Estos eventos son en su mayoría resultados de crisis macroeconómicas que afectan con mayor fuerza a los grupos de población más precarios (Gonzales Vega 2002).

Para reducir el problema del riesgo moral, el prestamista buscará profundizar los mecanismos de supervisión al pago de sus clientes, sin embargo, debido a los altos costes que demandarían para verificar el desempeño de un alto número de clientes dispersos y heterogéneos, optará por el uso de instrumentos de seguimiento que demanden una baja inversión. Por ejemplo, el control cruzado al pago que realizan los miembros de los grupos solidarios de microcrédito, tecnología que será descrita en el siguiente capítulo.

#### *4.1.3. Ajustes del mercado de microcrédito para superar las asimetrías de información*

A continuación se exponen las soluciones de segunda mejor opción adoptadas por el microcrédito.

- Racionamiento y profundización crediticia: Los prestatarios del microcrédito son grupos humanos que ya han sufrido el efecto del racionamiento del crédito de la banca convencional, ya sea por contar con empleos informales, ausencia de garantías o dificultad para cumplir los requisitos de la evaluación crediticia. Cuando los operadores de microcrédito crean un producto financiero para población con bajos ingresos, establecen nuevos criterios de racionamiento. El prestamista se enfrenta a un nuevo submercado de crédito en el que un amplio número de prestatarios que anteriormente no accedían a servicios de crédito expresan interés en acceder al microcrédito. Con el incremento de la demanda de microcrédito y del riesgo, el prestamista puede incrementar la tasa de interés a niveles significativamente superiores respecto al interés bancario, fijando como límite a éste una franja que lo separa de la usura. De manera que en el microcrédito la tasa de interés tiende a ser una herramienta de autoselección de los prestatarios, que atrae solamente a aquellos que no cumplen con las condiciones más estrictas requeridas por los prestamistas de la banca convencional, que ofrecen precios más bajos.

El racionamiento en el microcrédito también se expresa en el monto del crédito, ya que los proveedores de préstamos fijan topes bajos de crédito a sus clientes, en especial en el primer contrato. De esta manera, los clientes que podrían acceder a montos más altos de microcrédito reciben en una primera instancia préstamos pequeños, que pueden incrementarse en sucesivos contratos siempre que demuestren su capacidad de pago. Sin embargo, el monto de crédito llegará a un techo que separa al microcrédito de otros segmentos con rango mayor de préstamo; de manera que los clientes se autoseleccionarán entre aquellos que cumplen requisitos para optar por créditos de mayor tamaño y los que sólo cumplen los requisitos laxos del microcrédito.

Como señala Gonzales Vega (2001:7), estas condiciones específicas del racionamiento en el microcrédito generan un incremento en el costo promedio de las transacciones (costo por dólar invertido) y en la magnitud de los obstáculos para acceder a los prestatarios pobres, mientras que el tamaño de las

transacciones se reduce. Entre los costes de transacción se incluye el grado de infraestructura física, la distancia (geográfica, étnica, cultural, socioeconómica) del proveedor respecto a los clientes, las facilidades de comunicación, el grado de desarrollo de la infraestructura de transporte, electricidad, correos, telecomunicaciones, entre otros. Los altos costes de transacción en contextos de búsqueda de optimización de la ganancia podrían dar origen a una composición regresiva de las carteras, llevando a los prestamistas a fijar montos de crédito más altos para cubrir los costes de transacción, con el riesgo de excluir a los clientes menos favorecidos. Este efecto regresivo en las carteras de microcrédito influye de manera significativa en las oportunidades para la profundización crediticia, que consiste en incrementar la cobertura de clientes del microcrédito hacia más segmentos de población excluida. Esta dificultad puede ser superada con carteras amplias y diversificadas de clientes en lugar de la especialización y concentración en la clientela meta.

- **Contratos y garantías:** Como se ha mencionado anteriormente, el microcrédito destinado a población de bajos ingresos no puede asumir los costes de un contrato especializado y adecuado a las características de cada cliente. Por ello, la solución identificada para cubrir a un mayor número de prestatarios ha sido la creación de contratos genéricos con un mínimo nivel de análisis del riesgo y contratos individuales con algún nivel de análisis del riesgo (Navajas, Conning *et.al.* 2003). El contrato genérico o estándar se aplica a ‘grupos de crédito solidario’ y se sustenta en la garantía conjunta de los miembros. El contrato genérico permite otorgar préstamos a grupos de personas relativamente homogéneos y posibilita realizar un análisis elemental de cada miembro del grupo de solicitantes. El contrato genérico sin garantía real permitió la expansión del microcrédito a partir del uso del capital social del prestatario, entendido como la red primaria de relaciones de las personas interesadas en acceder al microcrédito (los lazos no parentales con amigos, vecinos, etc.). Para lograr contratos homogéneos el prestamista ha de estimar la productividad promedio de los prestatarios que permitirá fijar el monto máximo de crédito para todos los postulantes.

Por su parte, el contrato individual de microcrédito se sustenta en un análisis básico de cada candidato de crédito, con un mayor coste directo para el prestamista dado que permite estimar la productividad esperada de cada individuo. El contrato individual es una modalidad de microcrédito que se respalda en garantías imperfectas, que son registradas por la entidad de microcrédito para asegurar el cumplimiento del pago. Dependiendo de la legislación local, algunas de estas garantías pueden ser ejecutadas, mientras que otras solamente pueden ser registradas; incluso en algunos casos las garantías ejecutables carecen de valor comercial para la entidad de microcrédito, de manera que su retención se emplea como medida de amenaza de sanción ante la posibilidad de incumplimiento del pago. La ventaja de los contratos individuales de microcrédito es que permiten fijar montos de microcrédito diferenciados por cliente, en función de su capacidad de pago. El contrato individual tiende a atraer a microprestatarios con mayor capacidad de endeudamiento.

- La monitorización de los clientes: El amplio número de prestatarios a los que atiende el microcrédito, la movilidad y dispersión geográfica de los mismos y el pequeño tamaño de los créditos hacen inviable la aplicación de técnicas de supervisión rigurosas. El microcrédito ha ideado como solución a este problema la incorporación de mecanismos de incentivo para que los prestatarios se acerquen regularmente a la entidad de préstamo. Una modalidad innovadora de interacción con la entidad de microcrédito es la solicitud de pagos frecuentes como herramienta de supervisión o monitoreo del pago. Las entidades de microcrédito tienden a establecer cronogramas de pago quincenales o incluso semanales, que obligan al prestatario a mantener una relación estrecha con la entidad de préstamo, sin que esta última incurra en costes adicionales. Este mecanismo también ha demostrado su utilidad para fortalecer la cultura de pago de los prestatarios (que incluso en muchos países reciben educación financiera) y para revelar información escondida de los clientes (Jain Sanjay 2004). La recepción de pagos frecuentes es una medida que incrementa los costes del microcrédito ya que las entidades proveedoras tienden a complementar este

sistema de pago con inversiones en un mayor número de oficinas, en especial en el área rural, para facilitar el trabajo de cobro del crédito a sus clientes.

Los grupos de microcrédito solidario también han demostrado ser una modalidad efectiva de monitoreo con bajo costo para la entidad crediticia. Las operadoras de microcrédito que aplican la metodología de préstamo de grupal pueden introducir sanciones colectivas cuando se produce el incumplimiento del pago de la deuda por uno de los miembros del grupo. De esta manera, ante la eventualidad de sufrir estas sanciones, cada miembro del grupo solidario se ocupa de realizar el seguimiento y ejercer presión ante sus compañeros para evitar que el incumplimiento de uno de ellos acarree consecuencias para todo el grupo. La banca comunal, una tecnología aún más colectivizada de microcrédito, que será descrita más adelante, reduce los costos de monitoreo y cobro del crédito, al solicitar que los miembros realicen los pagos con periodicidad semanal o quincenal al interior del banco comunal. Al igual que el crédito de grupo solidario, el control y monitoreo interno deben ser estrictos para lograr que el pago final se realice en las condiciones acordadas, bajo el riesgo de que el fallo de un miembro de la banca comunal pueda acarrear sanciones a todos los miembros al momento de solicitar un nuevo préstamo.

- Información compartida por varios prestamistas: Existen varios estudios que coinciden en señalar el efecto positivo que tiene compartir información acerca de los prestatarios para reducir el riesgo de la selección adversa en la provisión de microcrédito. Jain, Mansuri *et.al.* (2004) comprobaron que los prestamistas formales del microcrédito pueden mejorar los incentivos para el buen desempeño de sus clientes cuando comparten información sobre el incumplimiento. Al compartir listas de deudores incumplidos con otras proveedoras de microcrédito pueden evitar relacionarse con estos prestatarios forzándolos a cumplir sus deudas preexistentes. McIntosh y Wydick (2007) identificaron que compartir información entre prestamistas no sólo incrementar los incentivos de pago de los prestatarios, sino que también puede contribuir a reducir el costo del préstamo, ya que la información revelada sobre los

prestarios puede permitir fijar tasas de interés más bajas. El incremento del número de prestamistas fue la causa que profundizó el problema de la asimetría de información en el microcrédito, ya que inicialmente éstos no compartían datos sobre sus clientes, hasta que impulsaron la creación de sistemas de información crediticia. Los sistemas de información se expandieron lentamente en el sector de las microfinanzas, pero contribuyeron a la reducción de la tasa de incumplimiento de los prestarios, tuvieron un efecto positivo en el incremento del tamaño del crédito y en el incremento del número de prestarios cumplidos (McIntosh y Wydick 2007). Los prestamistas también pueden compartir información sobre los prestarios cumplidos, sin embargo, no existe buena predisposición a compartir este tipo de datos. La baja predisposición para intercambiar información sobre buenos clientes está motivada por el riesgo potencial de ser afectados por estrategias agresivas de atracción de clientes por parte de sus competidores, con el daño potencial de perder a los mejores entre ellos.

Sintetizando lo expuesto hasta aquí, es posible afirmar que la tecnología del microcrédito se ha adaptado a las condiciones particulares de riesgo de los clientes con menores ingresos, adquiriendo así algunos rasgos característicos que lo diferencian del crédito convencional. El cuadro a continuación sintetiza estas particularidades:

Cuadro 9: Diferencias entre el crédito convencional y el microcrédito

CRITERIO	MODALIDAD DE PRÉSTAMO	CONDICIONES ESPECÍFICAS
TAMAÑO DEL CRÉDITO Y PLAZO DE DEVOLUCIÓN	Crédito convencional	El tamaño del crédito es mayor y la recuperación del crédito tiende hacia el largo plazo.
	Microcrédito	El tamaño del crédito es pequeño y los plazos de pago son cortos.
TASA DE INTERÉS	Crédito convencional	Los intereses son moderados en relación al tamaño del crédito debido a que los costes son menores.
	Microcrédito	La tasa de interés es alta porque los contratos tienen costes elevados en relación al bajo monto del crédito.
GARANTÍAS	Crédito convencional	El crédito se respalda mediante garantías de tipo personal o hipotecario que pueden ser ejecutadas legalmente.

	Microcrédito	Las garantías son imperfectas, pueden ser avales solidarios de los integrantes de un grupo de microcrédito o bienes de uso con poco valor comercial en caso de remate.
MONITORIZACIÓN	Crédito convencional	El seguimiento a los clientes puede ser personalizado según el monto de crédito desembolsado.
	Microcrédito	El seguimiento es delegado al propio cliente mediante el fraccionamiento del pago en períodos muy frecuentes o el control cruzado de los miembros del grupo solidario.
COSTOS ADMINISTRATIVOS	Crédito convencional	Los costes administrativos son bajos en relación al monto de préstamo.
	Microcrédito	Los costes administrativos se encarecen debido al pequeño monto del crédito.

#### 4.2. La lógica interactiva de los agentes en el microcrédito

Como ya se ha dicho, los actores del microcrédito responden también a la lógica estratégica del principal-agente buscando la maximización de beneficios con interacciones de préstamo de pequeño tamaño. Como agente racional, el prestamista buscará ampliar su cartera de microcrédito con el menor riesgo, cuidando que los costes del servicio no incrementen el precio del préstamo hasta el nivel de las tasas de usura. Por su parte, el micro prestatario viene caracterizado por su precariedad de recursos y la necesidad de acceder al préstamo para incrementar sus activos económicos. Dado el racionamiento de la oferta de crédito convencional, el acceso al microcrédito se establece como una alternativa de maximización de beneficios, aunque después de cubrir los costes estos sean, muy pequeños. En contextos de alta precariedad, el microcrédito incluso puede ser una estrategia atractiva siempre que permita reducir las oscilaciones del ingreso, y contribuya a enfrentar los gastos recurrentes del hogar. Las fuentes de riesgo se profundizan debido a la fragilidad del prestatario ante eventos inesperados<sup>10</sup> (o de naturaleza) a los que se enfrenta, tales como la enfermedad, los desastres naturales u otros, que pueden afectar su disposición para el cumplimiento del pago de la deuda microcrediticia.

---

10 La economía define como eventos inesperados, estocásticos o de naturaleza a las situaciones que se producen en el contexto de la interacción de los individuos y que no están bajo el control de ellos, son eventos como el azar, el clima, entre otros.

#### 4.2.1. Lógica interactiva: El juego básico del microcrédito

A continuación se profundiza en la relación entre el prestamista y el prestatario mediante un juego estratégico de elaboración propia y denominado “juego básico del microcrédito”, que se recoge en la figura 7 con la idea de ilustrar las condiciones particulares de interacción apenas expuestas. La forma extensiva del juego del microcrédito abarca el período que transcurre desde el momento en que una entidad de microcrédito ofrece un contrato de préstamo hasta el momento en que culmina el pago de la deuda por parte del prestatario. Se establece como supuesto del ejercicio que las decisiones se realizan en un período de tiempo estable de tiempo ( $t_1$ ), digamos durante un año, de manera que las condiciones de los prestatarios no se ven modificadas sustancialmente al final del juego.

En la figura 7 el juego se inicia cuando la entidad de microcrédito (M) ofrece el primer contrato de préstamo. A continuación la naturaleza (N), entendida como un factor del ambiente externo, no controlado por los individuos participantes en la interacción, distribuye a los prestatarios según su condición de precariedad. Se asociará la precariedad con la situación de pobreza de ingresos<sup>11</sup>, de manera que el prestatario tendrá una probabilidad ( $r$ ) de pertenecer al grupo de *precariedad baja* (sobre la línea de pobreza) y una probabilidad de  $(1-r)$  de pertenecer al grupo de *precariedad alta* (o debajo de la línea de pobreza). Posteriormente, el prestatario (P) responderá al prestamista *aceptando* (*si*) o *rechazando* (*no*) la oferta de crédito. Cuando el prestatario rechaza el contrato de crédito el juego termina y no se establece la relación de crédito como tal. Los jugadores obtienen 0 ganancias.

Cuando el prestatario (P) *acepta* el contrato de crédito a continuación debe seleccionar el *nivel de esfuerzo* que invertirá en el proyecto. El esfuerzo se asocia a la cantidad de recursos que el prestatario incorpora al proyecto (el dinero del préstamo, la inversión de tiempo, los activos, el capital humano, etc.). El prestatario podrá seleccionar un nivel de *esfuerzo alto* (*ea*) o un nivel de *esfuerzo bajo* (*eb*). La selección de esfuerzo se presenta en el juego como una elección relacionada con la honestidad o la disposición para

---

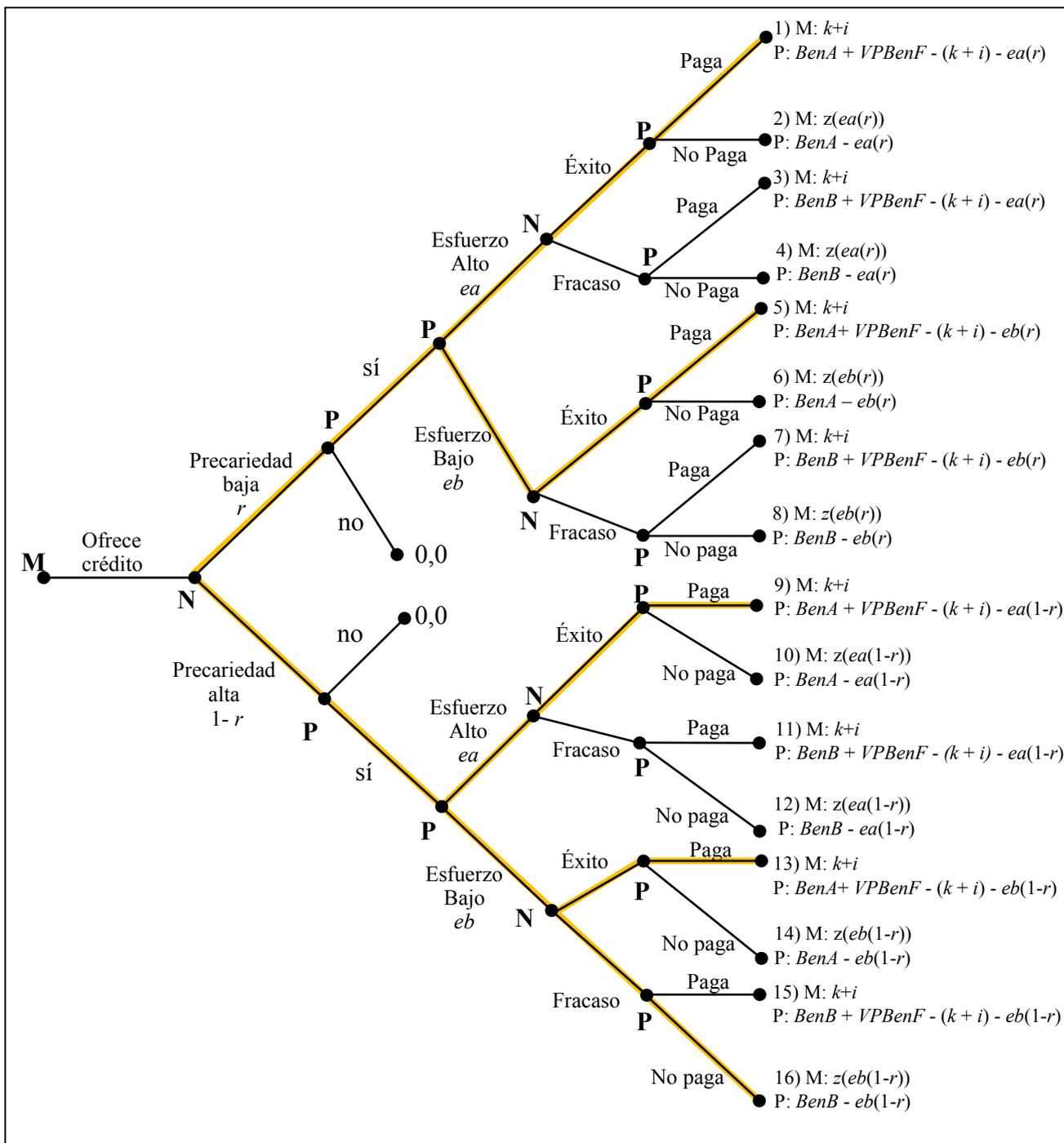
11 El Banco Mundial ha definido que una persona es pobre, o se ubica debajo de la línea de pobreza, cuando vive con menos de 2 dólares americanos al día.

invertir apropiadamente los recursos del microcrédito. En la realidad, en particular dentro del grupo de prestatarios con alta precariedad, podría ocurrir que factores ajenos al proyecto le acaben impidiendo seleccionar libremente el nivel de esfuerzo (por ejemplo, la enfermedad puede obligar al prestatario a disminuir o dispersar los recursos previstos para la inversión). Después de realizar el esfuerzo, la naturaleza (N) (o la probabilidad de buena o mala suerte que acompaña al proyecto) definirá el éxito o fracaso de la inversión, aspecto no observable al prestamista. Los prestatarios se dividirán entre aquellos que logren *éxito* con la inversión y aquellos que *fracasen* objetivamente; sin embargo, la probabilidad de éxito estará asociada al nivel de precariedad y al esfuerzo invertido por el prestatario. El nivel de éxito tendrá consecuencias sobre el monto de beneficios o pérdidas que obtendrá el prestatario y, por tanto, influirá en su decisión de pago de la deuda microcrediticia. Finalmente, el prestatario (P) *paga* o *no paga* la deuda. El prestamista sólo podrá observar la conducta de pago, sin conocer la secuencia de decisiones que llevaron al prestatario a realizar esta acción.

En el momento del pago de la deuda el prestatario considerará la posibilidad de renovar la línea de crédito (la posibilidad de encuentro futuro con el prestamista). Aquí es donde se introduce la sombra del tiempo o parámetro referente a la iteración cooperativa (Axelrod 1980). Naturalmente, cuando el candidato no tiene la intención de renovar el microcrédito, el pago de la deuda no contribuirá a la construcción de su reputación; en esa situación lo que parece razonable es descolgarse o no acabar de pagar el crédito. Al contrario, cuando existe la expectativa futura de renovación del microcrédito, esta proyección de la 'sombra del tiempo' se convierte en un incentivo para el pago de la deuda, en tanto que el prestatario puede asignar un valor presente al beneficio futuro que podría obtener en próximos contratos de microcrédito.

A continuación se expone el juego en su forma estratégica extensa, y en la siguiente sección se explicarán detalladamente las interacciones y resultados.

Figura 7: Juego básico del microcrédito



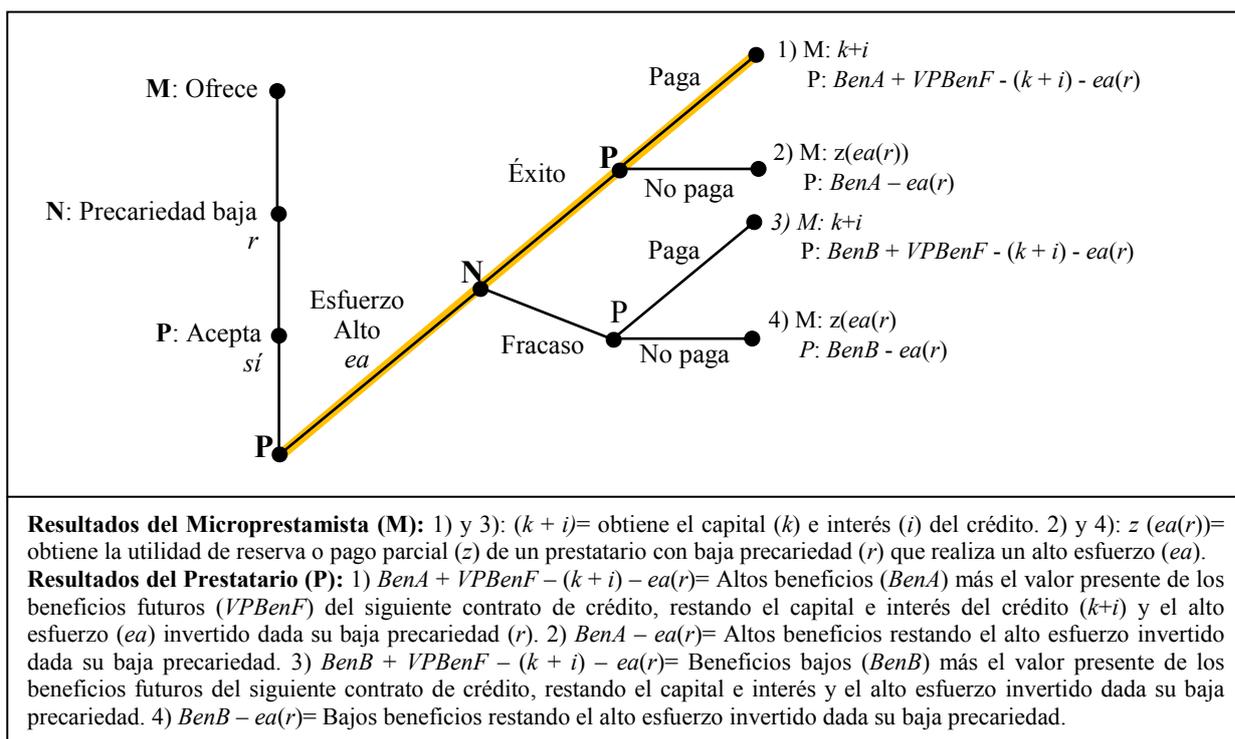
**Abreviaciones:**  $(k+i)$ = capital más interés;  $BenA$ = beneficio alto;  $VPBenF$ = valor presente de beneficios futuros;  $ea(r)$ = esfuerzo alto del prestatario con baja precariedad;  $z(ea(r))$ = utilidad de reserva en función del esfuerzo alto y baja precariedad del prestatario;  $BenB$ = beneficio bajo;  $eb(r)$ = esfuerzo bajo del prestatario con baja precariedad;  $z(eb(r))$  = utilidad de reserva en función del esfuerzo bajo y precariedad baja del prestatario;  $ea(1-r)$  = esfuerzo alto del prestatario con alta precariedad;  $z(ea(1-r))$  = utilidad de reserva en función del esfuerzo alto y precariedad alta del prestatario;  $eb(1-r)$  = esfuerzo bajo del prestatario con alta precariedad;  $z(eb(1-r))$  = utilidad de reserva en función del esfuerzo bajo y precariedad alta del prestatario.

4.2.2. Soluciones de equilibrio en el juego

A continuación se analizan los resultados para cada una de las ramas del árbol de juego apenas expuesto. Se identificarán las situaciones en las cuales resulta dominante el pago la deuda, así como aquellas situaciones en las que parece razonable incumplir el pago.

a) Subjuego 1: baja precariedad y alto esfuerzo

Figura 7.1: Baja precariedad / alto esfuerzo



La situación de baja precariedad y alto esfuerzo brinda al prestatario las mejores condiciones para rentabilizar la inversión del microcrédito. Por un lado, el prestatario posee ingresos superiores a la línea de pobreza y, por otro lado, realiza una inversión de alto esfuerzo (sin dispersar los recursos del microcrédito). Estas condiciones incrementan la probabilidad de obtener éxito con la inversión y cumplir el pago de la deuda. En este subjuego, cuando el microcrédito logra beneficios altos, la conducta de pago es dominante, ya que el prestatario rentabiliza la inversión actual y esta decisión le permite renovar el microcrédito en el futuro. Incluso si la inversión del microcrédito fracasa, el prestatario con baja precariedad podría encontrar valiosa la decisión de pago, ya que cuenta con recursos económicos de reserva que le permiten cubrir las pérdidas,

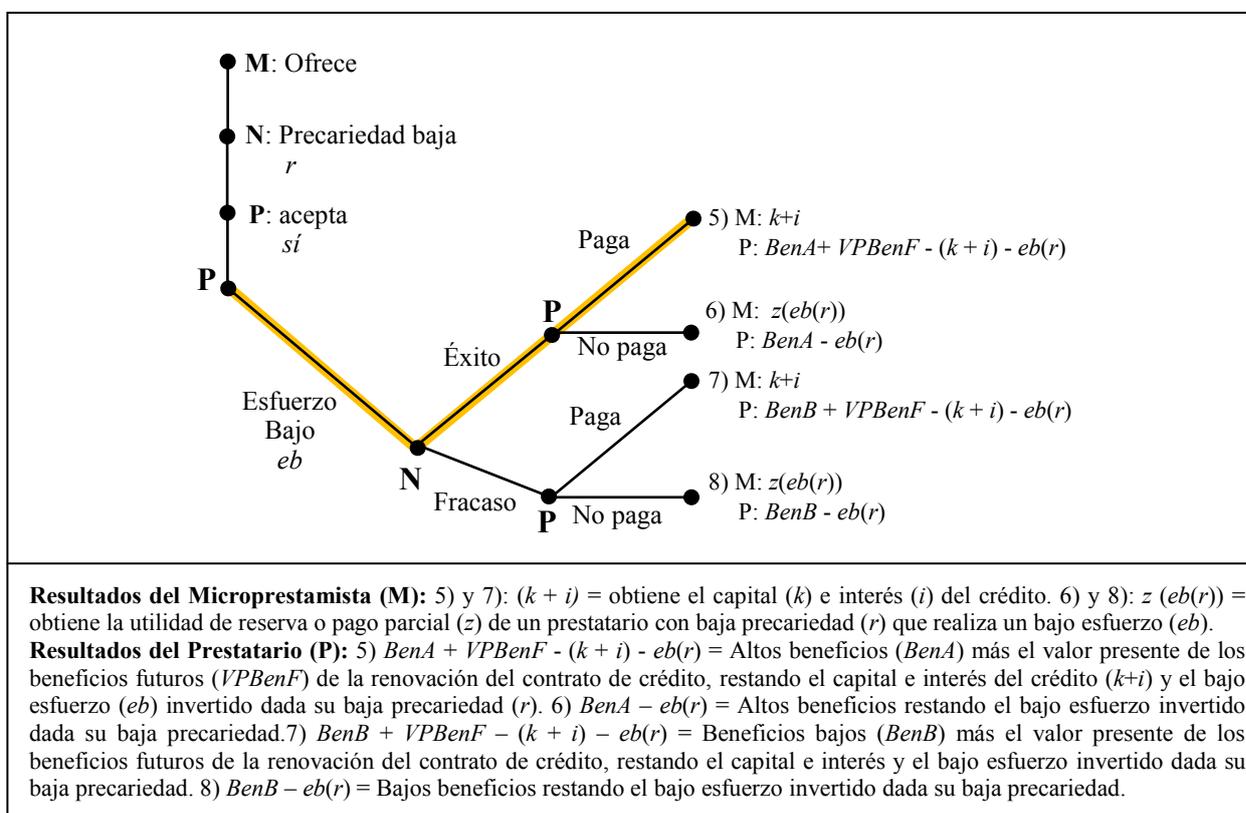
además que un contrato futuro podría contribuir a su recuperación. Por lo tanto, la decisión de pago es dominante siempre que se dé la siguiente relación:

$$VPBenF > (k+i)$$

Donde la renovación futura del contrato de crédito brinda mayores beneficios netos que el incumplimiento del pago de la deuda en el momento actual.

b) Subjuego 2: baja precariedad y bajo esfuerzo

Figura 7.2: Baja precariedad / bajo esfuerzo



En esta rama de decisiones el prestatario mantiene la condición de ingresos por encima de la línea de pobreza, pero invierte un nivel de esfuerzo bajo (dispersión parcial o total de los recursos del microcrédito en proyectos alternativos), lo que reduce la probabilidad de lograr éxito con la inversión. Aunque, efectivamente, la probabilidad de

lograr éxito disminuye respecto al anterior subjuego, la posibilidad de incrementar los beneficios se convierte en un incentivo para invertir un menor esfuerzo, dado que:

$$\text{BenA} - eb(r) > \text{BenA} - ae(r)$$

Donde el prestatario obtiene mayores beneficios netos cuando emplea un menor esfuerzo.

Cuando el prestatario logra éxito con el microcrédito, la conducta de pago se mantiene como estrategia dominante, dado que la ganancia obtenida permite cubrir la deuda y beneficia al prestatario con la futura renovación del crédito. Sin embargo, cuando la inversión del microcrédito fracasa, la decisión de pago es parcialmente dominante. Esto se debe a que el bajo esfuerzo invertido proporciona un antecedente de exposición al riesgo asociado a la valoración de beneficios a corto plazo. En ese sentido, si bien las reservas económicas del prestatario con ingresos superiores a la línea de pobreza podrían permitirle hacer frente a la deuda, el pago no será una conducta dominante si valora más los beneficios del corto plazo. Por ello, la decisión de pago sólo será dominante si se presenta la siguiente relación:

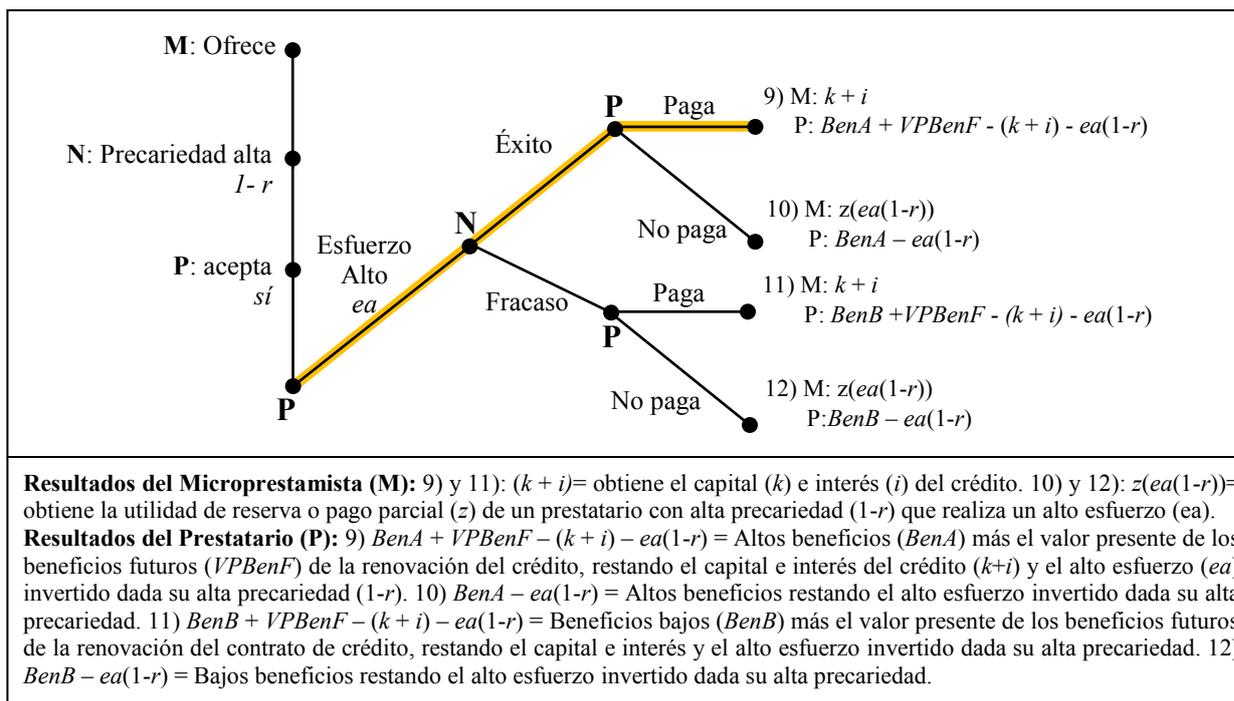
$$\text{VPBenF} > 0 > (k+i)$$

Donde los beneficios netos de la renovación futura del crédito son superiores a las pérdidas actuales originadas por el pago de la deuda.

### c) Subjuego 3: alta precariedad y esfuerzo alto

Este subjuego (figura 7.3) introduce una dificultad adicional, ya que el prestatario enfrenta una mayor precariedad, expresada en un nivel de ingresos por debajo de la línea de pobreza. La condición de mayor precariedad del prestatario (una pobreza de ingresos que se asocia a un menor flujo de caja, menores activos y menor capital humano), reduce la probabilidad de éxito de la inversión del crédito respecto a los dos subjuegos anteriormente explicados.

Figura 7.3: Alta precariedad / esfuerzo alto

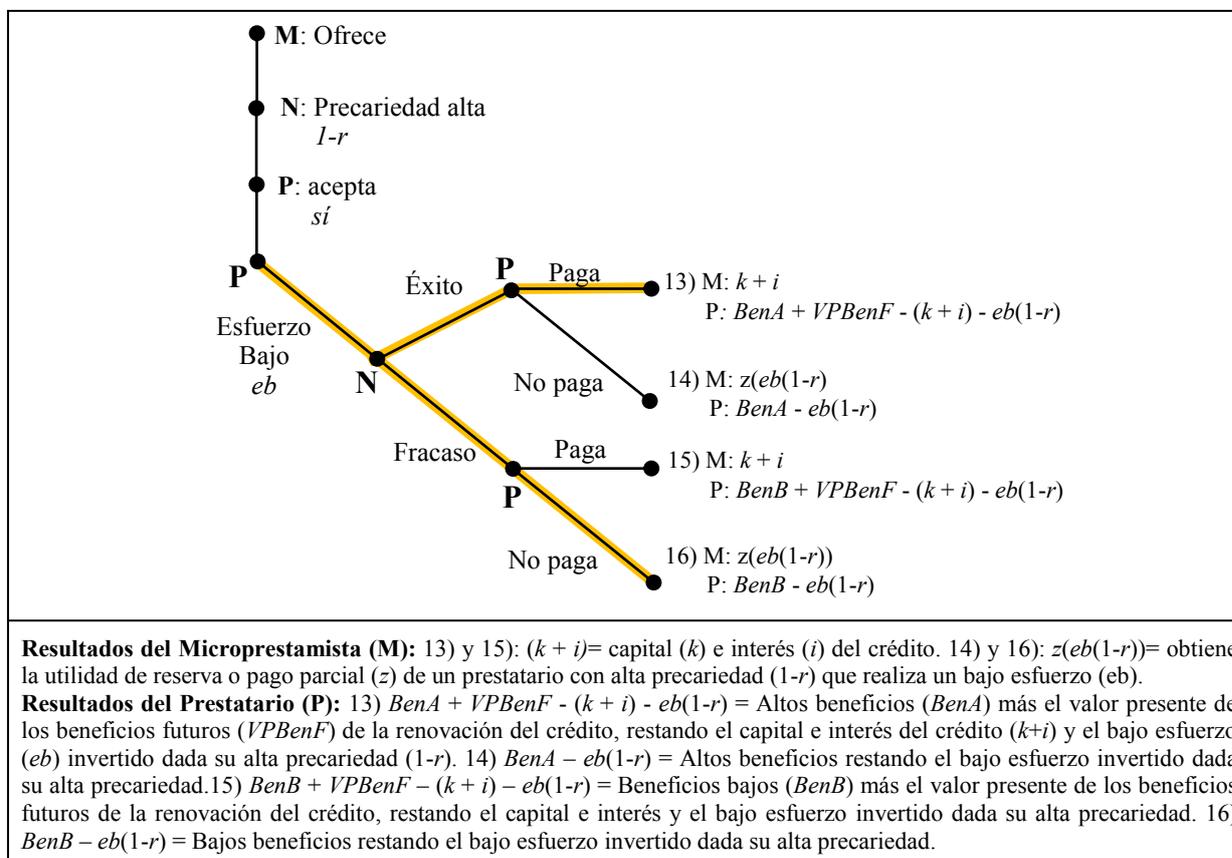


En este subjuego el prestatario con alta precariedad realiza un alto esfuerzo, situación que le brinda alguna probabilidad de lograr éxito en la inversión del microcrédito. Aunque con probabilidad baja, el éxito le permite al prestatario obtener recursos suficientes para cubrir los costes del microcrédito, se puede convertir así en una conducta dominante siempre que mantenga su expectativa de renovar el contrato.

Sin embargo, la conducta de pago no será dominante cuando la inversión del microcrédito claramente fracasa. Dada la pobreza de ingresos, el prestatario no contará con activos económicos suficientes para cubrir la deuda crediticia, incluso si valora la posibilidad de renovar el contrato de microcrédito. En esta situación, el pago de la deuda impondría un alto costo (el prestatario podría optar por vender sus bienes de capital, recurrir a préstamos informales, etc.) y, por lo tanto, sólo se efectuaría cuando la posibilidad de renovación del crédito es altamente valorada.

d) Subjuego 4: alta precariedad y esfuerzo bajo

Figura 7.4: Alta precariedad / esfuerzo bajo



En este último subjuego se presenta el peor escenario de juego, aquel en el que un prestatario con ingresos por debajo de la línea de pobreza emplea un bajo esfuerzo buscando rentabilizar la inversión del microcrédito. Cabe mencionar que los prestatarios con ingresos inferiores a la línea de pobreza son más vulnerables a situaciones no previstas que les obligan a dispersar los recursos del microcrédito (enfermedades, desastres naturales, desempleo, etc.), de manera que el esfuerzo bajo podría considerarse más como un constreñimiento que como una elección.

La probabilidad de obtener éxito en este subjuego es muy baja. Sin embargo, cuando el prestatario logra resultados exitosos, la conducta de pago podría ser dominante, ya que el prestatario contará con recursos suficientes para afrontar la deuda, manteniendo la expectativa futura de renovación del crédito. Al contrario, cuando la inversión del

microcrédito fracasa, el prestatario no contará con los activos suficientes para cubrir la deuda. Si además el prestatario ha tenido que afrontar situaciones imprevistas (enfermedad, despido, etc.), sufrirá mayor dificultad para recurrir a fuentes alternativas que le permitan cubrir la deuda. Por lo tanto, en esta situación el pago de la deuda será una conducta excepcional, asociada a una alta valoración de la renovación del crédito y a la existencia de fuentes alternativas de recursos que permitan cubrir el microcrédito.

#### *4.2.3. La interacción reiterada: La sombra del futuro en las relaciones de microcrédito*

La tecnología de microcrédito se sustenta en la reiteración de encuentros entre prestamista y prestatario. Adopta, pues, la forma arquetípica de la cooperación recíproca (Axelrod 1980). La relación se inicia generalmente con un contrato de crédito de pequeño tamaño que va creciendo en sucesivos contratos a medida que el prestatario demuestra capacidad de pago. En lo que sigue, se analizan situaciones de iteración que permiten explorar dos importantes efectos del microcrédito, a saber, por un lado, la permanencia dentro del sistema e incremento de recursos de los prestatarios con menor precariedad; por otro, la segregación y pauperización de los prestatarios con mayor precariedad.

Para analizar el microcrédito reiterado se considerarán dos resultados finales del juego básico del microcrédito: a) la situación del prestatario con precariedad baja, que realiza un alto esfuerzo, logra éxito y paga el primer contrato de crédito (resultado 1 de la figura 7.1); y b) la situación del prestatario con precariedad alta, que realiza un bajo esfuerzo, fracasa y aun así paga el primer contrato de crédito (resultado 15 de la figura 7.4). Como el microprestamista sólo puede apreciar la conducta de pago, en esta iteración ofrece un contrato de renovación similar para ambos tipos de prestatarios.

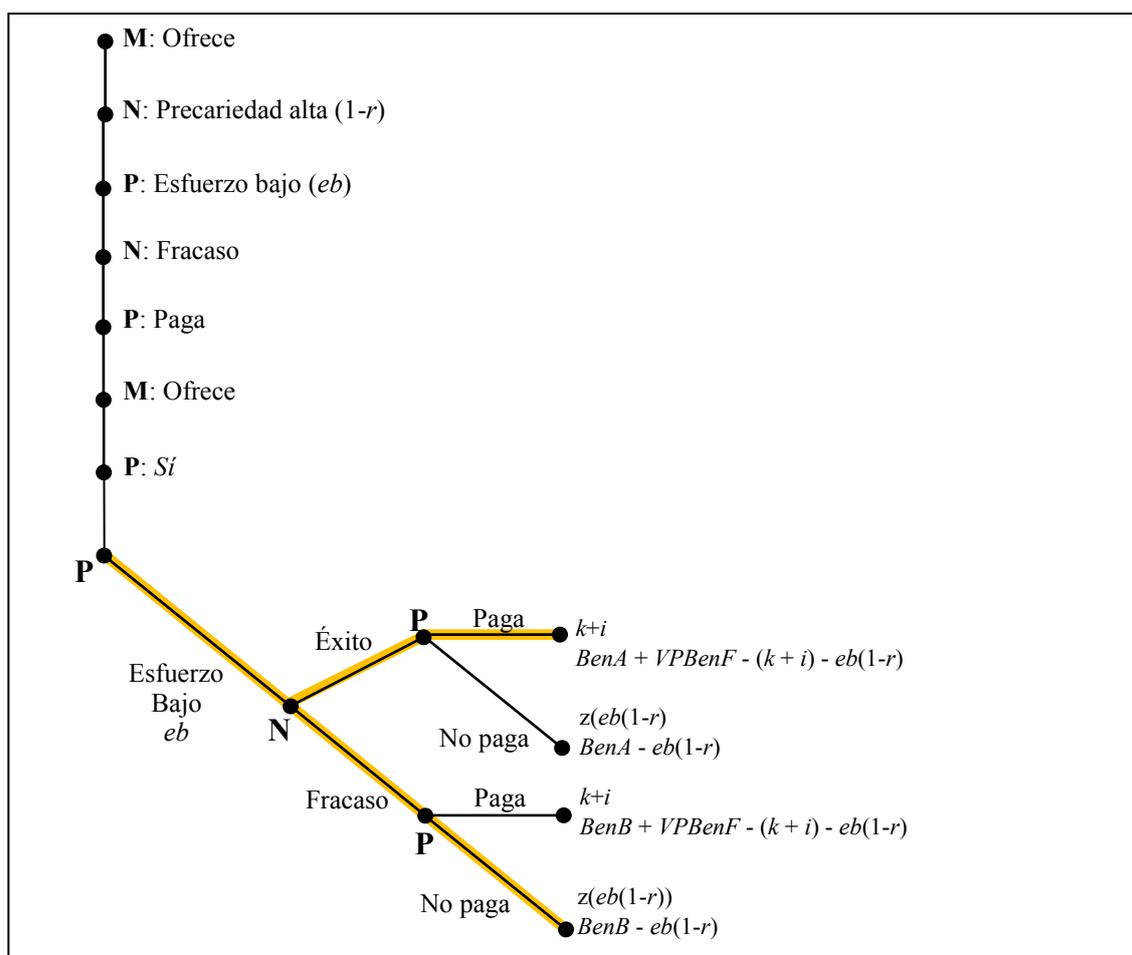
##### a) Reiteración de microcrédito con antecedentes de baja precariedad y alto esfuerzo

En la figura 8 se presenta el árbol de decisiones para el prestatario con baja precariedad que en el primer contrato realizó un alto esfuerzo, logró éxito y cumplió con el pago del microcrédito. El segundo contrato encuentra a este prestatario en una mejor posición, dado que ha logrado una mayor acumulación de activos (los beneficios del primer



antecedente de bajo esfuerzo. Con estas condiciones de partida, el prestatario reitera la elección de un esfuerzo bajo, situación que reduce aún más la probabilidad de lograr éxito en el segundo contrato de microcrédito.

Figura 9: Reiteración con alta precariedad y bajo esfuerzo<sup>13</sup>



Si la inversión logra éxito (con una probabilidad casi nula) la conducta de pago aún podría ser una decisión razonable, ya que el prestatario obtendría recursos suficientes para afrontar la deuda y mantendría abierto el canal de acceso a los recursos del microcrédito. Sin embargo, justamente porque la probabilidad de éxito es remota, cuando la inversión fracasa, la decisión de pago no será una conducta dominante, ya que expone al prestatario a una espiral de pauperización ocasionada por la acumulación de pérdidas. Por lo tanto, en este escenario de reiteración de contrato, cuando los

13 Los resultados obtenidos en el juego han sido expuestos en la figura 7.4.

prestatarios sufren una alta precariedad, el microcrédito puede contribuir a un mayor empobrecimiento.

Es así que el juego reiterado del microcrédito ha permitido ilustrar la bifurcación de los resultados que se obtienen cuando los prestatarios poseen diferentes grados de precariedad. Por un lado, se ha podido apreciar una tendencia a la acumulación de activos y permanencia en el sistema de los prestatarios con menor precariedad y; por otro lado, se ha podido identificar el efecto de exclusión del sistema y pauperización de los prestatarios con mayor precariedad. Ya que el incumplimiento del pago terminaría por restringir de manera definitiva su participación en el sistema microcrediticio.

#### *4.2.4. Implicaciones teóricas del juego para el modelo de interacción de principal-agente*

La implicación teórica más destacable que se desprende del juego estratégico apenas expuesto es que el microcrédito, provisto como un servicio financiero orientado por la maximización de beneficios, acaba excluyendo a los grupos de población más precarios mediante el racionamiento de crédito. Por un lado, la creación de nuevas e innovadoras tecnologías de préstamo ha permitido demostrar la viabilidad de interacción microcrediticia con un nuevo segmento de clientes, integrado por personas que reúnen condiciones elementales para satisfacer las expectativas de beneficios económicos de las entidades prestamistas. Evidentemente estas tecnologías han introducido variaciones respecto a los requerimientos del crédito convencional, sin embargo, mantienen una estructura de préstamo básica y suficiente como para lograr que los intercambios económicos adquieran el sentido de incrementar el valor del dinero intercambiado tanto para el prestamista como para el prestatario. De otro lado, al aplicarse el mecanismo de racionamiento de crédito se reproduce la exclusión de los segmentos de candidatos al préstamo que se ubica por debajo del nuevo grupo favorecido. Este segmento de candidatos vuelve a sufrir el racionamiento de los intercambios de crédito debido a que no logra satisfacer los requerimientos mínimos exigidos por las nuevas tecnologías de préstamo. Efectivamente, conforme se reduce la asimetría de información en los intercambios, por efecto de la continuidad del servicio, los contratos logran introducir nuevas soluciones orientadas a enfrentar la selección adversa y el riesgo moral de los

clientes que representan un mayor riesgo. De manera que se consolidan modelos de racionamiento más efectivos para excluir a los candidatos con mayor precariedad que podrían interesarse por el microcrédito. De esta manera, el modelo teórico permite comprender que el diseño tecnológico del microcrédito no universaliza el crédito, sino que amplía la atención hacia nuevos segmentos de población que enfrenta cierto nivel de precariedad.

De forma complementaria, el juego estratégico elaborado permite identificar que los candidatos más precarios que logran ingresar al sistema, aquellos que se ubican en el límite de la precariedad, quienes logran cumplir los requerimientos mínimos del microcrédito<sup>14</sup>, se encuentran más expuestos al fracaso de sus proyectos de inversión. Esto se debe a que los candidatos más desfavorecidos cuentan con menores activos económicos y sociales para hacer frente a los eventos adversos que pudieran presentarse a lo largo de la relación microcrediticia. Por lo tanto, se identifica que en la cartera de préstamo existe un segmento marginal de clientes que a pesar de cumplir los requerimientos mínimos de acceso al sistema de microcrédito se expone al fracaso en la relación crediticia debido a su alta precariedad. Este segmento será más proclive, por lo tanto, al comportamiento de no renovación del contrato de préstamo y a la morosidad.

De lo mencionado también puede derivarse que el racionamiento del préstamo permite evitar que los candidatos con menores ingresos económicos y menores activos sociales ingresen al sistema de microcrédito, previniéndoles de exponerse al riesgo de un mayor empobrecimiento debido a las dificultades que pudieran enfrentar para rentabilizar los recursos del préstamo. A la vez que este mecanismo previene a los prestamistas de exponerse a eventuales pérdidas ocasionadas por la falta de pago de los prestatarios más precarios.

La última implicación teórica que se ha podido derivar del análisis antecedente permite introducir la siguiente sección del capítulo y se refiere a la preminencia de la conducta de pago como estrategia dominante de los prestatarios con expectativa de renovación de

---

14 Tecnologías de microcrédito mal diseñadas o proveedores monopólicos (por ejemplo en áreas rurales dispersas donde participan pocos prestamistas) pueden incentivar el ingreso al sistema de prestatarios con muy bajos ingresos económicos.

contrato de microcrédito, situación que se ilustra con mayor fuerza en el juego iterado. La expansión del microcrédito ha tenido una fuerte vinculación con el desarrollo de tecnologías de microcrédito basadas en contratos de corto plazo que se renuevan periódicamente. El modelo de juego iterado ha permitido verificar que esta forma contractual de renovación periódica contribuye a fortalecer la cultura de pago de los clientes, quienes establecen una relación de largo plazo con la entidad prestamista a partir de la construcción de una reputación de cumplimiento de la deuda.

### **4.3. El mecanismo social de la confianza anónima en el microcrédito**

#### *4.3.1. Los eslabones de la confianza en el microcrédito*

Los grupos humanos que participan en los intercambios del microcrédito tienen una larga tradición de participación en los canales de financiamiento informales, soportados en lazos sociales próximos. En efecto, el manejo financiero es una parte fundamental de la subsistencia económica de las familias con bajos ingresos, que de forma recurrente realizan transacciones en pequeña escala, combinando tanto el ahorro como el préstamo y empleando diversas estrategias de subsistencia de uso simultáneo. El ahorro facilita la acumulación de activos y puede realizarse al interior del hogar, con el apoyo de parientes o mediante el uso de estrategias comunitarias de ahorro colectivo<sup>15</sup>. El préstamo está mayormente destinado a resolver necesidades de corto plazo y cuenta con el apoyo de fuentes próximas de ayuda, como los vecinos o parientes, con quienes es posible contraer deudas por pequeños montos de dinero y sin cargo de intereses sustentadas en la reciprocidad. Los préstamos de usura también se negocian con miembros de la comunidad y si bien tienen un interés significativamente alto y períodos de devolución cortos, permiten volver a recurrir a esta fuente de préstamo en caso de necesidad. Las fuentes de ahorro y crédito informales son flexibles y se adaptan a la situación de alta vulnerabilidad que enfrentan las familias con bajos ingresos. Sin

---

15 Algunos ejemplos son los clubs de ahorro, que reúnen una suma fija de dinero que es colectada en cada reunión por un miembro del grupo de ahorristas, al final del período los miembros se reparten la suma ahorrada proporcionalmente a su aporte. La ROSCA es una modalidad de ahorro donde se aporta una suma fija, en cada sesión del ciclo una persona se lleva el monto total colectado, hasta concluir por turno con el ciclo de ahorro. La ASCA es otra modalidad de ahorro en la que se colecta una suma fija por sesión, a medida que se acumula el dinero los participantes pueden tomar una parte del dinero aportado y prestarla a terceros con el cobro de intereses, al final del período los participantes se reparten el capital e intereses ganados con su aporte individual.

embargo, son formas de intercambio financiero poco confiables, que descansan en la amabilidad, buenos deseos y normas de reciprocidad obligatoria presentes en esos entornos (Collins, Morduch *et.al.* 2009).

La incursión del microcrédito en los sectores sociales precarios ha tenido éxito gracias a la adaptación de la tecnología a las pautas de relacionamiento y proximidad de la confianza interpersonal, a la vez que ha establecido condiciones para superar sus limitaciones y facilitar la expansión de la confianza anónima. De allí que la dimensión interpersonal en el microcrédito tenga una alta importancia para lograr su penetración en estos segmentos de población con bajos ingresos.

El primer eslabón de la relación de confianza se establece entre el microprestatario y el funcionario de la entidad de microcrédito. En muchos casos éste actúa como verdadero promotor, desplazándose a poblados distantes, participando en ferias comunales, visitando a los hogares rurales, etc., para establecer un vínculo de familiaridad (*embeddedness*) con los candidatos al préstamo. En comunidades alejadas, el promotor no sólo es la imagen visible de la entidad de microcrédito, sino también el único vínculo formal con ésta, ya que selecciona a los candidatos, suscribe contratos, realiza la supervisión y recolecta del dinero del préstamo.

Cuando se aplica la tecnología de crédito solidario o banca comunal, algo que será descrito con más detalle en el siguiente capítulo, el segundo eslabón de confianza se establece al interior del grupo de prestatarios relacionados a través de lazos próximos de amistad, intereses comunes, vecindario, etc. El crecimiento de las redes de alianza cívica ha contribuido a afianzar vínculos interpersonales que han permitido que las personas sin activos económicos puedan garantizar con su capital social el acceso a servicios financieros. Los servicios de microcrédito se han establecido inicialmente en aquellos barrios donde previamente existían ya vínculos informales de confianza, o en sectores económicos en los que existían gremios de oficios (como los gremios de trabajadores metalúrgicos, carpinteros, zapateros, tejedoras, etc.), que logran crear un importante vínculo interpersonal como garantía de la confianza. Se espera que los miembros del grupo solidario interactúen honestamente, ya que cuando uno de los

miembros falla en el pago del crédito, el resto del grupo se expone a recibir sanciones paralelas por parte de la entidad prestamista. De hecho, la reputación de honestidad probada y de cumplimiento de pago tiene un alto valor, tanto para ingresar al grupo de microcrédito como para permanecer dentro del sistema.

El tercer eslabón de confianza se establece entre la institución de microcrédito y cada deudor individual, cuya relación se formaliza mediante la suscripción del contrato de préstamo. Este es el eslabón institucionalizado del microcrédito, ya que el contrato permite definir las normas de funcionamiento del préstamo, las garantías de confianza y las sanciones a ser impuestas ante el incumplimiento. Frente a la ausencia de garantías reales, la reputación es la base intrínseca de la relación micro prestamista - micro prestatarios, que se inicia con contratos de corto plazo y bajo monto, y se fortalece a medida se establece el vínculo de confianza y se renueva el contrato. Esta forma contractual permite verificar la capacidad de pago del prestatario y fortalecer en él la cultura de pago. Por su parte, el prestamista, a lo largo de la relación contractual se ocupa de dejar establecida su reputación de “poca tolerancia” ante los atrasos y morosidad de los clientes, asegurando de esta forma un mayor esfuerzo de pago por parte de sus clientes.

En lo que respecta a la confianza anónima, la economía institucional ha venido señalando que una mejor infraestructura institucional permite mejorar el flujo de información y los mecanismos para hacer cumplir los contratos, genera oportunidades para diversificar la cartera de crédito y permite hacer frente a los mayores riesgos sistémicos existentes en los países no industrializados (North1990). Por el contrario, cuando la institucionalidad no está consolidada se aprecian debilidades en el registro de la propiedad, en la definición de los derechos de los acreedores y en los procesos judiciales destinados a resolver controversias entre las entidades de microcrédito y los deudores (Gonzales Vega 2001:10). Por ello se pensó que la implementación del microcrédito en países con una incipiente infraestructura institucional atravesaría dificultades y enfrentaría amplias posibilidades de fracaso. Sin embargo, este supuesto no se ha cumplido en muchos países en los que el microcrédito ha logrado expandirse y consolidarse como una oferta de servicios estable. Se evidencia incluso que la

formalización y expansión del microcrédito ha contribuido a mejorar la infraestructura institucional de algunos países en vías de industrialización<sup>16</sup>.

#### 4.3.2. Los garantes de la confianza en el microcrédito

La confianza impersonal o anónima que sustenta el buen funcionamiento del sistema de microcrédito se encuentra fortalecida por la actuación de vigilantes y garantes. En relación a los vigilantes de la confianza, según el origen de la entidad microcrediticia se identifican dos canales de supervisión de su desempeño. Por un lado, las microfinancieras privadas con fines de lucro están supervisadas por las entidades estatales que regulan al sistema financiero (leyes bancarias, bancos centrales, superintendencias financieras, etc.). Estas entidades públicas otorgan las licencias de funcionamiento, habilitan los servicios (por ejemplo los servicios de ahorro), establecen las condiciones patrimoniales, los límites de riesgo y la normativa específica de operación de los distintos segmentos del mercado de crédito. Por otro lado, las entidades microcrediticias de origen no gubernamental sin fines de lucro son supervisadas por entidades estatales no vinculadas al sistema financiero (leyes de ONG, ministerios de cooperación al desarrollo, etc.). Estas entidades mayormente realizan operaciones de microcrédito de menor escala y algunas cuentan con programas experimentales de microcrédito. La regulación financiera estatal ha buscado proteger la confianza de los ahorristas en el sistema financiero, por lo tanto, mientras las organizaciones de microcrédito no movilizan depósitos del público, el Estado no se ha visto en la obligación de supervisar sus operaciones financieras.

Cabe precisar, como señalan Mendoza y Vick (2008), que la regulación de los mercados financieros para segmentos de bajos ingresos no es una simple extensión de la regulación bancaria, ya que ha de considerar las diferencias entre los prestatarios y las metodologías existentes para alcanzarlos (las técnicas de gestión de capital y garantías, el sistema legal y documental que soportan los mercados locales, entre otros aspectos). Por lo tanto, existe una diferencia entre la regulación *prudencial*, tradicionalmente bancaria, que fija estándares de prácticas contables, principios de gestión y estructura

---

16 Así lo señaló Stiglitz en el caso de Bolivia en una conferencia brindada con motivo de su visita a ese país en el año 2001.

financiera; y la regulación *no prudencial* más apropiada para el sector del microcrédito, que incluye además las reglas de otorgación de licencias, los reportes financieros, la estructura de propiedad y la transparencia en las tasas de interés.

Las entidades estatales responsables de supervisar la labor de las organizaciones de microcrédito también están inmersas en relaciones con vigilantes de segundo orden, tales como órganos judiciales que supervisan la correcta actuación de las entidades que norman al sector. Los proveedores de fondos, en especial los donantes institucionales (por ejemplo los bancos de fomento internacionales) que proveen financiamiento a las organizaciones de microcrédito, se constituyen también en vigilantes de la confianza, ya que velan por la profundización de la cobertura y la extensión de las relaciones de crédito en determinados segmentos de la población (por ejemplo la otorgación de microcréditos en rubros de actividad económica particulares o poblaciones rurales alejadas).

En relación a los garantes de la confianza, en algunos países donde una porción significativa de operadores de microcrédito no están supervisados por la regulación financiera estatal, se han ideado modalidades institucionalizadas para garantizar la transparencia de las operaciones. Por ejemplo, en varios países de América Latina, las ONG han desarrollado normativas de autoregulación (que emulan las exigencias de la supervisión financiera estatal) que se implementan mediante organizaciones gremiales que actúan como garantes de la confianza. Los gremios de organizaciones de microcrédito no lucrativas desempeñan un importante rol en la elaboración de normativas internas de cumplimiento voluntario para sus miembros, orientadas a demostrar públicamente la transparencia de sus operaciones y el compromiso de atención a la población de bajos ingresos (varias asociaciones gremiales han establecido indicadores de calidad y han desarrollado herramientas de desempeño social). Las organizaciones privadas con fines de lucro también cuentan con asociaciones gremiales, que se orientan mayormente a representar los intereses sectoriales de sus afiliados. En general, las asociaciones gremiales han contribuido a mejorar el flujo de información crediticia y han impulsado la creación de terceros agentes garantes de la confianza como los burós de información. En buena medida los burós de información del microcrédito han permitido reducir el número de créditos asignados a clientes sobre endeudados,

contribuyendo a reducir el riesgo en las operaciones de microcrédito. Los burós de información surgieron del interés y necesidad de intercambiar ‘listas negras’ de clientes incumplidos entre operadores de microcrédito en una misma zona de trabajo. Las asociaciones gremiales también han contribuido a mejorar la infraestructura de tecnologías de información e infraestructura de transporte de las organizaciones de microcrédito que operan en zonas alejadas, apoyando a reducir los costes de transacción. Cabe señalar que cuando las microfinancieras proceden a transformarse en bancos o fondos financieros de mayor tamaño, se vinculan a su vez a otros gremios bancarios preexistentes. Como ya se ha mencionado, en relación a las garantías de la confianza de los prestatarios, la pobreza implica la carencia de activos económicos suficientemente líquidos que puedan ser ofrecidos como garantía real de préstamo (Gonzales Vega 2001: 26), esta situación limita la posibilidad de aplicar sanciones o constricciones legales. Ante la flexibilidad de las garantías, la participación de vigilantes estatales como los tribunales civiles de justicia se hace menos frecuente, recayendo el peso de la sanción en las unidades de cobranza de las entidades prestamistas. Las organizaciones de microcrédito han desarrollado innovadoras modalidades de penalización y coerción, creando incluso unidades de cobro cuyas prácticas han sido cuestionadas por su legitimidad y legalidad. Algunas de estas prácticas han sido, por ejemplo, el pintado de puertas con mensajes alusivos a la deshonestidad de los prestatarios, la irrupción en los hogares para retirar bienes de uso doméstico como cocinas y bicicletas, entre otros.

Las asociaciones de deudores de microcrédito también ejercen un importante rol en la defensa de los intereses de los prestatarios, ya que velan por lograr mejores condiciones de acceso financiero. En el caso de Bolivia, en la década de 1990 las asociaciones de deudores ejercieron un importante rol en la defensa de grupos de prestatarios que habían sufrido el impacto del riesgo sistémico originado por la crisis financiera en ese país. Las asociaciones de deudores ejercieron presión ante las entidades de regulación pública y pusieron en evidencia las altas tasas de interés a las que eran sujetos sus microcréditos. Este caso será analizado en mayor detalle en un capítulo posterior, sin embargo, cabe mencionar que cuando las asociaciones de deudores no están suficientemente cohesionadas pueden desarticularse con gran facilidad, como sucedió con las asociaciones bolivianas posteriormente a la crisis.

## **5. LAS TECNOLOGÍAS DE MICROCRÉDITO**

Este capítulo tiene el propósito de caracterizar las tecnologías de microcrédito que han logrado extenderse con mayor éxito en los países con economías en desarrollo. Estas tecnologías se originaron en la experiencia del Grameen Bank en Bangladesh, la institución que introdujo la innovación del contrato de corto plazo, bajo monto y garantía solidaria, dando origen a este nuevo subsegmento del mercado de crédito. Pronto aparecieron otros operadores que realizaron ajustes adicionales, permitiendo que la oferta se adaptara a las necesidades genéricas de clientes heterogéneos, en función del nivel de precariedad. Como tendencia, los proveedores de microcrédito con orientación maximizadora se apegaron paulatinamente a los criterios de eficiencia, especializándose en tecnologías de microcrédito individual, sustentadas en el análisis de la capacidad de pago de los clientes, algo que denominaremos en adelante la provisión de microcrédito estándar<sup>17</sup>. Por su parte, los operadores de microcrédito orientados por el alivio de la pobreza han ido perfeccionando tecnologías de préstamo colectivas y solidarias.

Para un mejor análisis de las tecnologías de microcrédito, en la primera sección del capítulo se expone la experiencia del Grameen Bank de Bangladesh, resaltando la forma en que logró establecer las bases del microcrédito solidario. En la segunda, se presentan dos categorías genéricas, los programas denominados minimalistas y los programas maximalistas, que permiten introducir la discusión acerca de dos grandes orientaciones en la provisión de microcrédito, la orientación de eficiencia y la de servicio social. Finalmente, en la tercera sección, se presentan las tecnologías básicas del microcrédito y se describen, de manera especial, aquellas que han logrado una mayor penetración en los mercados de microcrédito a nivel internacional.

---

<sup>17</sup> En adelante se entenderá que la provisión de microcrédito en su forma estándar cumple los criterios generales establecidos en el modelo de principal-agente presentado en el Capítulo 3.

### **5.1. El origen de la tecnología de microcrédito: La experiencia del Grameen Bank en Bangladesh**

Según relata Muhammad Yunus (1999), el creador de la primera experiencia de microcrédito en Bangladesh, este servicio surge como un proyecto experimental motivado por un contexto de extrema pobreza y hambre, habitual entre los pobladores de las villas rurales y alejadas de este país. Como en muchos otros entornos, también aquí el crédito bancario estaba tradicionalmente reservado a personas con ingresos medios y altos, como los clientes preferentes del sector formal de la economía. Incluso en el caso del crédito agrícola provisto por la banca de fomento estatal, los recursos se habían dirigido hasta entonces a personas que no cumplían el perfil social de mayor pobreza, ya que habían sido otorgados de manera clientelar, contando pese a ello y en general, con un nivel de recuperación bajo. Los habitantes pobres, como los residentes de las comunidades del distrito de Chittagong, en el estado de Bangladesh, el lugar donde se inicia el experimento, tenían acceso sólo al crédito usurero. Los altos intereses impuestos por los prestamistas en este tipo de relación solían generar condiciones de semi esclavitud en los prestatarios, forzándolos a trabajar largas jornadas para satisfacer apenas el pago de sus deudas. Las primeras operaciones se iniciaron en 1977 en la villa de Jobra, y se realizaron bajo un experimento piloto a cargo de la Universidad de Chittagong, de la que Yunus era profesor. El proyecto se inició con un pequeño capital obtenido a través de un préstamo bancario privado, que Yunus obtuvo a título personal para financiar pequeñas operaciones de microcrédito. La experiencia piloto, destinada a proveer pequeños montos de préstamo a mujeres del área rural, demostró una alta aceptación por parte de las prestatarias, así como altos niveles de recuperación, de manera que pronto se institucionalizó hasta llegar a convertirse en una agencia experimental del Banco Agrícola de Bangladesh, ampliando sus operaciones al distrito de Tangali.

Lo que se pretendía con esta experiencia crediticia experimental era realizar operaciones de microcrédito haciendo unos de una tecnología alternativa a la banca convencional, que históricamente había excluido a las personas con bajos recursos del sistema financiero. Conforme el experimento se fue consolidando, el Grameen Bank logró

interesar a los siete bancos estatales de Bangladesh logrando alcanzar una notoria credibilidad internacional, y obteniendo el apoyo técnico y financiero de señalados cooperantes como la United States Agency for International Development (USAID) a través de la Ohio State University (OSU), la Ford Foundation y la Interamerican Foundation for Agricultural Development (IFAD). En 1982 se amplió la experiencia a tres distritos adicionales en Bangladesh, Dhaka, Rangpur y Patuakha y, en 1983, se estableció una estructura de propiedad mixta, con una participación mayoritaria del Estado y la incorporación de las prestatarias como accionistas minoritarias. En los siguientes años, el personal ejecutivo de Grameen Bank trabajó para modificar la estructura de propiedad, logrando que la participación mayoritaria fuera de los prestatarios. Desde el año 1984 el banco amplió su cartera de financiamiento al sector de la vivienda y posteriormente flexibilizó sus créditos hacia nuevos destinos. Para 1995 el Grameen Bank logró ser autosuficiente y prescindió de las donaciones ofrecidas por los organismos de cooperación internacional. En el 2002 el banco introdujo innovaciones en su oferta de servicios, respondiendo a la demanda de sus clientes por contar con servicios de ahorro más flexibles, adaptados a los hábitos de manejo de efectivo de sus socios; esta nueva etapa fue denominada Grameen II, para hacer evidentes las innovaciones. Hasta el año 2006 el banco había tenido una experiencia tan exitosa, que obtuvo beneficios por el valor de 20 millones de dólares americanos (Yunus 2007).

Yunus (1999) señala que la experiencia del Grameen Bank buscó desarrollar un modelo de préstamo alternativo a la lógica de operaciones de la banca convencional, basada en la reducción del riesgo crediticio y una estructura contractual orientada a impedir el fraude de los prestatarios mediante la imposición de estrictas sanciones judiciales. En ese sentido, la tecnología de microcrédito adoptó un diseño más flexible, para permitir el acceso financiero a una franja de la población con bajos recursos. Así, desde su origen, el rasgo distintivo del microcréditos fue la provisión de préstamos orientados por una clara misión social de alivio a la pobreza, alejándose expresamente de la lógica de maximización de ganancias *per se* que caracteriza a los servicios crediticios convencionales.

Si bien el modelo de microcrédito intentaba alejarse de la lógica y la racionalidad maximizadora de mercado, imperante en las instituciones de crédito convencionales, mantuvo algunas de las herramientas básicas de su operación. El modelo desarrollado por Yunus incluyó instrumentos tales como la suscripción de contratos, la aplicación del racionamiento de crédito, una tasa de interés orientada a lograr la sostenibilidad de las operaciones, entre otros elementos necesarios para asegurar la continuidad de los servicios. Algo digno de destacar es que este nuevo proveedor dirigió la oferta de crédito preferentemente hacia la población femenina, entendiendo que las mujeres son el segmento más vulnerable y el que sufre una mayor pobreza, debido a la discriminación de género. Efectivamente, en la región Bengálí donde se asienta Bangladesh, con una mayoría étnica perteneciente a la religión musulmana, las mujeres del área rural han sufrido por centurias la segregación del espacio público, quedando relegadas y limitadas a desarrollar su actividad económica dentro del ámbito doméstico.

Esta nueva tecnología crediticia incluyó rasgos básicos tan salientes, que posteriormente llegaría a ser imitada y reproducida a nivel mundial. Inicialmente los montos de crédito fueron muy pequeños (de hasta 12 dólares en el caso de Bangladesh) asegurando así, en primera instancia, la disposición y capacidad de pago por parte de las prestatarias. También se redujeron los plazos usualmente establecidos para devolver el dinero, con nuevos límites que no superaron el período anual y la asignación de cuotas semanales de pago. Los intereses se redujeron respecto al préstamo de usura y el cobro se garantizó mediante un trabajo de seguimiento desvinculado de la aplicación de penalidades legales. La implementación de estas prácticas permitió descubrir las principales dificultades y riesgos a los que están expuestos los prestatarios con bajos ingresos, permitió comprobar la utilidad de conformar grupos de crédito entre miembros no emparentados, que compartían similares actividades socioeconómicas, y permitió verificar la efectividad de estas estrategias para reforzar el compromiso adquirido de pago. A partir de ahí, el préstamo grupal se implementó masivamente.

De manera complementaria al inicio de su labor microcrediticia, Grameen Bank desplegó una serie de acciones educativas para lograr que las solicitantes se familiarizaran con la lógica y reglas de funcionamiento del banco. La flexibilidad del

banco permitió además establecer protocolos para responder a situaciones de emergencia causadas por desastres naturales o períodos de hambruna, tan frecuentes en Bangladesh. Así, además de la provisión de ayuda humanitaria, los funcionarios del banco se dedicaron a trabajar en el restablecimiento de la ‘creencia en la capacidad de pago’, incentivando una reinserción ocupacional inmediata, una vez superada la situación de emergencia. Grameen Bank también estableció algunos dispositivos para lograr la reinserción económica de los damnificados, tales como la ampliación de la línea de crédito para reponer insumos o capital de trabajo, la reprogramación de créditos y la ampliación de períodos de gracia, entre otros. Yunus y sus colaboradores estaban convencidos de que los créditos subsidiados o sin intereses, y más aún la condonación de deudas, prácticas usuales entre los bancos estatales, atentaban contra la cultura de pago de las clientas pobres y ponían en riesgo la continuidad de los programas de microcrédito. De allí que el microcrédito, en esta fase experimental, mantuvo una cierta correspondencia con los principios rectores del crédito convencional, en el sentido de buscar la sostenibilidad financiera de las operaciones de préstamo. El éxito fue tal que muchos otros países en varios continentes han tratado de emular estas condiciones para sus propias instituciones de microcrédito. En efecto, después más de treinta años, las experiencias de microcrédito se han multiplicado, especialmente en países con alto nivel de pobreza y bajo nivel de industrialización en el África, América Latina y el Asia, incluso en países europeos. Si bien no todas las experiencias han ido también acompañadas de éxito, se ha de reconocer que, al consolidarse, el sector del microcrédito ha demostrado ser una línea de negocios suficientemente rentable como para atraer incluso inversiones de la banca convencional<sup>18</sup>.

En el caso de América Latina, y concretamente en el caso de Bolivia, la expansión de las entidades de microcrédito se produjo sólo después de haber experimentado su éxito en manos de las ONG durante la década de 1980. Durante este período algunas organizaciones que trabajaron en proyectos de desarrollo urbano y rural iniciaron operaciones de crédito con fondos provenientes de entidades de ayuda internacional (como el Banco Interamericano de Desarrollo y el *Consultative Group to Assit the Poor*

---

<sup>18</sup> Los intereses económicos y políticos en relación al mercado de microcrédito son crecientes, en Bangladesh el profesor Yunus y sus colaboradores enfrentan una pugna con el gobierno de ese país respecto a la composición de propiedad y manejo directivo del Grameen Bank.

auspiciado por el Banco Mundial). Esta vinculación con entidades proveedores de fondos concesionales permitió trabajar en un ambiente de experimentación en el que los ‘riesgos’ de pérdidas por escasa rentabilidad apenas si ejercieron una presión real sobre las sostenibilidad institucional. Con frecuencia las tecnologías experimentales se basaron en experiencias que habían tenido éxito (como la ya mencionada del Grameen Bank de Bangladesh), modelos que, ajustados a las condiciones de mercados locales, resultaban tener éxito también en el entorno latinoamericano, como testifica la rápida expansión de este mercado en Bolivia, Perú, Colombia o El Salvador. El éxito de las instituciones experimentales permitió que varias de ellas, finalmente, se incorporasen al sector financiero convencional para facilitar su crecimiento. En muchos países estas entidades de microcrédito han logrado alcanzar un notable grado de difusión y sostenibilidad, habiendo copado una importante porción del mercado de crédito. En otros países, especialmente en el caso de los más extensos y poblados de América Latina, como Argentina, Brasil, México, Venezuela, e incluso Chile, su presencia se encuentra aún en la fase de penetración.

## **5.2. La provisión de servicios de microcrédito mediante programas minimalistas y maximalistas**

### *5.2.1. Los servicios de microcrédito a la luz de la estructura legal de los proveedores de servicios*

A medida que el microcrédito se ha ido consolidando como un subsegmento del mercado de crédito orientado a la población de bajos ingresos, se ha fortalecido las tecnologías con demostrada capacidad de penetración, permanencia, sostenibilidad y réplica en distintos países. Una primera clasificación de las tecnologías de préstamo permite diferenciar dos grandes segmentos de servicios de microcrédito, por un lado, las tecnologías de microcrédito minimalistas, que brindan servicios exclusivos de préstamo y se dirigen mayormente a clientes con menor precariedad; por otro lado, las tecnologías de microcrédito maximalistas, que brindan servicios complementarios de apoyo a los clientes (como educación financiera, educación en salud, asistencia técnica en microemprendimientos, entre otros) y se dirigen a prestatarios con mayor precariedad. Ambas modalidades de microcrédito presentan una tensión natural entre la ampliación

de la cobertura (microcrédito minimalista) y la profundización del apoyo a la población menos favorecida (microcrédito maximalista).

En buena medida, esta distinción ha estado asociada al estatus legal de las organizaciones proveedoras de microcrédito, que de acuerdo a su forma de constitución pueden ser privadas, civiles o estatales, nos ocuparemos de las dos primeras debido a su predominancia en el mercado de microcrédito. Las instituciones de microcrédito con estructura de propiedad privada, que persiguen fines de lucro, han sido impulsadas por los organismos internacionales de cooperación financiera (como el Banco Mundial o el Banco Interamericano de Desarrollo). Para los promotores del microcrédito empresarial, la estructura de propiedad privada permite realizar un mejor control de costes y brinda mayor capacidad para ampliar las inversiones. En muchos países, como en Bolivia, la legislación prudencial bancaria también ha promovido la conformación de empresas de microcrédito con estructura de propiedad privada, brindándoles incentivos para ampliar su cartera de negocios (Marconi 2013), habilitándoles a captar ahorros del público y proveer servicios financieros complementarios, como el uso de tarjetas electrónicas. Las organizaciones privadas se caracterizan por brindar servicios de microcrédito minimalistas, ya que la regulación prudencial las incentivó a que adopten tecnologías de microcrédito más eficientes, que demandan menores gastos administrativos. De igual modo, la regulación financiera tiende a imponer estrictos requerimientos de previsión del riesgo, con importantes porcentajes de reserva sobre la cartera no garantizada, lo cual ha presionado a las organizaciones privadas a respaldar los préstamos con alguna proporción de garantías reales. Por efecto de esta presión, las organizaciones reguladas se han visto inclinadas a atender a segmentos de prestatarios que sufren menor precariedad y cuentan con cierta capacidad de proveer garantías individuales para respaldar sus créditos. Para los proveedores empresariales, la eficiencia económica se ha convertido en un pilar de su desempeño, que es reconocida tanto por los inversores (quienes se interesan por obtener mayores dividendos), como por las instancias regulatorias (que ven garantizada la solvencia de las operaciones microcrediticias).

Por su parte, los proveedores de microcrédito de carácter civil, las ONG sin fines de lucro, han sido responsables de la mayoría de las innovaciones que fueron realizadas

durante el período experimental del microcrédito. Estas instituciones han sido impulsadas mayormente por organismos internacionales de cooperación al desarrollo (ACCION International, el Consultative Group to Assist the Poor, La Fundación Interamericana de Asistencia Comunitaria, entre otros.) con el ánimo de promover un mayor acceso financiero y reducir la pobreza en los países no industrializados. Las organizaciones no lucrativas, especialmente hasta la década de 1990, han contado con la ventaja de acceder a fondos de donación, que les permitieron trabajar en un marco de experimentación, sin presiones para demostrar excesiva eficiencia u obtener réditos inmediatos. Las organizaciones no lucrativas poseen una orientación social que las ha inclinado a desarrollar tecnologías de préstamo maximalistas, que combinan servicios de microcrédito con la atención complementaria de otras necesidades sociales, como la educación financiera, la educación en salud o la asistencia técnica microempresarial. En muchos países, las organizaciones civiles no participan de la regulación prudencial bancaria, de manera que no se han visto obligadas a incrementar las cuentas de provisiones de riesgo en sus estados financieros. Por ello, las organizaciones civiles han contado con una mayor flexibilidad para experimentar con tecnologías de microcrédito que demandan una menor cobertura del riesgo e imponen menores restricciones de acceso a los clientes con mayor precariedad. Justamente, la especialización en segmentos de prestatarios que enfrentan una mayor vulnerabilidad ha derivado en la ampliación de los servicios hacia otras formas de ayuda social, introduciendo los servicios de microcrédito maximalista.

Cabe mencionar que muchas organizaciones no lucrativas han logrado alcanzar la sostenibilidad financiera de sus operaciones y han sido alentadas a transformarse en sociedades empresariales privadas. En efecto, algunas organizaciones se han visto atraídas por la eficiencia y el incremento de los márgenes de rentabilidad, para mantener un ritmo de crecimiento sostenido y alcanzar una posición relevante en el mercado de microcrédito. Estos incentivos han ocasionado que varias organizaciones no lucrativas también provean servicios de microcrédito individualizados, minimalistas y orientados a grupos poblaciones con menor precariedad.

*5.2.2. Los servicios de microcrédito minimalistas y maximalistas.*

Habiendo realizado una primera distinción de los proveedores de microcrédito según su estructura legal, en este acápite se presentan en mayor detalle los programas con orientación minimalista y maximalista.

a) Los servicios de microcrédito minimalistas.

Los servicios minimalistas son aquellos que brindan “exclusivamente préstamo” (Attapatu 2009:13). De cara al cliente, el propósito básico de estas tecnologías es brindar acceso financiero y, por lo tanto, los servicios se limitan a la exclusiva provisión de dinero. Estos servicios establecen que la liquidez financiera puede generar cambios positivos en las condiciones de vida de las personas precarias, impulsándolas a invertir los recursos del microcrédito en iniciativas que contribuyan a incrementar sus activos económicos. Cuando menos, el microcrédito provee recursos necesarios para lograr la subsistencia de las familias, permitiendo financiar los gastos corrientes del hogar y ayudando a superar los períodos de crisis. En ese sentido, el microcrédito contribuye a ampliar el flujo de caja destinado a satisfacer las necesidades básicas del hogar, como la atención de la salud o el acceso a una nutrición adecuada. El impacto de los servicios minimalistas en la clientela tiende a ser evaluado por su contribución al incremento de las inversiones en capital de trabajo, en capital fijo y el incremento de los ingresos del hogar. De cara a los proveedores, los programas de microcrédito minimalistas tienen como principal enfoque la ampliación de la cobertura de prestatarios, ya sea mediante el incremento de clientes dentro de una misma zona geográfica de trabajo o mediante la expansión de servicios hacia otras zonas de intervención (Villafani 2003).

b) Los servicios de microcrédito maximalistas.

Por su parte, los programas de microcrédito maximalistas, como se dijo, incorporan adicionalmente servicios sociales destinados a incrementar los activos sociales de las familias que enfrentan mayor precariedad y por lo general poseen menor cultura crediticia. Algunos de estos servicios complementarios son la educación financiera, la educación en salud, el empoderamiento de género y la promoción de habilidades microempresariales. Estos programas integran los servicios sociales a la dinámica de

provisión del crédito: 1) los programas de educación financiera se orientan a lograr que los microprestatarios se familiaricen con las relaciones formales de crédito, a la vez que puedan desarrollar destrezas para el manejo diferenciado del presupuesto familiar y del presupuesto destinado al autoemprendimiento. Estos servicios complementarios de educación financiera también buscan promover conductas apropiadas para el manejo de los ingresos, gastos, el ahorro, el préstamo y la inversión (Gray, Sebstad *et.al.* 2009). 2) La educación para la salud busca brindar información y orientar a las familias (especialmente las mujeres) para que adquieran conocimientos que les permitan enfrentar problemas sanitarios. Los programas educativos en salud abordan temáticas como la planificación familiar, la salud materna e infantil, la prevención y tratamiento de enfermedades endémicas, entre otros aspectos que pueden contribuir a reducir la morbilidad y mortalidad. Algunos programas de microcrédito han combinado estos servicios con la habilitación de servicios sanitarios y odontológicos primarios de bajo costo dirigidos exclusivamente a sus clientes. 3) Los programas de empoderamiento de género promueven la participación femenina en el espacio público, buscando que las mujeres conozcan sus derechos y los ejerzan, participen en actividades comunitarias y adquieran posiciones de liderazgo. Estos programas consideran que el empoderamiento de género contribuye a ampliar el acceso al microcrédito de las mujeres inmersas en relaciones patriarcales en los países en vías de industrialización. 4) Los programas orientados a promover autoemprendimientos o la creación de microempresas brindan servicios de asistencia técnica y fomentan el desarrollo de destrezas empresariales básicas. Mediante estos servicios, los prestatarios reciben capacitación para elaborar flujos de caja, administrar inventarios, llevar adelante estrategias comerciales, etc.

Si bien los programas maximalistas se dirigen preferentemente hacia segmentos de clientes que enfrentan mayores niveles de pobreza, la paradoja de estos servicios es que tienden a traspasar los costes de los servicios complementarios a los prestatarios, encareciendo los productos de crédito, debido a la necesidad de mantener cierto nivel de sostenibilidad. Si bien algunos costes pueden ser cubiertos con subsidios provistos por los cooperantes al desarrollo, aún así existe presión sectorial por demostrar eficiencia

administrativa. Ello impulsa a transferir los costes de los servicios complementarios a los clientes, en aras de demostrar la capacidad de los proveedores para alcanzar la sostenibilidad económica en condiciones competitivas de mercado<sup>19</sup>. En consecuencia, los servicios se encarecen para los prestatarios más precarios, quienes deben adquirir microcréditos con altas tasas de interés.

Los defensores de los programas maximalistas enfatizan el efecto positivo de los servicios complementarios en diversas dimensiones de desarrollo personal y humano de los prestatarios, y la capacidad de estos servicios para profundizar la cobertura en los estratos de la población más vulnerable. Mientras que los defensores de los programas de microcrédito minimalista resaltan la eficiencia y abaratamiento de costes, que facilitan la atención de un mayor número de clientes. Este debate se encuentra aún vigente y en la actualidad es frecuente encontrar ambos tipos de servicios coexistiendo dentro de un mismo territorio geográfico.

### **5.3. Tecnologías básicas del microcrédito**

Se han identificado cuatro tecnologías de microcrédito que han alcanzado una amplia diseminación en los países en vías de desarrollo, el crédito solidario, el crédito de banca comunal, el crédito individual y el crédito asociativo agropecuario. Estas tecnologías han sido adaptadas flexiblemente a las condiciones de mercado en las que se desenvuelven las organizaciones proveedoras de servicios, con múltiples adaptaciones en el ámbito internacional.

#### *5.3.1. Microcrédito Solidario*

El microcrédito solidario fue concebido por el Grameen Bank con el propósito de proveer microcrédito a grupos de mujeres en el área rural, brindando financiamiento a pequeños emprendimientos que demandaban un reducido capital de trabajo (Yunus 1999). Durante la etapa introductoria, esta tecnología buscó penetrar en áreas geográficas que no contaban con oferentes de crédito y, ante la ausencia de servicios financieros formales, el proveedor de microcrédito debía construir lazos de confianza

---

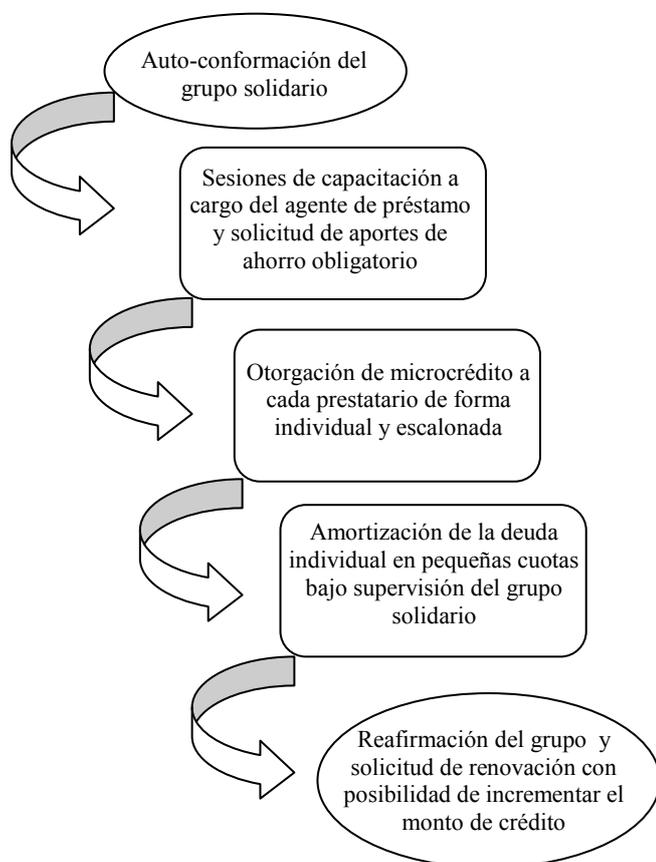
<sup>19</sup> Attapatu (2009) señala algunos ejemplos en los países del Sudeste Asiático como el de SEEDS y Berendina.

con los miembros de la comunidad para desarrollar una comprensión y aceptación de esta nueva modalidad de financiamiento. Es así que al ingresar en un nuevo territorio, el encargado de la agencia debía explicar las reglas de funcionamiento y las condiciones del préstamo, para lograr la aceptación por parte de los líderes locales, maestros, autoridades públicas, líderes religiosos, entre otros. Una vez establecidos los lazos de confianza, el encargado de agencia procedía a solicitar la conformación de grupos solidarios de mujeres, para asignarles posteriormente recursos de microcrédito.

a) El procedimiento de préstamo

El concepto de ‘grupo solidario’ ha sido asimilado al de una pequeña red social que brinda soporte a sus miembros y está integrada por personas que comparten algún nivel de confianza mutua. Es por ello que los grupos solidarios no pueden ser organizados de manera arbitraria por la entidad de microcrédito y surgen de la iniciativa de los microprestatarios.

Figura 10: Procedimiento del préstamo solidario



Como se aprecia en la figura 10, el proceso se inicia con la conformación de un pequeño grupo de solicitantes de microcrédito. Una vez conformado el grupo, el agente de crédito efectúa sesiones de orientación y prepara al grupo para recibir el dinero. Durante las sesiones, el agente recoge el aporte de ahorro obligatorio individual (un pequeño aporte financiero), que tiene el propósito de demostrar el compromiso del grupo con el procedimiento de préstamo. El préstamo se otorga de manera escalonada, de manera que cada prestatario debe demostrar la voluntad de pago y el respeto a las normas de adherencia a la entidad de microcrédito. La tecnología prevé que los grupos solidarios exitosos puedan renovar la solicitud de microcrédito e incrementar el monto del préstamo (por ejemplo en 30% respecto al primer desembolso).

Para reducir los costes de administración, los proveedores de microcrédito reúnen 10 a 12 grupos solidarios establecidos en una misma comunidad, conformando lo que se ha venido a denominar un Centro. Los centros son lugares de reunión que permiten reducir el excesivo desplazamiento de los encargados de agencia, ya que permiten organizar en un mismo espacio y tiempo las reuniones semanales, los pagos y las nuevas solicitudes de crédito.

El microcrédito solidario se ha expandido internacionalmente, con experiencias en alrededor de 60 países. La versión maximalista de esta tecnología incluye sesiones de capacitación en autoemprendimientos, educación en salud y educación financiera (Yunus 1999). También impulsa el ahorro de las socias, buscando desarrollar destrezas en la administración de pequeños fondos financieros. En algunos países, los fondos grupales, creados en base al ahorro obligatorio de las socias, son destinados a cubrir necesidades de consumo inmediato (como funerales, bodas, bautismos, entre otros); mientras que los fondos creados con el aporte voluntario de las socias, son destinados a hacer frente a situaciones imprevistas que ocasionan incumplimiento en el pago de la deuda (Ghatak y Guinnane 1999).

La tecnología de microcrédito solidario también ha sido aplicada en áreas urbanas, donde se dirige a financiar iniciativas de microemprendimientos e incorpora la participación de grupos mixtos de hombres y mujeres (Navajas, Schreiner *et.al.* 2000).

b) Garantías, modalidad de contrato y monto de préstamo

La tecnología de microcrédito solidario emplea la garantía cruzada de los miembros no emparentados del grupo como respaldo de los contratos de préstamo individual. Cada grupo designa un líder responsable para organizar la participación de los miembros, quien actúa como ‘inversor’ (en el sentido de agencia empleado por Coleman (1990)) e impulsor del préstamo. Este tipo de contrato ha sido denominado “contrato uno para todos”, ya que es relativamente homogéneo y cuenta con un análisis superficial de los antecedentes individuales de cada prestatario (Navajas, Conning *et.al.* 2003).

El microcrédito solidario necesita un alto número de clientes para alcanzar escala en sus operaciones, ya que aplica un subsidio cruzado que es cubierto por los prestatarios más productivos de la cartera de microcrédito, para apoyar a los prestatarios menos productivos del portafolio. Asumiendo esta forma de costeo, el proveedor puede expandir la cobertura a pesar de las eventuales pérdidas ocasionadas por los clientes con proyectos menos exitosos.

El contrato estandarizado evita el análisis profundo de los clientes y el monitoreo directo, reemplazando estos procedimientos por las garantías solidarias, que asignan al grupo la responsabilidad del análisis y seguimiento de los prestatarios. Estos contratos aplican sanciones colectivas al incumplimiento del pago, la más importante es la restricción para recibir nuevos créditos, sanción que es aplicable al conjunto de los miembros del grupo. Esta penalización lleva implícita una sanción social al interior del grupo, ya que la persona incumplida pierde reputación en su entorno interpersonal. Esta forma de contrato atrae a los prestatarios más vulnerables, por ello involucra un mayor riesgo, que es cubierto con una tasa de interés más alta en relación a otras

tecnologías de microcrédito. Los clientes altamente productivos tienden a recurrir a otras tecnologías basadas en el análisis de la productividad y capacidad de pago individual.

### *5.3.2. Banca Comunal*

La Fundación Interamericana de Asistencia Comunitaria - FINCA<sup>20</sup> se atribuye la autoría de esta tecnología, que fue introducida de manera experimental en Bolivia en 1984, y posteriormente expandida a otros países de Latinoamérica, África, Asia y Europa del Este. Bolivia posee una de las experiencias más consolidadas, a través de las ONG financieras CRECER y PROMUJER, que han replicado esta tecnología en varios países a nivel internacional. La banca comunal combina los servicios de microcrédito provistos por una entidad formal, con una actividad interna de ahorro y préstamo entre los miembros iguales de los grupos solidarios conformados.

#### a) El procedimiento de préstamo

Esta tecnología se dirige mayormente a mujeres con bajos ingresos en áreas rurales y del extra-muro urbano, a quienes alienta a conformar, en primera instancia, grupos solidarios, para posteriormente integrarlas en los bancos comunales.

Los bancos comunales son pequeñas organizaciones estructuradas internamente con una directiva interna, que tienen el propósito de solicitar el microcrédito, distribuirlo entre sus miembros, realizar operaciones de ahorro y préstamo interno, recolectar las cuotas de pago, para finalmente devolver el capital y los intereses al proveedor de servicios. Estos bancos reciben el apoyo de los promotores de crédito, quien realiza seguimiento y provee servicios complementarios dispuestos por la entidad prestamista.

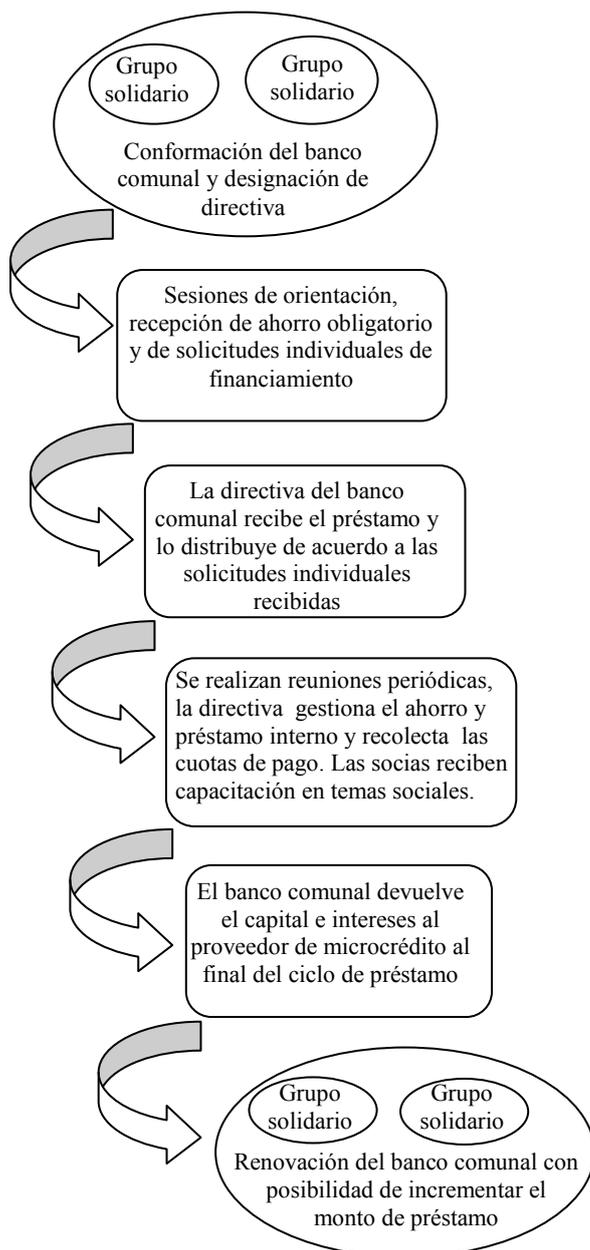
Como se aprecia en la figura 11, una vez que se ha conformado el banco comunal, el promotor organiza las sesiones informativas destinadas brindar información general sobre los servicios, en estas sesiones el promotor recibe las

---

20 Del inglés, Foundation for International Community Assistance.

pequeñas contribuciones de ahorro obligatorio. La institución proveedora de servicios recoge las demandas de préstamo individuales y procede a financiar la sumatoria de los créditos requeridos, con un cierto tope mínimo y máximo por solicitante.

Figura 11: Procedimiento de préstamo de banca comunal



En el momento del desembolso las socias depositan un aporte de ahorro obligatorio (por ejemplo el 10% o 15% del monto desembolsado), que permite consolidar un fondo de garantía. Una vez obtenido el préstamo, las socias

realizan reuniones semanales o quincenales, que les permiten realizar los pagos parciales y reunir los intereses que serán devueltos a la entidad de préstamo, a la vez que las habilitan a realizar aportes voluntarios para incrementar el ahorro obligatorio. El microcrédito es devuelto en su totalidad al proveedor de servicios al finalizar el ciclo de crédito, en un período menor a un año.

El ahorro obligatorio y voluntario van alimentando una cuenta interna, que permite desarrollar actividades de préstamo interno entre socias superavitarias (quienes realizan mayores aportes de ahorro) y socias deficitarias (que enfrentan mayores necesidades financieras). El ahorro y préstamo interno fueron ideados como un mecanismo informal de seguro ante la volatilidad de los ingresos de los hogares precarios, ya que permiten hacer uso de fondos adicionales para cubrir imprevistos o emergencias. Para las socias superavitarias, el préstamo interno permite incrementar el rendimiento de los ahorros, ya que puede aplicar una tasa de interés ligeramente superior respecto al coste financiero del microcrédito. El préstamo interno se rige de acuerdo a las reglas definidas por las socias del banco comunal, que son acordadas con el promotor de crédito. A la conclusión de cada ciclo de préstamo el banco comunal contabiliza los ahorros de cada socia, las multas y las utilidades del préstamo interno. Las ganancias internas se distribuyen entre las socias según su participación relativa en el banco comunal. Al finalizar cada ciclo de microcrédito las socias pueden solicitar la renovación del contrato de préstamo al proveedor de servicios, con la posibilidad de incrementar el monto respecto al ciclo anterior.

La tecnología de banca comunal suele ser adoptada por programas de microcrédito maximalista, que combinan los servicios de préstamo con sesiones de capacitación y educación. Durante las reuniones periódicas del banco comunal los promotores de crédito pueden para llevar adelante capacitaciones en salud, educación financiera, empoderamiento de género, entre otros.

La banca comunal también ha sido empleada en el Asia como un medio para atender las necesidades de financiamiento de comunidades de individuos

previamente movilizados para compartir labores de trabajo conjunto (este es el caso de microfinanciera Sarvodaya, en Sri Lanka). En esta experiencia, el microcrédito es otorgado a una amplia comunidad mixta, de hombres y mujeres, de alrededor de 30 personas que conforman el banco comunal. El proveedor de microcrédito puede ser una ONG financiera, o incluso una ONG tradicional, que cuenta con fondos concesionales, sin intereses, de carácter rotativo (Attapatu 2009).

b) Garantías, modalidad de contrato y monto de crédito

El contrato de préstamo es garantizado por la ‘fianza solidaria’ de los miembros del banco comunal y por el aporte de ahorro obligatorio, que permiten cubrir el riesgo que asume la entidad proveedora del préstamo frente a la ausencia de garantías individuales (Quirós, Rodríguez y Gonzales Vega 2003). Adicionalmente, existen dos modalidades de garantía interna, por un lado, los *garantes de grupo solidario*, que se obligan a responder ante los eventuales fallos de sus integrantes; y por otro, los *garantes personales*, que respaldan las solicitudes de crédito interno. Cada uno de estos niveles ejerce presión sobre el pago, de manera que la cohesión se constituye en la mayor garantía frente al riesgo que asume el concesionario de microcrédito al proveer el préstamo a personas con bajos ingresos y sin garantías reales.

La tasa de interés es alta en relación a otras tecnologías de microcrédito debido a los costes de desplazamiento del promotor y los servicios de capacitación. La modalidad de cobro es poco flexible, ya que la reposición de fondos se realiza al finalizar el ciclo de préstamo, por ello, existe poca tolerancia a los retrasos. Los montos del préstamo son pequeños debido a que el préstamo no está respaldado con garantías reales y no se evalúa la capacidad de pago de los solicitantes.

Estos servicios implican un alto coste de transacción y de tiempo para los prestatarios que, además de cumplir con el ahorro obligatorio, deben desplazarse para asistir a las reuniones semanales o quincenales de capacitación. No obstante a estas limitaciones, la tecnología de banca comunal tiene una alta aceptación

entre los prestatarios que enfrentan mayor vulnerabilidad, por ello ha experimentado un crecimiento sostenido en los últimos años.

### *5.3.3. Microcrédito individual*

El consorcio privado alemán Procredit llevó adelante una de las primeras experiencias de préstamo individual en Bolivia, a través de Caja Los Andes, en la década de 1980. Allí desarrolló una innovación que permitió otorgar microcréditos individuales con el aval de pequeñas garantías personales, que luego fue replicada en varios continentes. En el mismo período, la Financiera Calpiá, en El Salvador, también llevó adelante una experiencia similar de microcrédito individual, replicada a nivel internacional. A continuación se describen las características de esta modalidad de préstamo.

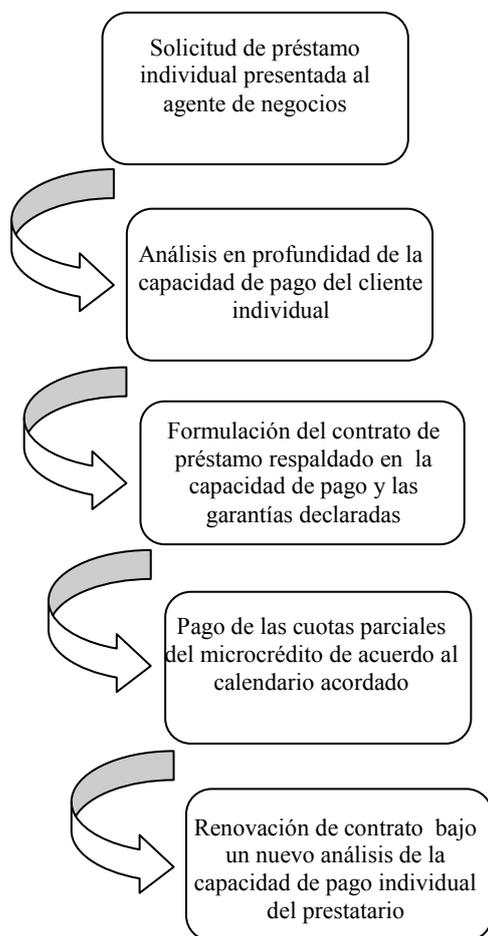
#### a) El procedimiento de préstamo

Como muestra la figura 12, el microcrédito individual ajusta las condiciones del préstamo a las necesidades de financiamiento de cada cliente, mediante el análisis de las garantías personales.

En esta modalidad de préstamo el oficial de negocios de la entidad microcrediticia asume la mayor responsabilidad en el proceso de asignación y recuperación del crédito, ya que identifica y evalúa a los clientes, realiza el seguimiento de la inversión y supervisa el cobro de la deuda. Como se aprecia en la figura 12, el proceso se inicia cuando el prestatario establece contacto con la agencia de microcrédito, en una primera etapa, el oficial recolecta información básica sobre el cliente. El análisis tiene la finalidad de conocer la actividad económica del prestatario y sus garantías individuales (ya sean reales o nominales), para luego verificar esta información mediante inspecciones y visitas. La inspección también permite recolectar información referida a la voluntad de pago del cliente. En una etapa posterior, el oficial de negocios y el cliente seleccionan las garantías que serán indexadas al contrato de microcrédito. Los préstamos destinados a microemprendimientos, como la compra de vehículos para brindar servicios de transporte, adquisición de maquinaria y herramientas para talleres de oficios, entre otros, reciben un análisis

complementario, que permite estimar la rentabilidad y la capacidad de endeudamiento, mediante la construcción del flujo de caja del negocio.

Figura 12: Procedimiento de préstamo de microcrédito individual



Una vez que el contrato ha sido suscrito bajo las condiciones acordadas entre las partes, el prestatario asume el compromiso de pago según un calendario establecido en mutuo acuerdo. Los pagos son recibidos en las agencias de préstamo, o durante las visitas de inspección programadas por el oficial de negocios.

#### b) Garantías, modalidad de contrato y monto de crédito

Las garantías personales no tradicionales del prestatario son una importante innovación del microcrédito (Marconi 2013), ya que han contribuido a reducir la

incertidumbre acerca de la productividad y el riesgo moral de los prestatarios. Las garantías no tradicionales son activos familiares con poco valor de transacción, como muebles, equipos, electrodomésticos u otros bienes apreciados por el prestatario; o activos del negocio, como herramientas, maquinarias e insumos con alto valor de uso, cuya indexación al contrato de préstamo sirve como incentivo para el pago de la deuda. Si bien las garantías no tradicionales son de baja utilidad para el prestamista, y difíciles de hacerse efectivas mediante procesos judiciales, brindan información que permite estimar el nivel de productividad del prestatario y son un poderoso incentivo para el pago, en tanto establecen una ‘amenaza creíble’ de sanción para el cliente en caso de incumplimiento.

Por su parte, el análisis exhaustivo de la capacidad de pago permite que el contrato se ajuste con mayor flexibilidad a las necesidades del prestatario, tanto en monto, como en el plazo de devolución. De esta manera, el contrato basado en el análisis de la capacidad de pago del cliente permite ajustar las condiciones del préstamo al nivel de productividad de cada prestatario, permitiendo otorgar préstamos con montos de financiamiento más altos, lo que atrae a candidatos con mayor capacidad de endeudamiento.

El crédito individual, mayormente, es ofrecido como un servicio minimalista por las empresas privadas con fines de lucro. En mercados de microcrédito que poseen una oferta diversificada, los prestatarios con mayor capacidad de pago se ven atraídos por el microcrédito individual, ya que permiten acceder a un mayor monto de préstamo desde el primer contrato, a la vez que ofrece una menor tasa de interés (Navajas, Schreiner *et.al.* 2000). Para los proveedores, el mayor tamaño del préstamo permite compensar los altos costes del análisis de los clientes que son atraídos por la tecnología de microcrédito individual. En la actualidad, en los mercados de microcrédito más competitivos y dinámicos, la tecnología de préstamo individual ha superado por mucho a la cartera de crédito solidario, ratificando la preferencia de los clientes menos precarios por obtener mayores montos de crédito a un menor costo.

#### *5.3.4. Microcrédito asociativo agrícola*

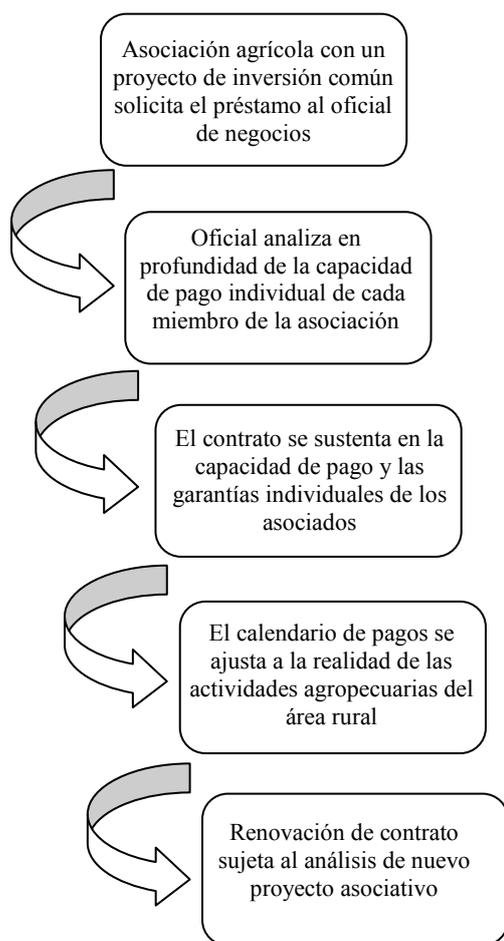
Los antecedentes del microcrédito asociativo agrícola se remontan a las tradicionales cooperativas de crédito rural y a los bancos de desarrollo agrícola. El microcrédito agropecuario presenta un alto riesgo, ya que las actividades productivas en áreas rurales deprimidas responden a ciclos de cultivo estacionales, que están altamente expuestos a eventos inesperados (sequías, inundaciones, plagas, etc.) y no poseen seguros contra riesgo. En estas zonas, el microcrédito se ha orientado a atender las necesidades de financiamiento de los productores agropecuarios que cuentan con más de un cultivo o que poseen actividades económicas diversificadas (por ejemplo la combinación de actividades agrícolas, pecuarias y de comercio), es decir, a los segmentos económicos que no se encuentran en las franjas de mayor pobreza. La selección de clientes con menor precariedad protege a las entidades de préstamo del riesgo de sufrir la falta de pago, agravada por la incidencia de eventos inesperados.

##### a) El procedimiento de préstamo

El microcrédito asociativo agropecuario, de manera similar al préstamo individual, realiza un análisis profundo de cada uno de los clientes. El oficial de préstamo se hace responsable de supervisar el ciclo completo del microcrédito y, por ello, debe comprender la realidad económica del área rural y la naturaleza de los productos agropecuarios locales que buscan ser financiados.

Como se aprecia en la figura 13, si bien la solicitud de préstamo se realiza de manera asociada, la evaluación de la capacidad de pago es individual, de cada miembro de la asociación. En este caso, el oficial de préstamo analiza la información del negocio, elabora el balance y construye un flujo de caja, que permiten conocer la rentabilidad y margen de utilidad esperada del negocio. Cuando el análisis ha finalizado y se confirma la viabilidad del financiamiento, el oficial acuerda con la asociación de prestatarios las condiciones del préstamo y somete el informe al comité de crédito de la entidad proveedora.

Figura 13: Procedimiento de préstamo de microcrédito asociativo agrícola



a) Garantías, modalidad de contrato y monto de crédito

El préstamo asociativo agropecuario se otorga bajo dos modalidades de contrato. La primera forma de contrato está dirigida a grupos de individuos unidos por un emprendimiento común, que integran una sociedad legalmente establecida, en este caso la asociación, en tanto individuo jurídico garantiza el crédito con sus estados financieros y patrimonio. La segunda modalidad de contrato se establece cuando la asociación no posee una constitución legal, sino que se conforma en arreglo a un proyecto de inversión común. En este caso, si bien el crédito asociativo se otorga a un proyecto de inversión colectivo, la información y el análisis se elaboran de manera individualizada. Se requiere que al menos uno de los miembros de la sociedad cuente con la propiedad del terreno o con algún

nivel de garantía válido. De esta forma, mientras la solicitud de microcrédito es colectiva, las garantías son provistas por los miembros individuales de la asociación, quienes inscriben, como respaldo del crédito, prendas, hipotecas, o activos fijos de inversión (Rodríguez y Gonzáles Vega y Quirós 2003). La base de esta segunda modalidad de préstamo asociativo es la garantía prendaria o hipotecaria individual, y en menor medida la garantía solidaria.

En general, la garantía del crédito agropecuario tiende a solventarse con maquinarias y equipos, o activos como terrenos y animales. Sin embargo, corresponde tomar en cuenta que, en muchos países en desarrollo, la posesión de documentos no otorga necesariamente derechos legales sobre la propiedad en el área rural. Por ello, la inscripción de garantías, no logra cubrir al prestamista contra eventuales pérdidas ocasionadas por el incumplimiento del pago. En ese sentido, las garantías se utilizan principalmente para incentivar la voluntad de pago, ya que la retención de máquinas, equipos o terrenos tiene un alto costo de reposición para los prestatarios.

Los esquemas de pago en el microcrédito asociativo rural deben adaptarse a las variaciones del flujo de caja de los clientes, ya que las actividades agropecuarias se caracterizan por la estacionalidad de los ciclos de cultivo, que ocasiona que los ingresos sean altamente variables. En algunos períodos del año los ingresos familiares suelen ser muy bajos o nulos, mientras que en otros períodos suelen ser elevados. En ese sentido, los cronogramas de pagos deben ser suficientemente flexibles para permitir que los prestatarios puedan optar por diferentes esquemas de devolución del préstamo (por ejemplo, cronogramas que contemplan el pago total al final del ciclo de préstamo; u otros que establecen pagos periódicos de intereses y amplios períodos de gracia para la devolución del capital). El seguimiento a estos acuerdos recae en el oficial de créditos, quien debe realizar visitas e inspecciones de acuerdo a los plazos y modalidad de pago convenidos.

En los últimos años el crédito asociativo rural para grupos no vinculados legalmente ha ido perdiendo atractivo para los usuarios, debido a la exigencia de garantías individuales. Si bien los candidatos pueden compartir un proyecto de inversión común, la exigencia de las garantías personales obliga a que algunos miembros de la asociación respalden con sus activos a otros miembros menos solventes. De esta manera, los candidatos con mayor patrimonio son atraídos por el crédito individual, que puede ajustarse con mayor flexibilidad a las necesidades particulares de financiamiento de cada cliente. Por el contrario, los agricultores más precarios, aquellos dedicados a monocultivos con bajo valor comercial y que no poseen la propiedad de la tierra, aún demandan el crédito asociativo, con la desventaja de tener que identificar socios con capacidad para garantizar el riesgo colectivo.

#### **5.4. Tendencias recientes en el uso de las tecnologías de préstamo**

Las tipologías de microcrédito apenas presentadas se implementan en contextos sociales diversos y en mercados con diferentes niveles de maduración. En los países que cuentan con una mayor y más consolidada oferta de microcrédito, estos servicios son provistos con un fuerte apego a la eficiencia económica, con predominio de las tecnologías de préstamo individualizado que, como ya se mencionó, permiten incrementar rápidamente la cartera de préstamo.

Como se aprecia en el cuadro 10, el microcrédito individual ha modificado de manera sustancial las condiciones de otorgación del préstamo que caracterizaron a las innovadoras tecnologías solidarias.

Cuadro 10: Condiciones de otorgación del préstamo según las tipología de microcrédito.

CONDICIONES DE PRÉSTAMO	SOLIDARIO	BANCA COMUNAL	INDIVIDUAL	ASOCIATIVO AGRÍCOLA
Monto de crédito	Pequeño. Se incrementa con cada contrato de préstamo.	Pequeño. Se incrementa con cada contrato de préstamo.	Mayor. De acuerdo a la capacidad de pago individual.	Mayor. De acuerdo a la capacidad de pago individual.
Forma de la garantía	Solidaria. Ahorro obligatorio como respaldo.	Solidaria. Ahorro obligatorio como respaldo.	Individual. Capacidad de pago. Garantías reales o nominales.	Individual. Capacidad de pago. Garantías reales o nominales.
Objeto del préstamo	Individual.	Individual.	Individual.	Colectivo.
Análisis del cliente	Análisis mínimo del grupo solidario.	Análisis mínimo del banco comunal.	Análisis en profundidad del candidato.	Análisis en profundidad del proyecto y del garante.
Sanciones al incumplimiento	Colectivas.	Colectivas.	Individuales.	Individuales.
Tasa de interés	Alta.	Alta.	Menos alta.	Menos alta.
Modalidad de pago	Pagos semanales o quincenales.	Pagos semanales o quincenales al interior del banco. Pago al proveedor al final del ciclo.	Pagos según cronograma (base mensual).	Pago según cronograma (base calendario agrícola).
Servicios complementarios	Puede incluir servicios maximalistas.	Incluye servicios maximalistas.	Tiende a brindarse como servicio minimalista.	Tiende a brindarse como servicio minimalista.

Fuente: Elaboración propia.

El microcrédito individual posee ventajas para los clientes que enfrentan menor precariedad, ya que el monto del crédito se ajusta a la capacidad de pago y las garantías ofrecidas por el cliente; la tasa de interés es menor, debido a la reducción del riesgo para la entidad de préstamo; y el plazo de devolución es más amplio. Esta modalidad de financiamiento facilita que las entidades proveedoras de microcrédito puedan incrementar la rentabilidad de sus inversiones, ya que la inversión de cartera en un

menor número de clientes permite reducir los costes de administración del préstamo. Cabe mencionar, no obstante, que el crecimiento sostenido de la cartera de préstamo requiere de una alta disponibilidad de capital, que permita hacer frente a los mayores volúmenes de financiamiento requeridos. Esta condición puede ser alcanzada, con mayor facilidad, por los prestamistas que poseen una estructura de propiedad privada, que pueden recibir aportes de capital de sus accionistas y cuentan con licencia para recibir depósitos de los ahorristas (las organizaciones que participan del subsector regulado).

De esta manera, las tecnologías solidarias han venido a ocupar una posición marginal en los mercados más competitivos, que cuentan con operadores privados con capacidad de financiar el crecimiento sostenido de la cartera de préstamo. No obstante, la exigencia de capital ha limitado el tránsito de algunas instituciones de desarrollo hacia el microcrédito individual y las ha mantenido fieles a su preferencia de uso de tecnologías solidarias, y el trabajo con segmentos de población más precaria. La oferta de microcrédito solidario, que cuenta con menores barreras de acceso para los clientes con alta vulnerabilidad, presenta una tendencia a transformarse en una ‘oferta de nicho’, brindada por proveedores comprometidos con los segmentos poblacionales que enfrentan mayor pobreza y que poseen una cartera de financiamiento más reducida.

La tecnología de microcrédito individual, dominante en los mercados más competitivos, permite describir ampliamente las relaciones de préstamo caracterizadas por el modelo interactivo de principal-agente. Es por ello que, para efectos de la ulterior exposición, en adelante esta modalidad de microcrédito será denominada ‘microcrédito estándar’, en el entendido de que su lógica de implementación responde a los parámetros previamente definidos. Sin embargo, el estudio reconoce la existencia de un conjunto de tecnologías de préstamo que aún persiguen el alivio de la pobreza, y que se dirigen a grupos humanos segregados de la tecnología individual debido a que no poseen garantías o avales económicos, en general, los prestatarios que enfrentan una mayor precariedad.



## 6. IMPLICACIONES EMPÍRICAS DEL MODELO DE MICROCRÉDITO

Con el capítulo de las tipologías de microcrédito se cierra la exposición teórico-conceptual que hasta aquí ha pretendido describir en detalle los parámetros del modelo de interacción principal-agente, el mecanismo central de la confianza anónima y las tipologías de préstamo más extendidas. En todo ello, el objetivo general ha sido llegar a una comprensión en profundidad de los intercambios entre prestamistas-prestatarios propiciados dentro de la institución del microcrédito.

Derivadas de la argumentación del modelo de principal-agente se dan una serie de implicaciones empíricas que, a estas alturas, conviene resaltar, puesto que pasarán a continuación a servir de guía al trabajo de campo y a orientar las conclusiones generales del esfuerzo hasta aquí realizado.

Por razones de claridad expositiva, las principales implicaciones del estudio pasarán a agruparse en tres categorías centrales, a saber, aquellas implicaciones relativas a los prestamistas o 'principales'; las relativas a los 'agentes' o prestatarios y; las consecuencias relativas a las experiencias de fracaso en el microcrédito, ya sea por fallos de selección de los prestatarios o por la incapacidad de pago de estos agentes.

### 6.1. Implicaciones relativas al principal o proveedor del servicio de microcrédito

**A. Inicialmente el microcrédito surge como una institución no bancaria o de intercambio crediticio convencional. En ese sentido, no necesariamente describe los parámetros del modelo principal-agente que se ha empleado para definir la relación entre prestamista y prestatario.**

La introducción del sistema de microcrédito en países en desarrollo surgió de un interés genuinamente social por favorecer a aquellos segmentos de población más vulnerable. En esta fase introductoria las entidades experimentales recibieron donaciones de cooperantes al desarrollo para iniciar operaciones a

fondo perdido. Con poca información acerca del comportamiento de pago de segmentos de población que anteriormente no habían tenido acceso a los servicios financieros en el mercado de crédito formal. Intuitivamente se partía de que, efectivamente, muchos prestatarios no tendrían la capacidad para devolver el microcrédito. Por lo tanto, la entidad proveedora incluía entre sus costes una alta proporción de mora y fracaso en términos de recuperación y rédito que debían, en cambio, ser cubiertos con los fondos de donación.

**B. La contrastación de posibilidades de obtener réditos cambió esta situación y llevó a la consolidación del sistema de microcrédito al compensar ampliamente a los proveedores de servicios que descubrieron en ese intercambio niveles suficientes de rentabilidad.**

Conforme los servicios de microcrédito fueron demostrando eficiencia, los fondos de donación otorgados a las entidades proveedoras de microcrédito fueron sustituidos, primero por fondos concesionales y, posteriormente, por fondos de créditos convencionales. Queda entonces constituida la institución estándar de microcrédito aquí caracterizada como una relación de confianza anónima entre prestamistas y prestatarios.

**C. El sistema de microcrédito queda así configurado como un subsegmento de la banca convencional, en este caso orientado a una clientela específica.**

Esto se hizo posible tan pronto como las entidades de préstamo lograron alcanzar un punto de equilibrio en sus operaciones y obtener márgenes suficientes de ganancia.

En la actualidad la industria de microcrédito es un sector en constante crecimiento en las economías en desarrollo, que ha empezado a ser evaluado bajo los mismos estándares de calificación de riesgo de las entidades bancarias tradicionales. Las proveedoras de microcrédito no gubernamentales vienen cediendo su participación en este negocio a los operadores empresariales,

quienes, soportados en la oferta de servicios a clientes de ingresos moderados, han logrado ampliar la cartera crediticia y consolidar un subsegmento del mercado de crédito altamente rentable.

Esta implicación puede ser ampliamente verificada a través de indicadores financieros de rentabilidad, tales como la tasa de retorno sobre patrimonio (ROE) y la tasa de retorno sobre activos (ROA) en las entidades de microcrédito.

**D. Acceso a información del perfil de los prestatarios: Esta consolidación del sistema de microcrédito fue favorecida por el acceso a información referida al perfil de riesgo de los prestatarios con mayor precariedad.**

La continuidad de los servicios y la flexibilidad en la implementación de las tecnologías de microcrédito ha permitido que los proveedores puedan identificar el perfil de los prestatarios que brindan una mejor respuesta de pago al sistema. Con el monitoreo del cumplimiento del pago y la renovación de los contratos, los proveedores han podido identificar, por un lado, a los clientes que representan un menor riesgo de fraude, mora o incumplimiento y, por otro, los productos microcrediticios que brindan mayores márgenes de fiabilidad y ganancia. De esta forma, la información ha permitido:

- Segmentar la oferta de microcrédito y orientarla hacia grupos de población con menor precariedad entre aquellos que carecen de garantías bancarias convencionales.
- Al tiempo que ha facilitado la reorganización de los criterios básicos de otorgación del microcrédito.

## **6.2. Implicaciones relativas a los prestatarios o agentes que participan en el sistema**

**A. Los segmentos de la población con precariedad moderada (o una limitada posesión de activos económicos) se han consolidado como el**

**primordial grupo de prestatarios interesados en esta interacción de microcrédito.**

Los segmentos sociales con precariedad moderada se caracterizan por la heterogeneidad de su actividad económica. Pueden ser propietarios de talleres de oficio, transportistas autónomos, asalariados, y en general personas que realizan actividades en pequeña escala y reciben ingresos suficientes para satisfacer las necesidades básicas familiares.

Estos grupos sociales han logrado encontrar en el microcrédito una alternativa de alivio parcial a sus necesidades de acceso financiero, ya sea mediante pequeños montos de dinero destinados a enfrentar necesidades económicas de corto plazo, o préstamos dirigidos a cubrir demandas de capital de nuevas inversiones familiares, sustitución o aplicación de las disponibles o existentes.

**B. La promoción de una cultura de pago en este segmento de prestatarios ha permitido consolidar un real acceso y la permanencia en el sistema financiero.**

Los usuarios que han encontrado ventajas en establecer una relación sostenida con el sistema financiero aprendieron a responder favorablemente al microcrédito mediante el desarrollo de una disciplinada cultura de pago.

En este segmento se han hecho frecuentes las relaciones reiteradas con los proveedores, sustentadas en la renovación de contratos. Cabe indagar en qué medida la participación en el sistema de microcrédito puede representar no sólo una relación ventajosa en el plano económico, sino también una relación valorable en el plano social, por su capacidad para incrementar los activos sociales (reputación de fiabilidad, laboriosidad, etc.) de las personas que participan en los intercambios microcrediticios.

**C. Los prestatarios con precariedad alta o escasos activos económicos están más expuestos al sobreendeudamiento o al fracaso en sus proyectos de inversión.**

La precariedad alta se asocia a la inestabilidad de los ingresos, fragilidad del empleo y otras condiciones de vida que dificultan satisfacer las necesidades básicas familiares.

El acceso al microcrédito parecería contribuir a aliviar algunas necesidades financieras inmediatas de los prestatarios más precarios, sin embargo, el dinero puede desviarse con facilidad hacia otras urgencias o necesidades más perentorias no vinculadas al destino original del préstamo. De otro lado, las condiciones externas adversas (como enfermedades, catástrofes climáticas, etc.) pueden colapsar cualquier posibilidad de inversión por parte de este sector social, por la fragilidad y baja capacidad de respuesta a los imprevistos.

**D. El alto interés financiero de los préstamos dirigidos a los grupos sociales más precarios impide la acumulación de activos en este segmento.**

Los servicios de microcrédito maximalista, o sea, aquellos que integran la asistencia técnica o la capacitación de los prestatarios, en temas como salud, educación financiera, liderazgo, etc., se orientan a brindar apoyo social para evitar el fracaso de los prestatarios más precarios en el sistema. Sin embargo, incluso recibiendo estos servicios, los prestatarios pueden tener experiencias poco beneficiosas en el microcrédito, en especial debido a la transferencia de los costos de estos servicios complementarios a los mismos clientes.

Por lo tanto, al no responder ampliamente a las necesidades de los sectores más vulnerables, las condiciones previstas por el microcrédito no permiten que estos grupos generen suficientes rendimientos como para obtener algún tipo de beneficio después de cubrir la deuda y los intereses financieros, la minigancia esperada por el proveedor.

**E. Si no es a fondo perdido, el sistema estándar de microcrédito no puede entenderse como una estrategia apropiada para erradicar la pobreza.**

La barrera de atención a los grupos más vulnerables apenas descrita, pone de manifiesto la limitación del microcrédito para solucionar o abatir los problemas intrínsecos de la pobreza, más bien, como se verá más adelante, en cierto modo contribuye a perpetuarlos.

**F. El microcrédito ha abierto una nueva puerta de acceso financiero de los segmentos sociales con baja precariedad o poseedores de activos económicos intermedios.**

Por efecto de la ampliación de la oferta préstamos, en los últimos años se han diseñado servicios de microcrédito para clientes que demandan mayores montos de préstamo, atraídos por la flexibilidad de los requisitos exigidos por el sistema.

Este nuevo segmento de prestatarios, con baja precariedad, viene reemplazando con gran rapidez al segmento más precario en la cartera de préstamo de las proveedoras más dinámicas del sector.

### **6.3. Implicaciones relativas a las experiencias de fracaso en el microcrédito**

**A. Los prestatarios que se encuentran en situación de morosidad se exponen a una mayor pauperización económica y social.**

El sistema de microcrédito realiza un seguimiento permanente a la morosidad de los prestatarios y la aborda como un indicador de eficiencia en la colocación de la cartera préstamo. Los proveedores de microcrédito entienden que una menor morosidad expresa mayor eficiencia en la selección de clientes y la implementación de adecuados mecanismos de seguimiento al pago. No obstante, el problema de pauperización de los prestatarios ha sido motivo de poca reflexión al interior del sector de microcrédito.

La morosidad o la no renovación del crédito pueden ser un reflejo del sobreendeudamiento de los clientes. Aun habiendo tenido acceso legítimo y cultura de pago, el sobreendeudamiento puede llevar a la mora o incumplimiento de las condiciones del crédito. Muchos entonces recurren a medidas extremas, como la venta de enseres familiares, la reducción de los gastos de escolarización de los menores, el descuido de aspectos sanitarios, etc., para mirar de cumplir con la obligación del microcrédito. Un tipo de medidas que se reconocen como soluciones que pauperizan a los prestatarios:

- ✓ más visibles en el caso de prestatarios morosos y;
- ✓ silenciosas en el caso de prestatarios que no entran en esta categoría y sin embargo no renuevan el microcrédito.

Queda, por lo tanto, un interesante terreno de exploración sociológica en el ámbito de experiencias de fracaso en el microcrédito, situaciones que exponen a los prestatarios a la pérdida de activos económicos y sociales.

**B. Por efecto de la segregación de clientes existe un amplio segmento de la población que por su mayor precariedad queda excluido del microcrédito.**

Si efectivamente el microcrédito segrega a los grupos de población más precarios, se establece la existencia de un segmento de personas que no accede a esos servicios financieros. Estos grupos sociales mantendrían aún una posible relación con las vías de financiamiento informal, tales como el préstamo familiar, entre conocidos o con usureros. Esta forma de financiamiento está limitada a la liquidez de los prestamistas y la solidez de los vínculos de confianza interpersonal existentes, por lo que queda excluida la relación aquí establecida entre principal-agente y queda fuera de la relación tipificada como microcrédito.

Este segmento está integrado por población más precaria, como los habitantes de poblaciones rurales dispersas, arrendatarios o miniproductores agrícolas, o

mujeres subocupadas en el extrarradio urbano, entre otros. Cabe indagar el perfil de estos grupos excluidos así como la forma en que el Estado aborda el problema de la segregación crediticia en los países en desarrollo. Pero, obviamente, este es un tema sociológico, político y moral que escapa a este estudio.

**C. Los proveedores de microcrédito que incurren en fallos en la selección de prestatarios pueden ocasionar la pauperización de sus clientes.**

La teoría del principal-agente aplicada a las relaciones de crédito ha servido para tipificar fallos, tal es el caso de la selección de clientes que no reúne las condiciones del préstamo. Más allá de afectar al prestamista, esta forma de fallo impacta de forma muy especial a los candidatos más precarios, quienes al ingresar al sistema pueden exponerse a una mayor pauperización económica y social. Un riesgo que, si bien está presente en todas las relaciones de agente-principal, resulta especialmente agudo en el caso de las tecnologías de microcrédito.

El microcrédito opera con productos altamente estandarizados que, al dirigirse a sectores sociales con precariedad moderada, no contempla soluciones para resolver las dificultades de pago de los clientes más precarios. De este modo, quienes ingresan al sistema por un fallo de selección de clientes, no encontrarán respuestas institucionales al sobreendeudamiento, y se enfrentarán de manera individual y atomizada a la reducción de activos económicos (si es que disponen de alguno) y sociales (pérdida de reputación y de redes vecinales de apoyo).

Llegando a este punto, puede darse por concluida la primera parte del estudio, para proceder a enlazar directamente el caso de estudio o trabajo aplicado, que constituirá la parte estrictamente empírica con la que concluye el presente trabajo.

## PARTE II: TRABAJO APLICADO

### 7. INTRODUCCIÓN METODOLÓGICA

Con el presente capítulo se da inicio a la investigación aplicada, que atenderá a las pautas conceptuales fijadas en la primera parte del estudio y buscará corroborar la pertinencia de sus principales implicaciones empíricas. El breve preámbulo metodológico aquí esbozado, cumple el propósito de dar a conocer el alcance del estudio, señalando los criterios que se han seguido en el diseño de la investigación y que se observan también en el levantamiento de datos en campo.

#### 7.1. Selección metodológica

Como metodología de investigación se ha tomado preferentemente el *estudio de caso*, dado que esta técnica reúne las condiciones adecuadas para realizar un análisis comprensivo, integral y contextualizado de los intercambios entre prestamistas y prestatarios desde una perspectiva global (Baxter y Jack 2008). Esta elección metodológica ha permitido situar el análisis del microcrédito dentro de un ámbito geográfico delimitado, facilitando una aproximación adecuada a este fenómeno económico y social desde un microcosmos (Rodríguez, Gil y García: 1999:91).

El análisis se enmarcará en la experiencia del microcrédito en Bolivia, contemplando, a su vez, una parcelación interna, de forma tal que el caso se acaba concibiendo como un *caso de estudio múltiple*, esto es, integrado por *subcasos* comparativos que pueden ser abordados de manera independiente dentro de un mismo contexto geográfico general (Yin 2003:46).

De esta forma, el estudio distingue dos subsectores que integran el sistema de microcrédito de Bolivia: el *sector regulado*, supervisado de manera directa por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero del país, el mismo que está integrado por los bancos y fondos financieros privados, y el *sector no regulado*, conformado por las instituciones financieras de desarrollo. Para el estudio, se ha seleccionado una

organización representativa de cada subsector, lo que servirá para efectuar un análisis particularizado y permitirá obtener resultados comparativos relevantes.

En la selección de casos ha operado como factor determinante la disponibilidad de información y el acceso fácil a las fuentes e informantes clave (Stake 1998:17). Precisamente, gracias a la amplia información disponible sobre el microcrédito en Bolivia respecto a cada uno de los casos y tópicos sometidos a estudio, se podrá hacer un extenso uso de la técnica documental. Un trabajo que oportunamente será completado con entrevistas testimoniales y observación directa. En conjunto, estos tres tipos de información constituirán las fuentes de información fundamentales para la investigación aquí propuesta.

## **7.2. Diseño del estudio de caso**

### *7.2.1. Selección de los casos de estudio*

Como se acaba de mencionar, el estudio múltiple estará integrado por dos casos contrapuestos, a saber, un primer caso, enmarcado en la experiencia del microcrédito regulado por el Estado boliviano, en el que se prevé una atención particular a la provisión de microcrédito bajo criterios estándar de maximización de beneficios (el modelo de microcrédito individualizado que se ha desarrollado extensamente en la argumentación previa). En el segundo caso, se contempla la provisión de microcrédito bajo condiciones no reguladas, esto es, una forma de servicio representativa de las instituciones de desarrollo sin fines de lucro y que manifiestan una orientación clara de alivio a la pobreza en sectores particularmente vulnerables o necesitados.

La fuente principal de datos para el caso estándar la aporta la empresa **Ecofuturo** un fondo financiero privado conformado por una sociedad anónima con fines de lucro y dedicada a la provisión de microcrédito urbano y rural, que participa del subsector regulado. Esta empresa emplea primordialmente la tecnología de microcrédito individual y atiende las necesidades de financiamiento de bajo monto de pequeñas unidades productivas semi-empresariales del sector informal de la economía y de personas asalariadas con remuneración moderada. Compuesta por capitales privados,

Ecofuturo está afiliada a la Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Microfinanzas (ASOFIN), una entidad gremial que representa los intereses de los bancos y fondos financieros privados microcrediticios de Bolivia y que tiene la responsabilidad de procesar y difundir la información referida al desempeño de las instituciones del subsector regulado. Como podrá apreciarse a lo largo de la investigación aplicada, este caso reúne las características básicas del modelo teórico de relaciones de principal-agente desarrollado en la argumentación previa.

En lo que atañe al segundo caso, se ha seleccionado a la entidad **CRECER - Crédito con Educación**, una institución financiera de desarrollo, que opera sin fines de lucro y mayormente provee microcrédito haciendo uso de la tecnología de banco comunal especialmente dirigida a mujeres en el área marginal, urbana y rural. Esta organización provee servicios diferenciados de microcrédito que responden a una realidad social nacional caracterizada por una concentración mayoritaria de la pobreza en el entorno femenino, un segmento que padece una situación agravada de marginación laboral que se refleja claramente en una baja calificación, baja remuneración salarial y bajo acceso al empleo. Es así que CRECER atiende de manera amplia y sin discriminación a un amplio segmento de la población femenina dentro de una franja distinta, en este caso, un sector que acusa un alto índice de pobreza. CRECER se encuentra afiliada a la Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo (FINRURAL), una organización gremial que representa los intereses de las organizaciones de desarrollo no gubernamentales de Bolivia, pertenecientes al subsector no regulado y que proveen servicios de microcrédito sin ánimo de lucro dentro del territorio boliviano.

El análisis comparativo permitirá poner de relieve las diferencias existentes entre los dos subsectores que integran el sistema de microcrédito boliviano. Por ello, la selección de casos ha obedecido al interés de identificar los polos extremos de la provisión de microcrédito según la atención de segmentos diferenciados de prestatarios.

La experiencia del microcrédito en Bolivia, como contexto institucional de estas experiencias, cobra relevancia en sí misma al tratarse de un país con amplia trayectoria y participación internacional en el sector, al punto de haber exportado su tecnología a

otros países en vías de desarrollo, tanto en América Latina como en África y Asia. En efecto, Bolivia es un país latinoamericano que participó de las primeras experiencias experimentales, por ejemplo, siendo el primero en el que se experimentó la tecnología de banca comunal y la garantía prendaria, y que ha logrado expandir y consolidar los servicios de microcrédito en condiciones competitivas de mercado a nivel nacional<sup>21</sup>.

### 7.2.2. Alcances del estudio de caso

El desarrollo teórico abordado en la primera parte de la investigación ofrece el marco conceptual requerido para el estudio aplicado. Partiendo de las implicaciones empíricas allí identificadas, el estudio se centra en aquellas que presentan mayor interés sociológico, a saber:

- La consolidación del sistema de microcrédito como un subsegmento de la banca convencional orientado a una clientela que pertenece a segmentos de sociales con precariedad moderada.
- La cultura de pago como un aspecto fundamental que permitido consolidar un real acceso y permanencia en el sistema financiero de la clientela atendida.
- La participación minoritaria de segmentos con alta precariedad o escasos activos económicos, que se encuentran más expuestos al sobreendeudamiento, al fracaso e incluso a una mayor pauperización.

En tal sentido, la investigación aplicada aborda las cuestiones de mayor relevancia y aporta a su explicación, a partir de los datos e información proporcionada por el estudio de caso de Bolivia. De esta manera, el estudio podrá situarse en un tiempo y espacio determinados, y alrededor de un conjunto relevante y delimitado de actividades (Baxter y Jack 2008:546).

Sin descuidar un abordaje integral de las implicaciones empíricas desarrolladas en el Capítulo 6, por su relevancia social, para llevar adelante el **estudio de caso** del microcrédito en Bolivia se han priorizado las siguientes:

---

21 En el año 2012 las instituciones microfinancieras de Bolivia administraron una cartera de crédito de 5.845 millones de dólares.

- El sistema de microcrédito se ha configurado como un subsegmento de la banca convencional.
- Los segmentos de la población con precariedad moderada se han consolidado como el primordial grupo de prestatarios interesados en esta interacción de microcrédito.
- La promoción de una cultura de pago en este segmento de prestatarios ha permitido consolidar un real acceso y la permanencia en el sistema financiero.
- Los prestatarios con precariedad alta o escasos activos económicos están más expuestos al sobreendeudamiento o al fracaso en sus proyectos de inversión.
- Los prestatarios que se encuentran en situación de morosidad se exponen a una mayor pauperización económica y social.
- Por efecto de la segregación de clientes existe un amplio segmento de la población que por su mayor precariedad queda excluido del microcrédito.

De tal manera que el estudio aplicado profundizará los siguientes ámbitos de investigación:

***1. La consolidación de los proveedores de servicios de microcrédito.***

Se analizará a los proveedores de servicios de microcrédito en Bolivia para dejar establecida su posición como un sólido segmento de la banca convencional. En efecto, las organizaciones reguladas, aquellas que brindan servicios de microcrédito en condiciones estándar y aplican con rigor los indicadores de eficiencia y utilidad en el microcrédito, han mantenido una alta rentabilidad financiera, a costa de haber abandonado paulatinamente a los segmentos de prestatarios que enfrentan mayores niveles de precariedad.

***2. La base social del microcrédito: los prestatarios con precariedad moderada.***

En Bolivia, los grupos humanos que conforman la base social del microcrédito estándar, es decir, los prestatarios que establecen relaciones reiteradas de préstamo individual con el subsector regulado, son personas que enfrentan menores niveles de precariedad. Estos segmentos de la población han desarrollado una sólida cultura de pago soportada en la reputación de cumplimiento de la deuda crediticia. Este

comportamiento se basa, no sólo en la alta valoración que asignan los prestatarios al acceso económico, sino también a la valoración social de la reputación de pertenencia al sistema de microcrédito.

### ***3. Las experiencias del fracaso en el microcrédito.***

El sistema de microcrédito posee un segmento de prestatarios que abandonan la relación debido a la dificultad para devolver el dinero, sólo el 1% de estas situaciones en Bolivia se refleja en la mora. El estudio de las experiencias de fracaso busca conocer la situación de los prestatarios expuestos a la pauperización económica y social, que afecta con mayor crudeza a los segmentos de clientes más vulnerables. Así se analizará, por un lado, la pérdida de activos económicos que acentúa la condición de pobreza; y, por otro, la pérdida de reputación ocasionada por el incumplimiento de la deuda, cosa que también contribuye a devaluar el capital social dentro del sistema de microcrédito y en el entorno de las relaciones sociales próximas del prestatario o cliente.

#### *7.2.3. Fuentes de información*

El desarrollo del trabajo aplicado se soporta en el uso de las siguientes fuentes de información:

##### *- Fuentes documentales*

Las fuentes documentales son un recurso indispensable para describir el contexto institucional en el que se desenvuelve el microcrédito en Bolivia. Éstas contribuirán a desarrollar una breve reseña histórica, desde las primeras experiencias de microcrédito hasta el período actual, abordando también el contexto regulatorio que ha orientado e influido en la estructuración del sector y la vinculación con el desempeño macroeconómico del país.

La descripción del contexto institucional del microcrédito se enriquecerá con diversas fuentes de datos procedentes de leyes y decretos oficiales, boletines de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), boletines elaborados por la Ohio State University, entre las más importantes.

La documentación también permitirá describir y comparar el desempeño de los subsectores que componen el mercado de microcrédito en Bolivia, el sector regulado, que integra a los proveedores de servicios de microcrédito que operan en condiciones estándar de maximización de beneficios; y el sector no regulado, que agrupa a los proveedores de servicios financieros que pretenden contribuir al desarrollo combinando criterios interesados de maximización de beneficios y motivaciones altruistas de alivio de la pobreza. Las fuentes disponibles referidas a ambos subsectores son básicamente los boletines periódicos difundidos por las asociaciones gremiales ASOFIN y FINRURAL.

Cabe mencionar que Ecofuturo y CRECER, las organizaciones que conforman los casos de estudio, también han generado memorias e informes institucionales, que serán considerados para contextualizar y enriquecer la descripción de cada una de ellas.

- *Bases de datos*

El estudio aplicado propone tipificar a los prestatarios que conforman la ‘base social del microcrédito’ y caracterizar el perfil de los clientes de Ecofuturo y de CRECER. Esta descripción permitirá establecer las similitudes y diferencias en el perfil social de los prestatarios atraídos por el programa de microcrédito individual estándar de Ecofuturo, respecto a las prestatarias vinculadas al programa de microcrédito de banca comunal y orientación de alivio de la pobreza de CRECER.

Los prestatarios que componen la ‘base social del microcrédito’ son aquellos que han establecido una relación reiterada con la institución proveedora de servicios, con al menos dos contratos de préstamo continuos. Los clientes de Ecofuturo son preliminarmente tipificados como un grupo social con precariedad moderada, que posee mayor capacidad de endeudamiento; mientras que las prestatarias de la banca comunal de CRECER son tipificadas, también de forma preliminar, como un grupo de mujeres que enfrenta mayor vulnerabilidad y pobreza.

La fuente de información seleccionada para establecer los perfiles sociales de los prestatarios son las bases de datos de clientes de Ecofuturo y CRECER, información de

carácter confidencial que ha sido cedida por ambas organizaciones para realizar este estudio. El procesamiento de las bases de datos permitirá obtener estadísticas descriptivas generales acerca de los prestatarios, considerando características de sexo, edad, ubicación geográfica, ocupación, entre las más importantes.

El uso de las bases de datos también permitirá describir el perfil social de los prestatarios que enfrentan situaciones de fracaso en el microcrédito. El estudio de las experiencias de fracaso será abordado a través de los clientes en situación de mora, que enfrentan dificultades de pago posteriormente a una relación microcrediticia ‘confiable’, es decir, cuando la falta de pago se presenta después de haber culminado exitosamente al menos un contrato de microcrédito anterior.

- *Testimonios*

Ésta es una fuente de información primordial en tanto que permite acercarse a las percepciones de los sujetos directamente implicados en las relaciones microcrediticias de principal-agente a las que ha venido atendiendo el resto de la investigación.

En relación a los clientes inicialmente tipificados como la ‘base social del microcrédito’, se explorará la cultura de pago, pilar fundamental de la confianza en las interacciones de microcrédito. También se indagará la percepción de los prestatarios respecto a los beneficios que brinda el comportamiento de pago en las dimensiones económica y social.

En referencia a los prestatarios que enfrentan experiencias de fracaso en el microcrédito, se analizará la percepción acerca de la presión económica del pago de la deuda sobre los depauperados activos familiares, la percepción respecto a la pérdida de reputación y la devaluación de los vínculos sociales que ocasiona el incumplimiento del pago.

Para obtener los testimonios se contempla el uso de la entrevista *estandarizada no estructurada*, que admite la formulación de preguntas en términos familiares para el entrevistado, y no requiere de una secuencia obligatoria, dejando espacio para su libre expresión de opiniones (Valles1997:187).

Respecto a los prestatarios, serán centrales los testimonios de los clientes tipificados como la ‘base social del microcrédito’ y las personas seleccionadas para las entrevistas poseerán una relación reiterada (en lo posible mayor a dos años) con la institución microcrediticia. También serán relevantes los testimonios de los prestatarios que se encuentran en situación de morosidad y que poseen antecedentes previos de cumplimiento de la deuda.

La percepción de los prestatarios será enriquecida con la opinión y observaciones de los proveedores de servicios de microcrédito, los testimonios que aquí se esperan como centrales serán los proporcionados por el personal responsable del diseño de la tecnología de microcrédito, el personal responsable de seguimiento a la morosidad de los prestatarios y el personal vinculado a la atención de las agencias de préstamo, este último relacionado cotidianamente con los clientes.

- *La observación directa*

Se emplea como una fuente complementaria de información, la observación directa, que permite enriquecer la comprensión del entorno en el cual se desarrollan las interacciones referidas a los casos de estudio y robustece el reporte de los demás hallazgos (Stake 1998).

Se contempla realizar la observación de los ambientes físicos en los cuales se establecen las relaciones de microcrédito, cuya integración al análisis permitirá ampliar la comprensión del entorno real en el que se establecen las interacciones.

### **7.3. Criterios para la interpretación de los hallazgos**

Para la interpretación de los hallazgos del estudio de caso múltiple se empleará la ‘síntesis de cruce de casos’ (*cross-case synthesis*), una técnica que permite abordar cada una de las experiencias de microcrédito, la de Ecofuturo y la de CRECER, como dos estudios individuales y separados. De esta manera, la evidencia obtenida podrá ser interpretada de manera consistente, relatándose los aspectos más significativos de

manera bien argumentada, y abriendo posibilidades a la ulterior comparación entre ambos sectores (Yin 2003: 133).

De este modo, posteriormente a la descripción individual, ambos estudios serán relacionados en los aspectos de mayor interés y relevancia para la investigación. Se tratará de identificar las pautas comunes a ambas experiencias, así como los patrones diferenciados o contrapuestos. Los aspectos más relevantes que se deriven de este cruce de información serán analizados a la luz de las implicaciones teóricas y empíricas de la investigación, brindando insumos relevantes para elaborar las conclusiones más importantes del estudio. El cuadro 11, a continuación, sistematiza la exposición precedente, vinculando los temas de investigación enunciados con las técnicas de recolección de información que serán empleadas durante el estudio.

Cuadro 11: Ámbitos de indagación y fuentes de recolección de información

Tema 1: Los proveedores de servicios de microcrédito		
ÁMBITO DE INDAGACIÓN	DATOS A RECOLECTAR	FUENTES DE DATOS
Contexto de estabilidad macroeconómica y marco regulatorio del sector financiero favorables para la consolidación del sistema de microcrédito en Bolivia.	Desempeño histórico del sistema de microcrédito.  Marco legal y regulatorio del sistema microcrediticio boliviano.	Boletines e investigaciones sectoriales.  Leyes, Decretos y Resoluciones. Boletines e investigaciones sectoriales.
Sustitución de la cartera de préstamo dirigida a clientes con mayor precariedad por la cartera de préstamo dirigida a clientes con precariedad moderada, en el marco del crecimiento sostenido del sistema de microcrédito boliviano.	Evolución de la cartera de préstamo y del número de clientes por subsector de microcrédito (regulado y no regulado) en un período mínimo de cinco años.	Boletines y datos procesados por ASOFIN y FINRURAL.  Boletines e investigaciones sectoriales.

<p>La consolidación del sistema de microcrédito y la eficiencia de los proveedores de servicios: control de los costes administrativos, control de la morosidad e incremento de la rentabilidad.</p>	<p>Control de la morosidad y de los costes administrativos en un período mínimo de cinco años.</p> <p>Indicadores de rentabilidad: resultados netos, retorno sobre activos (ROA), retorno sobre patrimonio (ROE) en un período mínimo de cinco años.</p>	<p>Boletines y datos procesados por ASOFIN y FINRURAL.</p> <p>Boletines y datos procesados por ASOFIN y FINRURAL. Balances financieros de las organizaciones afiliadas a ASOFIN y FINRURAL.</p>
<p>Tema 2: La base social del microcrédito: prestatarios con precariedad moderada.</p>		
<p>ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN</p>	<p>DATOS A RECOLECTAR</p>	<p>FUENTES DE DATOS</p>
<p>El perfil social de los prestatarios que conforman la 'base social' del microcrédito, diferenciando el perfil de los clientes de microcrédito individual (Ecofuturo) y el perfil de los clientes de banca comunal (CRECER).</p>	<p>Descripción de las tecnologías de préstamo de Ecofuturo y de CRECER.</p> <p>Descripción del perfil de los prestatarios: ubicación geográfica, edad, género, condición de empleo, por rangos de crédito.</p>	<p>Entrevista estandarizada no estructurada dirigida al personal responsable del diseño de la tecnología de préstamo en Ecofuturo y CRECER (Boleta N°1)<sup>22</sup>.</p> <p>Base de datos de clientes de Ecofuturo y CRECER.</p>
<p>Percepción de los beneficios económicos de participar en el sistema de microcrédito.</p>	<p>Percepción de los beneficios económicos que obtienen los prestatarios de Ecofuturo y CRECER.</p> <p>Percepción del personal encargado de las agencias de Ecofuturo y CRECER.</p>	<p>Entrevista estandarizada no estructurada dirigida a prestatarios tipificados en Ecofuturo y CRECER (Boleta N°2).</p> <p>Observación directa del entorno de vida (Pauta de observación).</p> <p>Entrevista estandarizada no estructurada dirigida a personal responsable de las agencias en Ecofuturo y CRECER (Boleta N°3).</p>

22 Las pautas de entrevista y observación pueden ser consultadas en el Anexo 2.

La reputación de cumplimiento de la deuda como capital social que contribuye a renovar las relaciones de microcrédito y fortalece la participación en redes sociales próximas.	Percepción de los prestatarios tipificados de Ecofuturo y CRECER de los beneficios sociales de participar en el sistema de microcrédito.	Entrevista estandarizada no estructurada dirigida a prestatarios tipificados en Ecofuturo y CRECER (Boleta N°2). Observación directa del entorno de vida (Pauta de observación).
Tema 3: Las experiencias de fracaso en el microcrédito.		
<b>ÁMBITO DE INDAGACIÓN</b>	<b>DATOS A RECOLECTAR</b>	<b>FUENTES DE DATOS</b>
El perfil social de los prestatarios que fracasan en el microcrédito, con énfasis en los más precarios de la cartera con antecedentes de cumplimiento de contratos anteriores.	Caracterización de las situaciones de fracaso y morosidad en el microcrédito.  Descripción del perfil social de los prestatarios en situación de morosidad: ubicación geográfica, edad, género, condición de empleo.	Entrevista estandarizada no estructurada dirigida a personal del área de control de la morosidad de Ecofuturo y CRECER (Boleta N°4).  Bases de datos y reportes de cartera castigada de Ecofuturo y CRECER.
Percepción de las consecuencias económicas de la morosidad (pauperización) de los prestatarios más precarios de la cartera.	Percepción de las consecuencias económicas de la morosidad en los prestatarios más precarios de la cartera de crédito de Ecofuturo y CRECER.  Percepción del personal del área de control de la morosidad de Ecofuturo y CRECER.	Entrevista estandarizada no estructurada dirigida a los prestatarios en situación de morosidad más precarios de la cartera de préstamo de Ecofuturo y CRECER (Boleta N°5). Observación directa del entorno de vida (Pauta de observación).  Entrevista estandarizada no estructurada dirigida a personal del área de control de la morosidad de Ecofuturo y CRECER (Boleta N°4).

<p>Percepción de las consecuencias sociales de la morosidad, considerando la desvinculación formal del sistema de crédito y la pérdida de reputación en el entorno social próximo.</p>	<p>Percepción de las consecuencias sociales de la morosidad en los prestatarios más precarios de la cartera de crédito de Ecofuturo y CRECER.</p> <p>Percepción del personal del área de control de la morosidad de Ecofuturo y CRECER.</p>	<p>Entrevista estandarizada no estructurada dirigida a prestatarios más precarios de la cartera de préstamo, en situación de morosidad en Ecofuturo y CRECER (Boleta N°5).</p> <p>Observación directa del entorno de vida (Pauta de observación).</p> <p>Entrevista estandarizada no estructurada dirigida a personal del área de control de la morosidad de Ecofuturo y CRECER (Boleta N°4).</p>
--	---	---



## 8. EL CONTEXTO INSTITUCIONAL DEL MICROCRÉDITO EN BOLIVIA

### 8.1. La introducción del microcrédito en Bolivia

#### *8.1.1. El contexto histórico que permitió el surgimiento del microcrédito en el país*

El período histórico previo a esta irrupción del microcrédito en Bolivia estuvo marcado por una crisis institucional profunda, principalmente debido al desorden interno que provocaron los sucesivos regímenes dictatoriales a los que se enfrentó el país entre 1971 a 1982<sup>23</sup>. No menos importante resultó el fracaso económico del primer gobierno democrático de Hernán Siles Suazo que sucedió a la dictadura y que tuvo que enfrentarse a un proceso de inflación galopante, la mayor de todas en la historia reciente de Bolivia. Es así que en el año 1985, sin haber concluido el período constitucional, el gobierno democrático tuvo que convocar a nuevas elecciones. Las urnas llevaron entonces a la presidencia a Víctor Paz Estenssoro, un antiguo caudillo y ex Presidente de la República. Durante su período gubernamental iniciado en agosto de 1985, se logró detener el proceso inflacionario sobre todo gracias al Decreto Supremo 21060 que liberalizó la economía nacional y permitió, entre otras cosas, la desregulación bancaria. En este nuevo contexto de liberalización económica se logró crear un ambiente favorable al sector financiero nacional que logró recuperar la confianza del público, la nueva situación favoreció de forma definitiva el desarrollo de la oferta de microcrédito, al menos en los siguientes aspectos (Gómez, Tabares y Vogel 2000):

- 1) Al quedar la tasa de interés libre de regulación estatal, las entidades bancarias pudieron fijar intereses sin la intervención estatal. Este factor fue favorable para las entidades de microcrédito, ya que permitió que establecieran tasas elevadas para cubrir los costes de atención a un público que, como ya se ha mencionado reiteradas veces, representaba un perfil social de alto riesgo crediticio.
- 2) El gobierno retiró gradualmente del mercado a los bancos estatales que habían cubierto hasta entonces de manera parcial la demanda de crédito de esos

---

23 En este período transcurrieron varios e inestables gobiernos dictatoriales conformados por juntas militares.

segmentos de población. Se ha de mencionar que, con anterioridad al año 1985, el Estado poseía cuatro bancos de fomento a la inversión que destinaban una determinada proporción de sus recursos a la distribución de crédito a personas de bajos ingresos. Estos créditos presentaban deficiencias en sus procesos de operación pues enfrentaban un alto nivel de incumplimiento por parte de los prestatarios y reportaban altos costes administrativos. Al reducirse la participación de estos bancos, se produjo un vacío en la oferta de servicios de crédito para la población vulnerable, lo que fue aprovechado por algunas entidades para introducir las operaciones de microcrédito al abrigo de la apenas mencionada liberalización económica.

- 3) El gobierno fortaleció entonces a la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF)<sup>24</sup>, una entidad pública que, independiente del poder ejecutivo, asumiría a partir de entonces la responsabilidad de velar por la sostenibilidad del sistema financiero nacional. A partir de entonces, su rol pasó a centrarse en la supervisión del funcionamiento de las entidades financieras reguladas y en el control de las garantías que avalan su permanencia en el mercado financiero. Por otro lado, la SBEF también desarrolló procedimientos internos destinados a evaluar periódicamente la morosidad dentro del sistema crediticio, anticipando de esta manera los posibles fallos en las tecnologías de crédito, una práctica que ha permitido resguardar la salud del sistema financiero en su conjunto.
- 4) La liberalización económica tuvo también un importante efecto en el crecimiento de la población urbana, ya que la libre contratación laboral ocasionó el despido masivo de los trabajadores mineros y el deterioro de las condiciones de vida de vastos poblados rurales. Se inició entonces el éxodo masivo y la migración hacia las ciudades, que aportó cifras realmente críticas. Cambió entonces el equilibrio poblacional y las mayores ciudades crecieron desproporcionadamente. Hoy en Bolivia, el 62.4 % de la población reside en núcleos urbanos<sup>25</sup>, mientras sólo el 37.6% de la población restante vive en el área rural, en su mayoría dispersa en poblados menores a 10.000 habitantes. Con la migración se incrementó dramáticamente la pobreza urbana, una situación que tuvo que ser urgentemente

---

24 Actualmente Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

25 De acuerdo al Censo de Población y Vivienda de 2001 (aún no existen datos oficiales del Censo 2012).

atendida por nuevas instituciones proveedoras de microcrédito que, luego de un corto período experimental, comenzaron a alcanzar un número suficiente de clientes como para hacer sostenibles las incipientes operaciones de microcrédito.

- 5) Una vez instaurada esa liberalización de la economía, la situación empezó a recuperarse. Para 1990, cuando empezaron a consolidarse las operaciones de microcrédito, el contexto era favorable para la creación o impulso de negocios microempresariales que atendieran demandas de servicios de crédito en pequeña escala.

Entre todos estos factores, cabe también detenerse en los servicios crediticios provistos por la banca estatal que ya venían funcionando en el país por más de 50 años, cubriendo, aunque de forma limitada a algunos sectores vulnerables de la población. Este segmento de crediticio estatal contaba principalmente con cuatro operadores, a saber, el Banco Agrícola de Bolivia, orientado a promover el desarrollo rural y que logró su mayor expansión entre las décadas de 1970 y 1980; el Banco del Estado, que complementó la atención del sector rural, con fondos de desarrollo agrícola provistos en condiciones concesionales; el Banco Minero que se ocupó exclusivamente del financiamiento de ese sector; y, finalmente, el Banco de Vivienda, que atendió marginalmente a las necesidades de financiamiento de la población urbana menos favorecida. Estos bancos administraron subsidios estatales que debían ser redistribuidos a la población en condiciones de desventaja social, aunque nunca necesariamente llegaron a aquellas personas que sufrían de una verdadera exclusión financiera (Marconi 2013). Su retirada del mercado financiero en la década de 1990 se debió a su excesiva burocracia, a sus altos costes administrativos, y también a la ordenación de sus recursos económicos hacia grupos privilegiados, buscando centralmente un uso político o prebendalista del crédito. Asimismo, la baja credibilidad asociada a los contratos de crédito tampoco fomentó la cultura de pago en los clientes, descuidando uno de los riesgos asociados más frecuentemente a la mora (Gonzales Vega 2002).

Buena parte de la banca estatal se destinó a la provisión de servicios crediticios rurales. Del total de las 100 oficinas existentes, 71 se ubicaban en provincias del interior del país (Marconi 2013), un buen indicador de esta tendencia fue precisamente que, a pesar de

su baja eficiencia, el cierre de estos bancos estatales ocasionó un vacío en la atención de la población rural desfavorecida. Hasta 1991, la banca privada, por su parte, poseía 108 oficinas, 70% de las cuales se ubicaba en capitales de departamento y sólo el 30% restante en provincias rurales (Marconi 2013). Este sector se orientó centralmente a atender las necesidades empresariales del estrato económico superior y las demandas crediticias de un reducido segmento medio urbano. Los bancos comerciales que en aquel momento estaban bajo la propiedad de grupos familiares tradicionales utilizaban el crédito para financiar sus propios proyectos empresariales. El resultado global fue que, por aquel entonces, el 90% de la cartera de crédito del sector privado se distribuyó exclusivamente en apenas el 2% de la clientela reconocida.

En lo que toca al ordenamiento legal del sector financiero, una nueva composición del sistema crediticio boliviano tuvo que esperar no sólo a ver fortalecida la SBEF, sino a la Ley de Bancos y Entidades Financieras N° 1488, promulgada en 1993 con el propósito de regular las operaciones de las entidades de intermediación financiera y demás servicios auxiliares. Una Ley que acabaría promoviendo la creación de entidades de microcrédito conformadas por accionistas privados, habilitadas para captar ahorros del público. A partir de ese momento, bajo la figura de bancos o fondos financieros privados, las empresas privadas dedicadas a operaciones de microcrédito fueron incorporadas al ámbito de la regulación financiera, y acabaron adaptándose a los criterios y normas establecidos para resguardar los intereses de los ahorristas y prestatarios del propio sistema financiero nacional.

De todas maneras, se había abierto un resquicio, ya que el Estado permitió que las organizaciones no gubernamentales proveyeran servicios de microcrédito dirigidos a la población con bajos recursos, liberándolas en gran medida de la regulación y supervisión del sistema financiero central. Con esta idea, y para avalar sus operaciones, en 1998 se creó la Ley de Propiedad y Crédito Popular N°1864, una normativa propia de las operaciones de ONG que actuaban en calidad de financieras. Se avalaron así las operaciones de las entidades de microcrédito no lucrativas, autorizándolas a brindar créditos mediante recursos financieros propios, donaciones o financiamiento de organismos internacionales (Marconi 2013). De este modo, el sector no regulado fue

finalmente eximido del cumplimiento de los indicadores de eficiencia y previsión del riesgo que habían caracterizado normalmente al sector regulado, permitiendo así una mayor atención a amplios sectores de población vulnerable.

#### *8.1.2 Los ciclos macroeconómicos en la evolución del microcrédito en Bolivia*

En relación a los ciclos macroeconómicos, la evolución del sistema de microcrédito en Bolivia se puede dividir en tres períodos históricos centrales conforme su vinculación con la expansión y/o contracción de la economía. (a) Un primer momento de introducción y expansión se asocia al período de recuperación económica posterior a la implementación del DS 21060 de 1985, por el cual se estabilizó y liberalizó la economía nacional. (b) La segunda etapa de crisis y recuperación del sector del microcrédito se vincula al período de recesión económica atravesado por el país entre 1998 a 2004. Por último, (c) la tercera etapa de consolidación del sistema microcrédicio se relaciona claramente al período de recuperación y crecimiento sostenido de la economía que ha caracterizado el desarrollo reciente de Bolivia, a partir del año 2005 y hasta la actualidad.

##### a) Etapa inicial: La introducción y expansión del microcrédito.

Resulta evidente que la evolución del microcrédito en Bolivia ha estado relacionada con el comportamiento macroeconómico, y que, consiguientemente, ha tenido un desempeño oscilante. Dada la coyuntura económica del país entre fines de la década de los ochenta y fines de los noventa, las primeras experiencias de microcrédito (1987 - 1998) obedecieron a un crecimiento macroeconómico relativamente estable (el crecimiento del PIB en 1998 alcanzó el 4%). Durante este período el microcrédito también presentó un comportamiento de crecimiento ascendente, tanto en el número de clientes como en el volumen de crédito otorgado.

La etapa se inició con las primeras operaciones de microcrédito de la ONG PRODEM, que introdujo en el país la tecnología de préstamo grupal del *Grameen Bank*, a la cual ya se ha hecho referencia anteriormente. PRODEM inició sus servicios de microcrédito en el área urbana, hasta que, en 1992, creó el

Banco Sol una entidad que bajo la estructura de un banco comercial, de carácter urbano, comenzó a hacer un uso extensivo de tecnología de préstamo grupal. Posteriormente, a la creación de Banco Sol, PRODEM trasladó sus operaciones de microcrédito al área rural. Por otra parte, la ONG Procredit, también creada en 1992 con el apoyo de la cooperación del gobierno alemán, introdujo en el país la tecnología de microcrédito individual y, para 1995 logró conformar el fondo financiero Caja Los Andes. Hasta el año 1998, conjuntamente estos dos proveedores concentraron el 43% de la cartera de crédito del sector microcrediticio y controlaron el 30% de los clientes. Durante este período, coexistieron además otros proveedores de microcrédito, concretamente un conjunto de ONG microcrediticias de menor tamaño, tanto urbanas como rurales, que aplicaron diversas tecnologías de préstamo, tanto maximalistas como minimalistas.

En conjunto, la mayoría de las experiencias experimentales de microcrédito durante esta etapa introductoria demostraron excelentes índices de colocación y recuperación de cartera. Posteriormente, los servicios se masificaron, contribuyendo a un proceso sostenido de abaratamiento del crédito para segmentos de bajos ingresos (Gonzales Vega y Villafani 2004), Algo que benefició a los prestatarios e introdujo un cambio profundo en los términos y condiciones de la oferta de crédito. Dicho cambio permitió incorporar un mayor número de prestatarios al sistema financiero, y provocó un efecto de sustitución masiva de las fuentes iniciales de crédito informal.

Por último, durante este primer período el sistema microcrediticio boliviano contribuyó a nivel internacional con una revolución en la tecnología de préstamo. Una innovación que consistió básicamente en el diseño de las garantías no tradicionales como aval del crédito, tal y como ya se mencionó en un capítulo anterior. Gracias a ello, los prestatarios pudieron respaldar el préstamo con garantías imperfectas, sin valor real como avales legales, pero con alto valor de uso para los prestatarios (tales como los enseres familiares, la maquinaria y herramientas de trabajo, entre otros). Así, mediante la indexación

de bienes menores al contrato de préstamo, fue posible extender la oferta de microcrédito individualizado a prestatarios que no poseían avales económicos suficientes y que hasta entonces permanecían excluidos de este mercado. Buena parte de los nuevos contratos se soportaron sobre la reputación, tanto de cumplimiento por parte del deudor, como de la seriedad de cobro por parte del acreedor. El diseño de la garantía imperfecta se convirtió entonces en el corazón de la tecnología individual de microcrédito que más se ha extendido en Bolivia (Gonzales Vega 2002).

b) Segunda etapa: Crisis y contracción del sistema microcrediticio.

En el período comprendido entre los años 1999 y 2002, Bolivia enfrentó un nuevo contexto de contracción económica, acusando un bajo crecimiento del PIB (posteriormente a 1998 el crecimiento PIB apenas llegó a 1.5%) y una clara reducción del PIB *per cápita*. Como consecuencia de esta recesión, se incrementó la tasa de desempleo, impulsando un notorio crecimiento del número de personas que hubieron de orientarse hacia el sector informal de la economía local. La crisis también dejó en evidencia la relativa vulnerabilidad al sector del microcrédito que, como consecuencia de la misma, sufrió una contracción debido a la concentración de la cartera de préstamos en algunos sectores de población con alto riesgo crediticio. Los proveedores tuvieron que enfrentarse al incremento de la mora entre sus clientes, al punto de llegar a generar una importante contracción del sistema de microcrédito, que hasta aquel momento había mantenido un comportamiento de crecimiento sostenido.

Al interior del sistema de microcrédito, esta crisis se había ido gestando desde el año 1997, a partir del ingreso al sector de compañías privadas que proveyeron créditos de consumo con tecnologías no aptas para población de bajos ingresos<sup>26</sup>. Estos operadores aplicaron tecnologías bancarias que no midieron adecuadamente el riesgo de los microprestatarios y contribuyeron al

---

26 Las compañías extranjeras que ingresaron a Bolivia en este período, introdujeron tecnologías de préstamo de consumo, que habían dado resultado en países con mayor número de consumidores del estrato medio, como Chile. Estos préstamos eran otorgados en base a un análisis superficial del cliente y no reforzaban la cultura de pago mediante el cobro sistemático, basado en cortos períodos de devolución.

sobreendeudamiento de los clientes. Este ingreso de un nuevo tipo de proveedores, sumado además a un entorno macroeconómico de recesión, trajo consecuencias dramáticas para algunos prestatarios que habiendo adquirido deudas demasiado altas en relación a su capacidad de pago, pasaron a generalizar la mora en todo el sistema de microcrédito. Al no funcionar adecuadamente, en este período la garantía solidaria de préstamo grupal permitió un gran incremento del riesgo compartido y provocó que muchos grupos solidarios se desintegraran.

En este contexto de crisis del sector, surgieron asociaciones de deudores tales como la Organización de Deudores en General a Nivel Nacional, y otras más de menor tamaño, todas ellas encargadas de contestar la situación de resolver el escenario de sobreendeudamiento al que se enfrentaban supuestamente alrededor de 50,000 clientes de microcrédito. Las instituciones gremiales ASOFIN y FINRURAL, tras las negociaciones realizadas con estas asociaciones, pudieron constatar que los reclamos habían sido efectuados por algo más de 9,000 personas, y que tan sólo 28% eran clientes efectivos del microcrédito (Marconi 2013). De esta forma se pudo comprobar la baja credibilidad que ofrecían las organizaciones de deudores frente al sector del microcrédito, ya que en su gran mayoría las personas en situación de mora habían recibido préstamos de las empresas privadas de crédito de consumo, de reciente creación, que no habían empleado tecnologías de préstamo dirigidas a población vulnerable. Este entorno afectó grandemente la confianza de los proveedores de fondos del sistema de microcrédito, que pasaron a aplicar un mayor racionamiento al financiamiento de la cartera de préstamo, reduciendo así la capacidad de liquidez del sistema microcrediticio para otorgar nuevos préstamos.

A pesar de la crisis, la cartera de microcrédito con una tecnología adecuada a la población vulnerable continuó demostrando su capacidad de generar menos riesgo en comparación a la cartera de crédito bancario convencional (Gonzales Vega y Villafani 2004). De hecho, este sector del microcrédito logró mantener un desempeño relativamente estable, mucho más que el resto de las entidades

financieras. Así, mientras en 1998 el sistema microcrediticio tenía 415.609 prestatarios, en 2001 llegó a contar con un número de clientes sólo moderadamente reducido a 378.037 (Gonzales Vega 2002). En el balance, pues, la cartera de préstamo de los proveedores más antiguos se mantuvo relativamente estable y los clientes de microcrédito (no así clientes del crédito de consumo) conservaron su voluntad de pago.

Por otra parte, la desaceleración económica puso de manifiesto la debilidad de la banca tradicional, que sufrió la crisis con un mayor deterioro de la calidad de la cartera de crédito. Los bancos, las cooperativas de crédito, y en general los operadores del sector regulado sufrieron un mayor incremento de la mora por efecto de esta desaceleración de la economía. Durante el período de crisis sistémica el riesgo moral se expresó en la incapacidad de las entidades bancarias para cumplir los compromisos crediticios asumidos con sus acreedores y la expectativa de beneficiarse del rescate de las autoridades públicas. En este período también se apreció lo errático y poco sustentable de la intervención de algunas autoridades sectoriales (Gonzales Vega y Villafani 2004).

c) Tercer período: Recuperación y consolidación del sistema microcrediticio.

A partir del año 2003, Bolivia vivió un período de marcada recuperación económica y crecimiento sostenido del sector financiero, algo que se reflejó de inmediato en el sector del microcrédito. Con el gobierno de Evo Morales Ayma, a partir de 2006 se revirtió el proceso de liberalización económica que había vivido el país desde el año 1985. Con una nueva orientación política populista, se introdujeron reformas graduales en el sector financiero y se empezó a gestar una nueva Ley de Bancos orientada a priorizar la función social del sector financiero.

De este modo, a partir del año 2008, el sistema financiero del país ha demostrado una notoria consolidación en términos de estructuras institucionales estables. El sistema financiero boliviano cuenta hoy con seis tipos de operadores de crédito, tres de ellos habilitados y activos en la provisión de microcréditos

bancarios. Las entidades que han sido habilitadas para brindar estos servicios de microcrédito son, básicamente, los bancos, los fondos financieros privados (FFP) y las instituciones privadas de desarrollo (IFD).

Cuadro 12: Operadores del sistema crediticio boliviano

<b>OPERADORES DE CRÉDITO EN BOLIVIA</b>			
<b>TIPO DE ENTIDAD</b>	<b>FORMA JURÍDICA</b>	<b>JURISPRUDENCIA</b>	<b>PROVEE MICROCRÉDITO</b>
Bancos	Sociedad anónima	Código de Comercio	Sí
Cooperativas de ahorro y crédito abiertas	Sociedad cooperativa de responsabilidad limitada	Ley de Cooperativas	No
Mutuales de ahorro y préstamo	Asociación mutual no lucrativa	Código Civil	No
Fondos financieros privados (FFP)	Sociedad anónima	Código de Comercio	Sí
Instituciones financieras de desarrollo (IFD)	Asociación o fundación civil sin fines de lucro	Código Civil	Sí
Cooperativas de ahorro y crédito societarias	Sociedad cooperativa de responsabilidad limitada	Ley de Cooperativas	No

Fuente: Elaboración propia.

Como puede apreciarse en el Cuadro 13, el sector microfinanciero regulado ha mantenido en la última década un crecimiento sostenido y más dinámico que el resto de los operadores de crédito formal del país. Mientras en 1990 sólo existía un único banco de microcrédito, el Banco Sol con una cartera de préstamo de 2.4 millones de dólares y una participación marginal en el sistema crediticio, en 2010 el sector microfinanciero regulado ha logrado captar el 75% de los clientes, el 59% de las agencias urbanas, el 71% de agencias rurales y ocupó al 54% de los empleados del sector financiero boliviano (Marconi 2013).

Cuadro 13: Participación de las microfinanzas en el sistema de crédito boliviano 1990-2010

CLIENTES DE MICROFINANZAS EN EL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL 1990-2010 (En número de clientes de crédito)					
Tipo de Entidad	1990	1995	2000	2005	2010
Bancos Convencionales	62.712	143.178	130.212	132.519	181.047
Mutuales de A&P	-	31.885	46.893	22.937	18.800
Cooperativas de A&C Abiertas	-	40.286	87.830	64.834	89.650
Bancos y FFP de microfinanzas	-	65.756	196.342	308.806	531.626
IFD	15.735	53.310	144.512	239.264	341.216
Total Prestatarios	78.447	334.415	605.789	768.360	1162.339
Participación microfinanzas SFN	20%	36%	56%	71%	75%

Fuente: Marconi (2013) en base a SBEF/ASFI-ASOFIN-FINRURAL

Para el año 2010, el sistema microfinanciero boliviano había logrado cubrir con servicios de ahorro y crédito al 21% de la población económicamente activa. Todo un logro significativo del sistema microfinanciero, puesto que tan sólo 20 años atrás, el sistema financiero en su conjunto apenas si cubría el 3% de la PEA y el microcrédito al 1% (Marconi 2013). Pero, si bien el sistema de microcrédito ha logrado importantes avances en cobertura, aún existe un margen importante de población boliviana sin ningún tipo de acceso a los servicios financieros, particularmente las personas del área rural, las mujeres y la población marginal urbana.

Antes de terminar esta sección, cabe mencionar que, en 2007, el gobierno de Bolivia creó un nuevo banco estatal, el Banco de Desarrollo Productivo (BDP), destinado a proveer microcrédito a población rural vulnerable. Desde entonces el BDP opera como una entidad financiera de segundo orden, otorgando financiamiento a otros proveedores de servicios de crédito, quienes, a su vez, realizan operaciones de microcrédito directas al consumidor. Aunque en los últimos años el BDP ha desarrollado algunos productos microcrediticios de carácter concesional, este nuevo servicio estatal aún representa sólo una oferta marginal de crédito dentro del sector financiero boliviano, que no ha afectado de

manera significativa su mercado ni su composición, ni la participación de los demás operadores de microcrédito.

### *8.1.3. Infraestructura institucional del microcrédito.*

El marco regulatorio que ha regido las actividades de microcrédito en Bolivia hasta el año 2013<sup>27</sup> ha estado integrado por la Ley de Bancos y Entidades Financieras (N° 1488 de 1993), la Ley del Banco Central de Bolivia (N° 1679 de 1995), el Fondo de Desarrollo del Sistema Financiero y Apoyo al Sector Productivo - FONDESIF (DS 24110 de 1995) y la Ley de Propiedad y Crédito Popular (N°1864 de 1998). En conjunto, la regulación financiera en Bolivia abarca los procesos de normar y supervisar las actividades de intermediación financiera, incluyendo la emisión de normas de constitución, funcionamiento, liquidación y cierre de las instituciones participantes del mercado financiero.

Los dos ámbitos de trabajo de la regulación son las normas (competencia del Banco Central de Bolivia) y la supervisión (competencia de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero –ASFI, ex SBEF). Por un lado, las normas regulatorias, obligan al cumplimiento de prácticas crediticias apropiadas, para lo que definen los niveles de riesgo en la administración de la cartera y el marco de condiciones que permiten la salida del sistema de las entidades que no cumplen con la regulación. Por otro lado, la supervisión cumple la función de autorizar el funcionamiento de las entidades financieras, controlar e inspeccionar sus operaciones y sancionar a las entidades que infringen el marco regulatorio.

Este marco institucional ha buscado someter al ámbito de la ley todas las operaciones de intermediación financiera en el país, estableciendo requisitos leoninos para la concesión de licencias de funcionamiento. Las entidades microfinancieras reguladas por la Ley de Bancos y Entidades Financieras, los bancos y fondos financieros privados (FFP), están habilitados para realizar operaciones de microcrédito y captar ahorros del público. Por su parte, la regulación ha definido al microcrédito como una nueva forma de préstamo,

---

27 Cabe señalar que en agosto de 2013 el Estado Boliviano promulgó una Nueva Ley del Sistema Financiero, la cual no se aborda en esta investigación ya que aún se encuentra en proceso de reglamentación.

diferente a los préstamos de consumo, comercial e hipotecario, y ha establecido estándares paralelos en el área de calificación de riesgos, documentación de clientes, provisiones financieras, pérdidas por cuentas incobrables, entre otros, en lo referido a este particular subsector del sistema crediticio boliviano.

Con el propósito de garantizar los intereses de los ahorristas, el microcrédito convencional otorgado por los bancos y FFP es a su vez supervisado de manera directa por la ASFI. Para ello, la entidad supervisora ha establecido diversos requisitos para el funcionamiento de los bancos y FFP, condiciones tales como la obligatoriedad de contar con aportes de capital de accionistas ‘genuinos y suficientes’ (inversores privados individuales o corporativos a quienes podría responsabilizarse mediante el Código de Comercio y la Ley de Bancos ante posibles fraudes al sistema financiero), brindar información transparente y oportuna al público, y realizar reservas financieras sobre inversiones deterioradas (cartera de crédito en mora o perdida), entre otros.

Desde la regulación estatal, se promovió la transformación de las instituciones financieras de desarrollo (IFD) a FFP, y la migración de las FFP a bancos, para incentivar una mayor formalización del microcrédito. El supuesto que ha estado detrás de esta regulación, ha sido capacitar a las entidades para que pueden enfrentar determinadas debilidades de gobernabilidad e inestabilidad institucional en situaciones de crisis financiera.

No obstante, la mayoría de las IFD ha permanecido bajo el estatus no lucrativo, ya que la regulación financiera y sus normas prudenciales resultaron inflexibles para admitir los niveles de riesgo asumidos por las tecnologías de microcrédito más inclusivas y orientadas hacia población sin garantías reales. Las IFD se han mantenido sujetas a la Ley de Propiedad y Crédito Popular (N°1864) que las habilitó a realizar operaciones de microcrédito, siempre que el origen de los recursos no fueran referidos a la captación de ahorros del público. De este modo, estas organizaciones fueron habilitadas también para acceder a recursos públicos provenientes del Fondo de Desarrollo del Sistema Financiero (FONDESIF), la institución creada en 1995 por el Estado boliviano para proveer fondos al sistema financiero nacional. Recientemente, la regulación ha decidido

incluir a las IFD dentro del ámbito de su supervisión, aunque este proceso de integración aún no ha sido concluido por ninguna de las organizaciones que operan en el subsector crediticio no regulado boliviano.

Cabe mencionar, finalmente, que las instituciones de microcrédito que no participan de la regulación financiera se encuentran inhabilitadas para acceder a la información de la central de riesgos del sistema financiero boliviano. Para subsanar esta limitación que impide conocer el comportamiento de pago de los clientes crediticios, el sistema regulatorio ha autorizado la creación de los buros de información de crédito privados llamados a brindar servicios complementarios al subsector de microcrédito no regulado. Así, por ejemplo, el buró de información INFOCRED surgió de la necesidad de las entidades reguladas y no reguladas por socializar información sobre el comportamiento y capacidad de endeudamiento de sus clientes compartidos. Estos servicios se amparan en la Ley de Reactivación Económica del año 2000, que facultó a la autoridad de supervisión a proporcionar información de la central de riesgo a las entidades privadas especializadas. Con su creación, se liberalizó parcialmente el secreto bancario referido a las operaciones de microcrédito, facilitando así a los operadores regulados y no regulados monitorizar el sobreendeudamiento de los prestatarios. Además de los reportes de información crediticia. En la actualidad INFOCRED, brinda otros servicios tales como el análisis de solicitudes de crédito, análisis de riesgo, entre otros.

## **8.2. La expansión y consolidación de los proveedores de microcrédito**

Con lo expuesto hasta aquí se ha concluido la descripción del contexto institucional general del microcrédito en Bolivia, a continuación, pasaremos al análisis del desempeño de este sistema. Para ello, se profundizará en dos fenómenos de interés para la investigación aplicada: el primero, relativo al proceso de sustitución de la cartera de clientes más vulnerables por aquellos que presentan un menor riesgo para las instituciones de microcrédito; el segundo, a su vez, relacionado al incremento de la eficiencia en el desempeño de los proveedores de servicios, a la luz de los indicadores financieros más reconocidos.

El análisis contempla la comparación de los dos subsectores que componen el sistema de microcrédito boliviano, esto es, el subsector regulado integrado por los bancos y FFP que trabajan bajo la supervisión directa de la ASFI y se encuentran habilitados para captar ahorros del público; y el subsector no regulado o en vías de regulación, integrado por las IFD no lucrativas amparadas por la Ley de Propiedad y Crédito Popular N°1864, liberadas de cumplir las normas prudenciales de riesgo impuestas al sistema financiero nacional.

La información referida al subsector regulado es analizada a partir de los boletines difundidos por la Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Microfinanzas (ASOFIN), una organización gremial a nivel nacional representativa de las microfinanzas reguladas de Bolivia, que opera legalmente en el país desde el año 1999. ASOFIN cuenta con ocho entidades financieras afiliadas, cuatro bancos (Banco Los Andes Procredit, Banco Solidario, Banco FIE, Banco Fortaleza), tres fondos financieros privados (Ecofuturo FFP, Prodem FFP y Fondo de la Comunidad FFP) y una fundación en trámite de obtener su autorización como FFP (Fundación Agrocapital). Las organizaciones afiliadas a ASOFIN son representativas de los servicios de microcrédito individual, provisto en condiciones estándar, orientados a la maximización de beneficios económicos.

La información del subsector de microcrédito no regulado, o en proceso de adecuarse a la regulación, es procesada por la Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo (FINRURAL), organización constituida legalmente el año 1995, y que representa los intereses de las IFD no lucrativas que buscan incrementar el acceso a los servicios financieros de la población urbana y rural en situación de pobreza. Este subsector cuenta con 13 instituciones afiliadas a FINRURAL (ANED, Diaconía, FUBODE, Emprender, IMPRO, FONDECO, IDEPRO, CRECER, CIDRE, Promujer, Foncresol, FUMBODEM y Sembrar Sartawi). El análisis ha sido realizado a partir de los boletines difundidos por FINRURAL e información complementaria, procesada por esta organización gremial a solicitud de esta investigación, referida a los principales indicadores de desempeño y eficiencia del sector no regulado.

*8.2.1. La reorientación de los servicios de microcrédito hacia la población que representa un menor riesgo crediticio.*

Los mercados de microcrédito maduros, aquellos que han logrado establecer una sólida oferta de préstamos, claramente dirigida a la población que no tiene acceso al crédito convencional, muestran una tendencia de sustitución de los clientes más vulnerables de la cartera, con los que usualmente iniciaron las operaciones de microcrédito, por una cartera de prestatarios compuesta por grupos o sectores poblacionales que presentan una mayor capacidad de endeudamiento. Justamente, esta investigación ha tratado de establecer como implicación central que la reorientación de los servicios de préstamo hacia este tipo de clientes con menor precariedad es una tendencia general que caracteriza al sector, particularmente y con mayor fuerza a los proveedores del microcrédito individual estándar. Se trata de un rasgo distintivo de las organizaciones lucrativas, ya que sólo atendiendo a los clientes que representan menor riesgo pueden alcanzar e impulsar el crecimiento de su cartera de crédito, incrementando así la eficiencia de las instituciones financieras.

Cabe señalar que, en el marco de esta investigación, la precariedad se ha asociado sistemáticamente a la escasez de ingresos<sup>28</sup> como uno de los mayores indicadores de pobreza. De hecho, en Bolivia se considera que una persona se encuentra bajo el umbral de la pobreza si vive con menos de dos dólares diarios, frente a lo cual será extremadamente pobre si dispone de menos de un dólar al día. En cuanto a la precariedad, se ha contemplado que personas precarias son aquellas cuyos ingresos familiares son menores a dos salarios mínimos nacionales, algo que equivale a una disponibilidad de gasto individual inferior a cuatro dólares por día. En el sector del microcrédito, estas cifras se han tomado como índices de la capacidad de endeudamiento de los prestatarios y han sido empleadas como un indicador referencial para estimar su nivel de reactividad crediticia. En ese sentido, puede verse cómo en los rangos inferiores de crédito se concentra el mayor número de prestatarios precarios,

---

28 El sector de microcrédito no lucrativo, en el ámbito internacional, emplea el índice 'Progress out of Poverty – PPI' (progreso para salir de la pobreza) para determinar la cobertura de población vulnerable de las instituciones de microcrédito. Este índice asume como indicador central la pobreza de ingresos, por su capacidad para predecir la precariedad en otras dimensiones de la vida humana.

mientras que en los rangos superiores de préstamo se sitúa la cobertura de prestatarios con mayor capacidad de endeudamiento.

De esta manera, resulta evidente que en Bolivia los prestatarios más precarios de la cartera suelen concentrarse en el rango de préstamos que está por debajo de 500 dólares y nunca superan el monto de los 2.000 dólares de crédito. Mientras tanto, aquellos clientes que solicitan créditos por encima de los 5.000 dólares pueden ser ciertamente considerados como prestatarios que enfrentan una menor precariedad.

Hechas estas precisiones, ahora se procede a analizar la cartera de clientes del microcrédito en Bolivia, tomada en una secuencia temporal que, en función de la disponibilidad de información, abarcará un período de nueve años (de 2004 a 2012). El análisis se centrará sobre todo en la evolución del subsector regulado, el más representativo del microcrédito estándar, junto con el aporte de información de ASOFIN. Con fines comparativos, se analizará paralelamente también la información relativa al subsector no regulado<sup>29</sup> y afiliado a FINRURAL.

- *Evolución del número de clientes por rango de préstamo.*

Considerando los datos procesados periódicamente por ASOFIN, referidos al sector regulado, es posible apreciar (cuadro N° 14) que en un período de nueve años (de 2004 a 2012) el número de clientes de microcrédito se ha incrementado de manera sostenida (de 253.182 a 666.731), con un crecimiento del 263%. El incremento sostenido del número de clientes permite constatar que el microcrédito provisto en condiciones estándar, se encuentra aún en un proceso dinámico de expansión.

Por otro lado, como se aprecia en el mismo cuadro, durante ese mismo período de tiempo, los clientes más precarios de la cartera de préstamo fueron sustituidos por otros grupos con mayor capacidad de endeudamiento. Es decir, mientras en

---

29 FINRURAL no cuenta con datos disponibles y accesibles al público, sin embargo, a solicitud de esta investigación ha procesado datos sectoriales. De esta manera se ha logrado obtener información necesaria para realizar algunas comparaciones precisas con el sector regulado.

2004 el rango de préstamos que concentraba el mayor número de clientes era inferior a 500 dólares, en la actualidad el número de clientes en este mismo rango ha decrecido en un 63% (de 130.932 clientes el año 2004 a 49.650 clientes el año 2012). Ello confirma que las entidades de préstamo estándar han venido abandonando, paulatinamente la atención de clientes con poca capacidad de endeudamiento, sustituyéndolos por otros segmentos poblacionales con mayor capacidad económica.

Como también se aprecia en el cuadro, el rango de préstamo que concentra el mayor número de prestatarios es el comprendido entre 2.000 a 5.000 dólares (200.082 clientes), seguido por el rango de préstamos de 5.000 a 10.000 dólares (142.313), que en conjunto, representan el 51% de la cartera de clientes. De nuevo, esta información refleja la paulatina concentración del subsector regulado en grupos de clientes que cuentan con una mayor capacidad económica para respaldar el crédito. El subsector regulado presenta también una tendencia parecida a incrementar la cobertura de clientes que reciben préstamos convencionales, es decir, créditos superiores a 20.000 dólares<sup>30</sup>, ofreciendo estos créditos en condiciones muy similares a las tasas de la banca tradicional. Mientras que en 2004 los préstamos convencionales fueron obtenidos por 2.079 clientes, en el año 2012 fueron otorgados a 28.589 clientes, con un incremento exponencial de 1375% en el período de los últimos nueve años.

---

30 Corresponde señalar que el sistema financiero boliviano caracteriza al microcrédito a partir de la actividad económica del cliente, considerando aspectos como los activos, ingresos y cantidad de personal dependiente. No obstante, dado que una mayoría de proveedores establece como límite de endeudamiento el valor del 100% de los activos del prestatario, se deduce que las personas que subsisten con ingresos inferiores a \$US 4 diarios tienen muy limitadas oportunidades para la acumulación de activos por encima de los \$US 10.000.

Cuadro14: ASOFIN, número de clientes por rango de crédito 2012-2004

ASOFIN NÚMERO DE CLIENTES POR RANGO DE CRÉDITO 2012-2004									
RANGO DE CRÉDITO	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
De 50.001 a más	6.133	4.768	2.989	2.185	1.694	1.373	1.052	813	495
De 20.001 a 50.000	22.456	17.966	12.769	9.165	6.805	5.084	3.737	2.832	1.584
De 10.001 a 20.000	64.111	50.680	35.017	24.794	18.600	12.451	8.701	6.115	3.326
de 5.001 a 10.000	142.314	126.646	97.914	76.881	60.181	38.466	26.804	18.181	8.770
De 2.001 a 5.000	200.082	191.101	172.333	155.254	131.654	96.044	75.006	56.314	33.555
De 1.001 a 2.000	105.959	104.039	101.670	104.967	98.076	73.850	66.569	50.768	34.594
De 500 a 1.000	76.024	69.214	72.794	89.928	88.353	70.482	65.454	56.743	39.926
Menores a 500	49.650	62.697	68.374	86.780	99.698	86.235	115.070	123.189	130.932
Total clientes	666.731	627.112	563.860	549.954	505.059	383.985	362.393	314.955	253.182

Fuente: Elaboración propia en base a información de ASOFIN.

Cabe mencionar que, durante ese mismo período de tiempo, el número de clientes según la condición de género ha sido equitativo, con sólo una ligera mayoría de clientes varones (algo más del 51%). Lo que demuestra que el microcrédito brindado en condiciones estándar no ha presentado una barrera o restricciones de acceso en razón del género.

En lo que respecta al sector no regulado afiliado a FINRURAL no se cuenta con información relativa al número de clientes por rango de préstamo. No obstante, sí se ha podido conocer el total de clientes en 2012 que fue de 445.864. Esto quiere decir que el microcrédito provisto sin fines de lucro representó el 67% de la cartera de clientes del microcrédito lucrativo regulado. Además, cabe destacar que el subsector no regulado realiza una atención preferente al segmento femenino, que en 2012 alcanzó al 79% de la cartera de clientes. Esta composición femenina de la clientela del subsector no regulado se explica por el peso que posee la cartera de clientes de los servicios de banca comunal, cuya tecnología es intensiva en el número de prestatarias y está dirigida a brindar acceso al microcrédito, de manera diferenciada, a las mujeres, tanto del área urbana como rural, en situación de empleo precario.

En relación al siguiente cuadro (cuadro 15), cabe señalar que, en ese mismo período de tiempo, los rubros de actividad económica que concentran la mayor proporción de clientes del subsector regulado afiliado a ASOFIN, pertenecen al sector comercio, servicios y transporte, que, conjuntamente agrupan al 70% de cartera de clientes del año 2012. En este caso, no se observan mayores variaciones porcentuales en relación a los años anteriores. Por su parte, la cartera de clientes de crédito agropecuario ha mantenido su baja participación en el préstamo, con un peso de apenas el 5% en 2005, llegando a atender al 7,6% de clientes de esta área en el año 2012. Todo ello permite afirmar que, en conjunto, el subsector regulado atiende sólo marginalmente al segmento productivo rural.

Cuadro 15: ASOFIN, monto de cartera de préstamo por rubro en miles de dólares 2012-2004

ASOFIN MONTO DE CARTERA POR RUBRO EN MILES DE DÓLARES 2012-2004									
RUBRO	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
Producción agropecuaria	229.018	167.162	110.494	85.645	62.430	44.974	32.565	28.105	84.470
Otra producción	457.114	379.504	307.196	224.818	180.193	125.517	86.562	72.648	
Comercio	1125.739	957.270	700.797	563.023	453.563	321.060	245.197	196.887	155.831
Servicios y transporte	979.647	859.667	690.842	588.406	512.932	373.258	256.326	200.253	152.693
Asalariados	135.196	127.976	77.576	62.188	51.314	41.500	40.890	32.156	21.108
Otros	81.138	61.024	25.846	30.258	43.863	15.153	17.737	2.882	713

Fuente: Elaboración propia en base a información de ASOFIN.

- *Incremento sostenido de la cartera de crédito*

El cuadro 16, a su vez, permite apreciar el incremento en el volumen de la cartera de crédito administrada por el subsector regulado afiliado a ASOFIN. Mientras ésta era de 414 millones de dólares en 2004, para 2012 pasó a representar cerca de 3,007 millones de dólares, con un incremento del 600% en el período de los últimos nueve años. En efecto, el crecimiento de la cartera de préstamo ha sido muy dinámico, superando el crecimiento del número de clientes, que como ya se mencionó, fue de 263% durante el mismo período.

Cuadro 16: ASOFIN, cartera por rango de crédito, en miles de dólares 2012-2004

ASOFIN CARTERA DE CRÉDITO EN MILES DE DÓLARES 2012-2004									
RANGO	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
De 50.000 a más	476.161	388.736	249.354	181.655	146.433	124.674	97959	64.717	51.579
De 20.000 a 50.000	548.550	434.537	305.786	216.886	166.656	119.055	86.023	70.317	48.576
De 10.000 a 20.000	660.359	526.296	362.490	260.483	200.896	132.221	91.579	69.002	48.712
De 5.000 a 10.000	722.649	637.682	481.511	380.059	310.608	195.447	129.192	91.822	59.050
De 2.001 a 5.000	445.286	417.582	373.229	353.064	316.423	227.812	166.948	133.130	104.960
De 1.001 a 2.000	103.838	97.903	90.510	99.743	97.999	72.747	63.550	53.547	49.530
De 500 a 1.000	38.657	35.084	34.345	43.860	44.573	33.001	29.393	30.371	29.055
Menores a 500	12.352	14.804	15.526	18.597	20.711	16.507	14.634	20.024	23.353
Total cartera	3.007.853	2.552.624	1.912.750	1.554.338	1.304.300	921.465	679.278	532.931	414.814

Fuente: Elaboración propia en base a información de ASOFIN.

Al analizar la cartera de crédito por rango de préstamo es posible apreciar que, en 2012, el rango que concentró el mayor monto de financiamiento fue el comprendido entre 5.000 a 10.000 dólares, alcanzando 722 millones de inversión, representando el 24% del total de la cartera de préstamo. El siguiente rango en volumen de préstamos es el comprendido entre 10.000 a 20.000 dólares, con 660 millones de inversión y representando el 22% de la cartera total. Ambos segmentos de préstamos, en conjunto, abarcaron el 46% del financiamiento otorgado en 2012, frente a sólo el 26% en el año 2004. Por su parte, los créditos inferiores a 500 dólares, si bien fueron marginales en todo el período analizado, en 2004 representaban alrededor de 6% de la cartera (23.353 dólares), mientras que en 2012 su participación fue cercana a 0%. Los créditos comprendidos entre 1.000 a 5.000 dólares también perdieron relevancia en los últimos nueve años; mientras en 2004 eran el segmento más importante, representando el 37% de la cartera (154 millones de dólares), en 2012 sólo participaron con el 18% de la cartera de crédito (unos 549 millones de dólares). Cabe señalar, por lo tanto, que los créditos dirigidos a la población más precaria, aquellos inferiores a los 5.000 dólares se redujeron sustancialmente en el período analizado. En efecto, mientras en 2004 representaban el 43% de la cartera de financiamiento, en 2012 tan sólo representaron el 18% de la misma.

La información presentada permite afirmar que, por un lado, la cartera de préstamo se ha incrementado significativamente en el período de los últimos nueve años; por otro lado, sin embargo, este crecimiento ha estado asociado a la sustitución de la cartera dirigida a clientes precarios por una cartera orientada hacia segmentos de población menos vulnerable. Pero, el tamaño promedio del crédito también puede ser asociado a la capacidad de endeudamiento de los prestatarios. Así, mientras a finales de 1995 el promedio de microcrédito del subsector regulado era de 1.401 dólares, para 2003 se había incrementado a 1.696, y en 2011 había superado los 4.005. Si bien el incremento promedio de crédito parece mostrar algún progreso en el tamaño de las actividades productivas de los clientes, la lenta superación de la pobreza en Bolivia lleva a suponer que este indicador refleja, en el mejor de los casos, un modesto movimiento ascendente hacia segmentos de prestatarios con algo más de poder adquisitivo.

Distribuida por género, la cartera de préstamo en ese mismo período no prueba haber sido equitativa, ya que las mujeres han recibido sólo entre el 38% y el 41% del total de los recursos disponibles en todo el período analizado. Esto significa que, mientras el acceso al crédito en número de clientes ha sido igualitario para ambos sexos, el monto de préstamo desembolsado no ha sido exactamente equitativo. Esta situación sólo confirma cómo en Bolivia, al igual que en otros países en vías de industrialización<sup>31</sup>, el sistema de microcrédito representa claras restricciones a la hora de asignar las cantidades de préstamo disponible a sus clientes en función del género. Esta discriminación de género puede presentarse como un problema *ex ante*, cuando las mujeres se autolimitan a presentar proyectos que requieren una inversión de crédito alta; o como una dificultad *ex post*, cuando son los oficiales de microcrédito quienes rechazan las

---

31 Agier y Szfaz (2011), en un estudio realizado en Brasil, analizaron alrededor de 34.000 clientes de crédito. En este estudio identificaron el denominado “efecto de techo de cristal” en el crédito dirigido a mujeres. De acuerdo a estas investigadoras, existe un tratamiento desigual en la aprobación y asignación del tamaño del crédito de las mujeres. Es decir, si bien los proyectos de inversión de los hombres y mujeres pueden tener similar tamaño, las mujeres obtienen un menor monto de crédito que los varones.

solicitudes de crédito por montos elevados, de ser presentadas por mujeres. En cualquier caso, salta a la vista que la situación continúa siendo asimétrica en función del género.

La disponibilidad de información de FINRURAL para los últimos siete años permite realizar una comparación del subsector regulado con el microcrédito no regulado. Así, el Cuadro 17 permite apreciar que la cartera de préstamo de las IFD no lucrativas en 2006 fue superior a la cartera de préstamo del subsector regulado (FINRURAL 908 millones de dólares y ASOFIN 679 millones de dólares<sup>32</sup>). Sin embargo, en tan corto período de tiempo, el subsector de ASOFIN logró superar en alrededor del 6% a la cartera de préstamo de FINRURAL. Este cambio en la participación de mercado refleja el dinamismo que ha caracterizado al sector microfinanciero en Bolivia, ya que, por un lado, coincide con la rápida transformación de algunas IFD no lucrativas en FFP, y, por otro, con el proceso de fusión y adquisición de la cartera de negocios de algunas IFD por parte de bancos y fondos financieros privados lucrativos<sup>33</sup>.

El mismo cuadro 17 permite identificar que, a diferencia del subsector regulado, las IFD han mantenido la concentración del financiamiento en el rango de préstamos de 1.000 a 5.000 dólares, que ocupó el 48% de la cartera de préstamo en 2012. También se observa que las IFD han mantenido la atención de los segmentos de clientes que demandan créditos inferiores a 500 dólares (11%) y los créditos entre 500 y 1.000 dólares (11%). Por su parte, la cartera de crédito destinada a solicitudes inferiores a 5.000 dólares alcanzó en 2012 el 69%, con pocas variaciones respecto a 2006, año en el que estos créditos representaron el 65% de la cartera de préstamo.

---

32 Como se aprecia en el cuadro 16.

33 Este es el caso de Ecofuturo FFP, que fue adquirida por la ONG FADES el año 2008, para ampliar sus operaciones en el área urbana, lo que generó un rápido crecimiento de la cartera de negocios.

Cuadro 17: FINRURAL, cartera de crédito en miles de dólares 2012-2006

FINRURAL CARTERA DE CRÉDITO EN MILES DE DÓLARES 2012-2006							
RANGO	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
De 50.000 a más	13458	33.234	18.145	8.677	10.320		
De 20.000 a más	155.917	88.632	46.417	28.201	21.722		
De 10.000 a 20.000	223.515	216.537	89.253	50.827	32.532	173.239	149.334
de 5.000 a 10.000	548.816	381.751	207.564	132.535	94.966	207.929	171.270
De 1.000 a 5.000	1.245.073	930.041	562.265	447.930	391.568	506.163	433.841
De 500 a 1.000	324.525	267.549	317.202	248.249	214.194	86.997	81.854
Menores a 500	326.139	318.383	382.817	328.629	289.621	71.566	72.610
Total cartera	2.837.443	2.202.893	1.623.663	1.245.048	1.054.923	1.045.894	908.909

Fuente: Elaboración propia en base a información de FINRURAL.

Esta información permite constatar que, en efecto, la cartera de préstamo está segmentada. Por un lado, los bancos y FFP han concentrado el financiamiento en segmentos de población con mayor capacidad de endeudamiento, mientras que, por otro, las IFD no lucrativas mantienen su atención a segmentos de población más vulnerable.

### 8.2.2. La eficiencia en el sistema microcrediticio boliviano

La eficiencia financiera es un concepto central que orienta el desempeño del sector microcrediticio boliviano. Se establece que, al obtener una buena relación de coste-beneficio, las organizaciones que logran alcanzar estándares de eficiencia, poseen mejores condiciones para proveer servicios de microcrédito de forma sostenible. La eficiencia contribuye, pues, al crecimiento de la cartera de negocios y está asociada al menos a tres dimensiones del desempeño microfinanciero: a) el control de la morosidad de los clientes, b) el control de los costos administrativos y c) la rentabilidad del negocio.

#### a) El control de la morosidad de los prestatarios

La regulación financiera boliviana exige un seguimiento estricto a la mora, un indicador que pondera el monto de los préstamos vencidos respecto a la cartera de crédito desembolsada (cartera vencida + cartera en ejecución / cartera bruta promedio).

A continuación, el cuadro 18 expone la morosidad de los clientes del microcrédito en los últimos nueve años en el subsector afiliado a ASOFIN. Allí se puede observar la alta eficiencia en el control de la mora que, durante todo el período analizado, se ha mantenido por debajo de 3%, llegando a alcanzar en los últimos tres años un valor inferior al 1%.

Cuadro 18: ASOFIN y FINRURAL, cartera en mora/cartera bruta, en porcentaje 2012-2004

<b>FINRURAL Y ASOFIN CARTERA EN MORA EN PORCENTAJE 2012-2004</b>									
SECTOR	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
ASOFIN	0.86	0.85	0.97	1.03	0.92	1.07	2.11	2.53	2.97
FINRURAL	1.00	1.03	1.36	1.68	2.38	3.24	4.92	5.45	9.95

Fuente: Elaboración propia en base a información de ASOFIN y FINRURAL.

El control de la mora en el subsector regulado afiliado a ASOFIN refleja la estabilidad macroeconómica que ha atravesado el país en los últimos tiempos y el perfeccionamiento de los sistemas de evaluación de riesgo de las instituciones que proveen servicios de microcrédito estándar. No obstante, al comparar esta información con el subsector no regulado, de las IFD afiliadas a FINRURAL, se aprecian algunas diferencias. El mismo cuadro 18 permite apreciar que la morosidad de las IFD en 2004 era alta (9.95%), situándose en el límite de una ‘cartera de crédito saludable’<sup>34</sup>. Fácilmente puede inferirse que el subsector de las IFD se vio afectado en mayor medida por la crisis económica que atravesó el sistema financiero boliviano entre 1999 y 2002, ya que para el año 2004 aún no había logrado recuperar el control de la morosidad de los clientes. No obstante, en los siguientes años el subsector no regulado logró controlar y reducir el índice de mora, alcanzando un nivel histórico del 1% de clientes en situación de morosidad para el año 2012.

En esta comparación, cabe hacer notar que durante los últimos cuatro años la mora ha sido inferior a 2% en ambos subsectores, situación que permite inferir que el perfil de riesgo de los clientes ha sido similar. Es decir, los clientes

34 Para el sistema financiero boliviano una ‘cartera de crédito saludable’ no debe llegar al 10% de mora.

menos precarios, que participan del microcrédito individual estándar, y los más vulnerables, que participan del microcrédito orientado al alivio a la pobreza, han demostrado similar cultura de pago. La cultura de pago refleja, por un lado, la óptima adaptación de las tecnologías de microcrédito más difundidas en Bolivia (el microcrédito individual, el microcrédito solidario y el microcrédito de banca comunal) a las necesidades de los clientes en términos de plazo, tasa de interés y monto de préstamo. Pero, por otro, refleja también la alta valoración que asignan los prestatarios a la reputación de cumplimiento del pago de deudas. Se trata, en efecto, de una cultura de pago que se ha construido a través de la reiteración del cumplimiento del contrato. Tal comportamiento obedece no sólo al interés individual por afianzar una reputación personal, sino también al incremento y expansión de la espiral de confianza impersonal conseguida a través de las medidas de control impuestas por los vigilantes y garantes de la confianza que, en el caso de Bolivia, puede claramente asociarse a un alto nivel de institucionalización del microcrédito.

b) Control de los costes administrativos

Dentro del sistema de microcrédito boliviano se realiza un seguimiento periódico de este indicador de eficiencia que sirve para ponderar los gastos de administración respecto a la cartera de préstamo (gastos administrativos/cartera bruta promedio). De hecho, se considera que los gastos administrativos tienen una influencia directa sobre la tasa de interés activa de préstamo, ya que los costes de la gestión del préstamo son transferidos al cliente a través del incremento en las tasas gravadas.

Como puede apreciarse en el cuadro 19, en los últimos nueve años los bancos y fondos financieros privados afiliados a ASOFIN han incrementado su eficiencia en el control de los costes administrativos. Mientras en 2004 los costes administrativos eran cercanos al 17%, su valor alcanzó 11% en 2012. Ello pasa a significar que por cada 100 dólares de microcrédito desembolsado, el coste administrativo en 2012 ha sido, en promedio, de 11 dólares. La eficiencia alcanzada refleja un buen control de gastos y el efecto positivo del incremento

de la cartera de préstamo, que también ha permitido aprovechar las economías de escala para mejorar la eficiencia en el gasto. En este sentido, el incremento del monto promedio de préstamo ha permitido reducir el peso de los costes administrativos sobre cada préstamo desembolsado.

Cuadro 19: ASOFIN y FINRURAL, gastos administrativos/cartera bruta, en porcentaje 2012-2004

ASOFIN Y FINRURAL GASTOS ADMINISTRATIVOS EN PORCENTAJE 2012-2004									
ASOCIACIÓN	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
ASOFIN	10.60	11.17	11.72	11.38	12.42	12.32	13.18	13.73	16.66
FINRURAL	14.02	12.65	16.56	17.45	15.25	14.91	14,88	SD	SD

Fuente: Elaboración propia en base a información de ASOFIN y FINRURAL.

Por su parte, también el cuadro 19 permite apreciar que las IFD afiliadas a FINRURAL han alcanzado menor eficiencia en el control de los costes administrativos, con picos de incremento de gastos en los años 2008 (17.45%) y 2009 (16.56%). En general, los costes administrativos en el subsector no regulado han sido cercanos el 15%, situación que se explica por el uso de tecnologías maximalistas y asignación de créditos de menor tamaño. Cabe aclarar que, tal y como ya fue mencionado en un capítulo anterior, las tecnologías de microcrédito maximalistas y aquellas que son extensivas en número de clientes, demandan mayores gastos de administración. Tal es el caso de la tecnología de préstamo de banca comunal y préstamo solidario que otorgan pequeños montos de préstamos, mayormente complementados con servicios de educación financiera y social.

Es evidente que, en conjunto, en Bolivia los costes de administración del sistema de microcrédito se han reducido llegando a reflejar un esfuerzo sostenido en el tiempo por lograr una mayor eficiencia en el gasto. Sin embargo, debido a la característica intrínseca de realizar pequeñas operaciones de préstamo, el sector demanda altas y constantes inversiones en infraestructura, logística y personal.

c) Rentabilidad del microcrédito

El sector microcrediticio emplea dos indicadores financieros ampliamente conocidos para evaluar la salud financiera de las entidades de préstamo, a saber, el retorno sobre activos (ROA) y el retorno sobre el patrimonio (ROE). A la vez, a través de los estados financieros es posible conocer también las ganancias netas obtenidas por las empresas.

En el Cuadro 20 puede apreciarse cómo el ROA de los bancos y FFP del subsector regulado ha tenido un valor homogéneo en los últimos 9 años, que ha oscilado entre el 1% y 2% de los activos de las empresas. El ROA ha presentado un valor modesto<sup>35</sup> debido a que el sector financiero no demanda inversiones de magnitud en activos (compárese por ejemplo las inversiones del sector industrial o del sector energético), por lo tanto, este indicador refleja parcialmente la rentabilidad del subsector microfinanciero regulado<sup>36</sup>.

Cuadro 20 ASOFIN: Retorno/activos (ROA), en porcentaje 2012-2004

ROA DE ASOFIN EN PORCENTAJE 2012-2004									
SUBSECTOR	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
ASOFIN	1.35	2.24	1.90	1.74	1.02	1.96	1.76	1.57	2.04

Fuente: Elaboración propia en base a información de ASOFIN.

Por su parte, el cuadro 21 permite apreciar cómo el ROE ha alcanzado un valor positivo y creciente en el período de los últimos nueve años, con una notoria superioridad en los valores del subsector regulado. En efecto, el subsector afiliado a ASOFIN ha obtenido un valor de ROE superior a 18% en los últimos cuatro años. Cabe mencionar, sin embargo, que este promedio esconde dos fenómenos importantes. Por un lado, el valor promedio de ROE es producto de una alta disparidad entre los afiliados a ASOFIN (por ejemplo, Banco Sol, empresa líder en microfinanzas, ha obtenido en los últimos cuatro años un ROE superior al 30%, mientras que Agrocapiital, la entidad de menor tamaño, ha mantenido un desempeño muy bajo, negativa en 2009 y de 1% en los últimos

35 El ROA empieza a ser atractivo para las empresas cuando alcanza un valor superior al 5%.

36 No existen datos disponibles del ROA del sector no regulado.

cuatro años). Por otro lado, la caída del valor del ROE, en el año 2012, obedece a una nueva política estatal implementada por ASFI, que ha introducido impuestos adicionales para reducir las utilidades de las empresas financieras reguladas, afectando hacia abajo el indicador de retorno sobre patrimonio.

Cuadro 21: ASOFIN y FINRURAL, retorno/ patrimonio (ROE), en porcentaje 2012-2004

<b>ASOFIN Y FINRURAL ROE EN PORCENTAJE 2012-2004</b>									
SUBSECTOR	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
ASOFIN	18	23	21	18	10	20	16	15	15
FINRURAL	12	10	9	9	17	14	11	11	

Fuente: Elaboración propia en base a información de ASOFIN y FINRURAL.

Las organizaciones afiliadas a FINFURAL, por su parte, han obtenido un ROE significativamente inferior en todo el período analizado, con un promedio cercano a 10% (con excepción del año 2008 que alcanzó el 17%). Comparativamente, el ROE del subsector no regulado presenta una brecha respecto al regulado que, como ya se mencionó, ha sido superior por la concentración de la cartera de préstamos en segmentos diferenciados de clientes con mayor capacidad de endeudamiento.

Finalmente, a través de los estados financieros de las empresas afiliadas a ASOFIN, es posible conocer los resultados netos obtenidos en los últimos nueve años. El cuadro 22 permite apreciar el importante incremento de los resultados financieros de las empresas, en especial a partir del año 2009. Mientras en 2004 las ganancias acumuladas en el subsector regulado fueron en total de 9 millones de dólares, en 2009 llegaron a ser de 34 millones de dólares, alcanzando en 2012 la cifra de 57 millones de dólares.

Cuadro 22: ASOFIN, utilidades netas de las empresas, en miles de dólares 2012-2004

<b>ASOFIN UTILIDADES NETAS 2012-2004</b>									
SUBSECTOR	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
ASOFIN	56.758	64.019	45.048	34.325	14.522	20.361	13.505	10.795	9.043

Fuente: Elaboración propia en base a información de ASOFIN.

Por su parte, el subsector no regulado afiliado a FINRURAL alcanzó un retorno superior a los 91 millones de dólares el año 2012. La diferencia en las ganancias netas obtenidas se explica por las nuevas políticas impositivas estatales, que han sido impuestas por ASFI al subsector regulado, que ha incrementado el gravamen sobre las utilidades financieras y el porcentaje de provisiones de riesgo. Por su parte, las ganancias netas de las IFD afiliadas a FINRURAL han sido reinvertidas en la cartera de préstamo debido a que las organizaciones sin fines de lucro se encuentran impedidas por ley para distribuir los dividendos entre sus socios.

Hasta aquí el análisis de los indicadores sectoriales ha permitido comprobar que el sistema microfinanciero boliviano presenta un desempeño positivo, un hecho que se refleja en última instancia en el incremento sostenido de los resultados netos de esas empresas. Se puede concluir, por lo tanto, que la consolidación del sistema de microcrédito boliviano acaba siendo sustentada gracias al crecimiento sostenido del número de clientes, al incremento de la cartera de préstamo, la reducción de los costes administrativos y el control de la morosidad de los prestatarios. Todos estos factores han contribuido a incrementar la eficiencia financiera y han llevado a la consolidación del sistema de microcrédito en Bolivia.

## **9. LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE MICROCRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN EL PERFIL DE PRECARIEDAD DE LOS PRESTATARIOS**

En este capítulo se exponen dos experiencias de microcrédito consolidadas en Bolivia, la de una organización lucrativa, Ecofuturo, que como ya fue mencionado provee préstamos empleando la tecnología de microcrédito individual, y la experiencia de una institución sin fines de lucro, CRECER, que provee préstamos con la tecnología de banca comunal. La descripción de estas experiencias permitirá identificar las similitudes y diferencias existentes en la cobertura y servicios brindados, de acuerdo a su interés diferencial en cubrir a la población más vulnerable. La tesis del estudio sostiene que, en su versión estándar, el microcrédito representado por la tecnología de préstamo individual, tiende a atraer a prestatarios que no se encuentran en los niveles de mayor vulnerabilidad. En contraste, otras tecnologías más explícitamente orientadas a atender a la población vulnerable como la banca comunal, efectivamente logran brindar algún alivio a la población más precaria. No obstante, independientemente de la tecnología empleada, el microcrédito tiene una –tácita o expresa- agenda económica en tanto que permite incrementar la cartera crediticia y aumentar la riqueza de los proveedores de esos servicios.

Este capítulo se estructura en tres secciones, en la primera, se expone la experiencia de Ecofuturo, considerando su evolución institucional, la eficiencia alcanzada en los últimos cinco años, la especificidad de su tecnología de crédito y el tipo preferente de perfil entre sus clientes. La segunda sección consiste en una exposición de la experiencia de banca comunal de CRECER, considerando criterios expositivos similares. Finalmente, la tercera sección identifica los rasgos comparativos más destacables de ambas modalidades de servicio, estableciendo algunas consideraciones relevantes de cara a las conclusiones generales del estudio.

## 9.1. Ecofuturo FFP

### 9.1.1. Aspectos generales

El Fondo Financiero Privado Ecofuturo S.A. se creó en 1999, bajo la propiedad accionaria mayoritaria de la organización no gubernamental Instituto para el Desarrollo de la Pequeña Unidad Productiva (IDEPRO), la participación minoritaria de otras cuatro ONG con especialidad financiera, entre ellas la Fundación Alternativas para el Desarrollo (FADES), además de un pequeño número de inversionistas privados.

La organización inició sus actividades empleando la tecnología de crédito solidario, individual y asociativo, mostrando desde sus inicios su tendencia a una cobertura mayoritariamente urbana. Hacia el año 2002 la organización contaba con apenas 15.000 clientes, con un 59% de la cartera ubicada en el área urbana y 77% de los créditos impartidos con tecnología solidaria.

Para el año 2008 se produjo un cambio importante en la composición accionaria de la financiera, ya que, tras un proceso de fusión, FADES, la financiera que hasta entonces había sido un accionista minoritario, asumió la mayoría de títulos de propiedad al adquirir el total de acciones de IDEPRO. Hasta entonces FADES se había desempeñado como una ONG financiera orientada a promover el microcrédito en el área rural. De hecho, su participación había fortalecido a Ecofuturo en aspectos tales como un rápido crecimiento de la cartera, una mayor presencia en el sector rural y un mayor número de puntos de atención al público.

Cuando la mayoría de los créditos fueron transferidos a la tecnología de préstamo individual, para el año 2010 la organización pasó a concentrar sus esfuerzos en mejorar sus indicadores financieros. Entre ellos, por ejemplo, trabajó en el incremento del coeficiente de adecuación patrimonial<sup>37</sup>. Esto fue debido al hecho de que, posteriormente al proceso de fusión, pudo verse que el capital existente era insuficiente

---

37 Es un índice instituido por el Comité de Basilea (autoridad mundial de supervisión bancaria) en 1998, que establece que el capital mínimo de una entidad de intermediación financiera debe ser al menos el 8% de los activos ponderados por su nivel de riesgo; en Bolivia este valor es de 10%. Esto permite que puedan operar con una cartera de crédito diez veces más grande que su patrimonio.

para lograr un mayor crecimiento de la cartera de préstamo. Para resolver este problema la organización promovió el ingreso de nuevos accionistas y autorizó una nueva emisión de bonos, incrementando así las provisiones de cartera, que permitieron brindar un mayor respaldo a la cartera de riesgo. Finalmente, la institución acabaría fortaleciendo su rentabilidad, al punto que, en términos netos experimentó un incremento de las utilidades, de 1.1 millones de dólares en 2009 a 3.1 millones de dólares en 2010, con efectos en la patrimonialización, puesto que los accionistas se mostraron dispuestos a asumir el compromiso de capitalizar el 50% de las utilidades para incentivar el crecimiento de cartera. Aunque a partir de entonces Ecofuturo proveerá un amplio número de servicios, el microcrédito se convierte así en el corazón de su negocio.

### 9.1.2. El desempeño institucional de Ecofuturo

Considerando la información reportada por Ecofuturo a la Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Microfinanzas (ASOFIN), organización gremial que representa los intereses de los bancos y fondos financieros privados con fines de lucro, se ha podido conocer que en los últimos cinco años la organización ha realizado una atención mayoritaria de clientes del sexo masculino. Como se aprecia en el cuadro 23, la brecha de género se hace más alta si se considera el monto de la cartera de crédito asignada por sexo. Así, por ejemplo, en el año 2012 la atención de clientes hombres fue de 63%, mientras que el financiamiento total asignado a este segmento fue del 69%.

Cuadro 23: Ecofuturo, distribución de clientes y de la cartera de crédito, por sexo, en porcentaje 2012 – 2008

ECOFUTURO CLIENTES Y CARTERA DE CRÉDITO 2012-2008										
Sexo	2012		2011		2010		2009		2008	
	Clientes	Cartera								
Hombres	63	69	63	68	63	68	60	67	57	65
Mujeres	37	31	37	32	37	32	40	33	43	35

Fuente: Elaboración propia con base en los reportes de información financiera elaborados por ASOFIN al mes de diciembre de cada año.

La brecha de género se ha incrementado a lo largo de los últimos cinco años, tanto en número de clientes como en monto de cartera, lo que es coincidente con la información sectorial analizada en el capítulo anterior, donde se identificó que los clientes varones tienden a ser favorecidos con mayores montos de préstamo.

En relación a los rangos de préstamo, cabe señalar que las operaciones de microcrédito han sido definidas por la autoridad reguladora estatal de acuerdo al tamaño de la actividad económica del cliente, considerando variables como el valor de los activos, los ingresos o el personal contratado. No obstante, comúnmente el sector financiero tiende a clasificar las operaciones de microcrédito por el monto de financiamiento otorgado. Así, el personal operativo de Ecofuturo considera que las operaciones de micro-microcrédito son aquellas que financian montos inferiores a los 2.000 dólares; el microcrédito convencional corresponde a operaciones de hasta 5.000 dólares; mientras que las operaciones de crédito tradicional son aquellas superiores a los 10.000 dólares.

Como se aprecia en el cuadro 24, en el año 2012 la mayoría de clientes se concentraron en el segmento de 2.000 a 5.000 dólares (37%) y en el rango de 1.000 a 2.000 dólares (20%). Aunque también puede apreciarse una tendencia al incremento de clientes en rangos superiores de préstamo, la proporción de clientes que accedía a préstamos mayores a los 10.000 dólares en 2008 era tan sólo de 2%, ascendiendo en 2012 al 11%. Una información que ratifica que el microcrédito es el corazón del negocio de Ecofuturo.

Cuadro 24: Ecofuturo, número de clientes por rango de crédito, en números absolutos y porcentaje 2012-2008

ECOFUTURO CLIENTES POR RANGO DE CRÉDITO 2012-2008										
Rango de crédito	2012		2011		2010		2009		2008	
	Monto	%								
Hasta 500	1.959	4	1.561	3	1.899	4	2.978	7	4.801	11
501 a 1.000	4.793	9	4.462	10	5.726	13	7.059	16	8.992	21
1.000 a 2.000	10.733	20	10.285	22	11.686	26	13.064	30	12.774	30
2.000 a 5.000	20.105	37	18.075	39	16.477	37	13.447	31	10.437	25
5.000 a 10.000	10.240	19	8.241	18	6.675	15	5.543	13	4.639	11
10.000 a 20.000	3.707	7	2.350	5	1.554	4	1.188	3	852	2
20.000 a 50.000	1.832	3	838	2	299	0	187	0	47	0
50.000 a más	465	1	214	0	58	0	20	0	2	0
TOTAL	53.834	100	46.026	100	44.374	100	43.486	100	42.544	100

Fuente: Elaboración propia con base en los reportes de información financiera elaborados por ASOFIN al mes de diciembre de cada año.

El rango promedio de préstamo se ubica en alrededor de 3.820 dólares, por encima del valor de las operaciones clasificadas como micro-microcrédito, dato que es coincidente con la apreciación de los altos ejecutivos de Ecofuturo, que señalan que sus servicios se dirigen a personas que cuentan con cierta capacidad de endeudamiento.

Como muestra el cuadro 25, durante los últimos cinco años se mantuvo la importancia financiera de los créditos con valor de hasta 5.000 dólares, que en términos absolutos representaron 48,8 millones de dólares en 2008 y ascendieron a 54,7 millones de dólares en 2012. No obstante, cobraron aún mayor relevancia los créditos superiores a los 10.000 dólares, que en 2008 representaron alrededor de 8 millones de dólares (11% de la cartera), y en 2012 alcanzaron cerca de 106 millones (52% de la cartera). Esto demuestra el creciente dinamismo de las operaciones convencionales de crédito y el paulatino estancamiento de las operaciones microcrediticias.

Cuadro 25: Ecofuturo, cartera crédito por rango, en miles de dólares y porcentaje 2012 – 2008

ECOFUTURO CARTERA DE CRÉDITO EN MILES DE DÓLARES 2012-2008										
Rango de crédito	2012		2011		2010		2009		2008	
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%
Hasta 500	561	0	425	0	492	0	721	1	1.167	2
500 a 1.000	2.699	1	2.337	2	2.806	3	3.426	4	4.486	6
1.000 a 2.000	10.293	5	9.500	7	10.738	10	12.638	14	13.725	19
2.000 a 5.000	41.162	20	38.553	26	36.221	33	30.561	33	21.445	30
5.000 a 10.000	44.800	22	38.326	26	31.981	30	28.077	30	23.116	32
10.000 a 20.000	34.457	17	23.360	16	15.439	14	11.942	13	7.086	10
20.000 a 50.000	39.656	19	19.133	13	6.841	6	4.115	4	734	1
50.000 a más	32.013	16	14.510	10	3.780	3	1.052	1	19	0
TOTAL	205.641	100	146.144	100	108.298	100	92.532	100	71.778	100

Fuente: Elaboración propia con base en los reportes de información financiera elaborados por ASOFIN al mes de diciembre de cada año.

Durante el período analizado la cartera de préstamo se concentró en pocos rubros de actividad económica, con ligeras variaciones anuales. Como se aprecia en el cuadro 26, en 2012 Ecofuturo apoyó principalmente al sector de servicios y transporte (33% de la cartera), el rubro de comercio (28%) y el rubro de producción agropecuaria (18%). En el cuadro destaca el crecimiento del rubro de producción agropecuaria, ya que en 2008 participaba solamente con el 3% de la cartera de préstamo, y posteriormente a la fusión de Ecofuturo y FADES, se consolidó como un importante ámbito de financiamiento.

Cuadro 26: Ecofuturo, cartera de crédito por rubro de actividad, en miles de dólares y porcentaje 2012-2008

ECOFUTURO CARTERA DE CRÉDITO POR RUBRO EN MILES DE DÓLARES 2012-2008										
RUBRO	2012		2011		2010		2009		2008	
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%
Producción agropecuaria	37.480	18	25.820	18	19.592	17	12.521	14	1.948	3
Otra producción	28.153	14	17.982	12	9.051	8	7.547	8	5.202	7
Comercio	57.107	28	41.030	28	39.769	34	23.227	25	14.360	20
Servicios y transporte	67.161	33	49.688	34	39.111	33	33.021	36	22.476	31
Asalariados	15.740	8	11.622	8	9.773	8	8.784	9	3.910	5
Otros	0	0	1	0	2	0	7.433	8	23.881	33
TOTAL	205.641	100	146.143	100	117.298	100	92.533	100	71.777	100

Fuente: Elaboración propia con base en los reportes de información financiera elaborados por ASOFIN al mes de diciembre de cada año.

Respecto a la eficiencia crediticia, cabe señalar que en los últimos cinco años Ecofuturo ha mantenido la mora por debajo del 2%, alcanzando el nivel más bajo de morosidad el año 2012, con un índice de sólo un 1.25%. Por su parte, el retorno sobre patrimonio (ROE) alcanzó su valor más alto los años 2010 y 2011 (27% y 36% , respectivamente), descendiendo en el año 2012 a 18% debido a nuevas reglamentaciones de la autoridad reguladora ASFI, orientadas a incrementar las provisiones de riesgo y reducir la rentabilidad de las empresas del sector financiero. Pese a la reducción del ROE, la utilidad neta de Ecofuturo en el año 2012 fue de 3.1 millones de dólares, monto similar al obtenido en 2010, aunque inferior al valor alcanzado en 2011 que fue de 5,4 millones de dólares.

La información expuesta hasta aquí permite ratificar un eficiente desempeño institucional alcanzado por Ecofuturo, que se refleja en el incremento sostenido del número de clientes y de la cartera de préstamo, el control de la morosidad y el incremento de los rendimientos financieros. También se ha podido observar una tendencia a la priorización de segmentos de clientes que enfrentan menor precariedad, reflejada en el incremento del rango de préstamos superiores a los 5.000 dólares.

### 9.1.3. La tecnología de préstamo individual de Ecofuturo

La tecnología de microcrédito individual aplicada por Ecofuturo cumple los criterios generales desarrollados acerca de esta modalidad de préstamo en el Capítulo 5. Este

servicio permite financiar cualquier actividad económica en la que el cliente demuestre experticia y una antigüedad mayor a un año. La selección de clientes se apoya en tres pilares, la capacidad de pago, la capacidad de endeudamiento y la presentación de garantías. En relación a la capacidad de pago, la organización indaga información referida a la actividad económica del cliente y verifica su validez. El oficial de crédito levanta datos relevantes financieros mediante visitas al domicilio o el negocio del prestatario, elabora un inventario de activos, el estado de resultados y el flujo de caja. Estos datos se verifican a través de respaldos como los libros de compra y venta, recibos, facturas, u otros. En relación a la capacidad de endeudamiento, Ecofuturo ha establecido que el préstamo no debe superar en una vez el valor de los activos del cliente, siempre después de descontar sus pasivos.

Las garantías mayormente son una combinación de respaldos personales, prendarios y documentos en custodia. Entre los respaldos personales destaca la garantía personal, la cual es provista por un individuo dispuesto a respaldar la capacidad de pago del cliente y cubrir la deuda en caso de fallo. Las garantías prendarias son enceres del hogar, equipos, u otros, cuyo registro permite respaldar la situación patrimonial del prestatario. En el pasado la garantía prendaria podía ser retenida por la organización de crédito como sanción ante el incumplimiento de pago, sin embargo, al no existir una legislación al respecto, se determinó que estos procedimientos eran ilegales. Por ello, en la actualidad la inscripción de garantías prendarias no tiene carácter de “amenaza de sanción” ante el incumplimiento, y sólo permite demostrar la solvencia del prestatario. Los documentos en custodia son respaldos de la propiedad de vehículos o inmuebles que también se emplean como demostración de la capacidad de pago del cliente. Otra forma de garantía se obtiene mediante inversiones de “riesgo compartido”, que son recursos de aporte propio que ofrecen los clientes para co-financiar las inversiones que requieren crédito.

El contrato de crédito individual posee el carácter de documento privado de acuerdo entre partes, sustentado en las garantías ofrecidas por el cliente. La tasa de interés es de 22%, algo superior a la tasa ponderada del sector afiliado a ASOFIN, que es del 20%. De acuerdo a la Gerencia de Créditos, el 60% de esta tasa cubre los costes

administrativos del préstamo, el 20% corresponde al coste financiero, el 13% a las previsiones de riesgo y el restante 7% considera otros conceptos. El plazo del préstamo se acuerda con el cliente según su capacidad de pago, el más frecuente es de 36 meses, las cuotas se amortizan con base de cobro mensual. El monto de préstamo se define con el cliente, de acuerdo a la evaluación de su solicitud, los préstamos van desde aquellos por montos inferiores a 500 dólares hasta los créditos mayores a los 50.000 dólares.

En relación al cobro, si bien la organización posee muchas agencias de atención al cliente (Ecofuturo contó con 101 puntos de atención en 2012), los oficiales de crédito pueden desplazarse hasta el domicilio o el negocio de los clientes para realizar las operaciones de recuperación de créditos. En ese sentido, la presencia del oficial de negocios en el entorno social del prestatario se ha convertido en el mayor incentivo de pago, ya que los clientes evitan ser visitados recurrentemente por sus oficiales de préstamo, anticipándose a realizar el pago en las agencias.

#### *9.1.4. Perfil de los prestatarios de crédito individual*

El acceso a la base de datos de clientes de Ecofuturo permitió conocer de manera más amplia el perfil de los prestatarios que accedieron a créditos individuales durante el primer semestre del año 2013. Se ha considerado el análisis de 24.575 clientes, de los cuales 23.401 corresponden a la cartera vigente<sup>38</sup> y 1.174 a la cartera en mora, que está integrada por los créditos vencidos, en ejecución y castigados.<sup>39</sup> La caracterización de los clientes ha considerado las diferencias y similitudes de los prestatarios pertenecientes a la cartera vigente y a la cartera en mora.

Como fue mencionado en una sección anterior, la cartera de clientes de Ecofuturo es mayoritariamente masculina. Sin embargo, cuando se analiza a los clientes de microcrédito individual según su vigencia (cuadro 27) se aprecia que la proporción de mujeres en la cartera en mora (52%) es mayor que en la cartera vigente (46%).

---

38 La cartera vigente toma en consideración a los clientes que mantienen el pago puntual de sus cuotas.

39 Cartera vencida: con retraso en el pago. Cartera en ejecución: en proceso judicial. Cartera castigada: con sentencia y retiro de los activos de la entidad financiera.

Cuadro 27: Ecofuturo, clientes vigentes y en mora, por sexo, en porcentaje, primer semestre de 2013

<b>ECOFUTURO CLIENTES VIGENTES Y EN MORA POR SEXO 2013</b>		
Género	Clientes vigentes	Clientes en mora
Masculino	54	48
Femenino	46	52
TOTAL	100	100

Fuente: Elaboración propia realizada mediante el procesamiento de la base a datos de clientes de Ecofuturo.

Los clientes de la cartera de crédito individual vigente se encuentran mayormente distribuidos en el área urbana (63%), como se aprecia en el Cuadro 28, una categoría que se incrementa en la cartera en mora (67%).

Cuadro 28: Ecofuturo, clientes vigentes y en mora, por área geográfica, en porcentaje, primer semestre de 2013

<b>ECOFUTURO CLIENTES VIGENTES Y EN MORA POR ÁREA GEOGRÁFICA 2013</b>		
Área	Clientes vigentes	Clientes en mora
Rural	37	33
Urbana	63	67
TOTAL	100	100

Fuente: Elaboración propia realizada mediante el procesamiento de la base a datos de clientes de Ecofuturo.

La mayoría de los clientes de la cartera vigente posee una relación de crédito inferior a dos años (66%), como se observa en el cuadro 29. Por su parte, la cartera en mora también presenta una mayor proporción de clientes nuevos (53%), sin embargo llama la atención que en este grupo casi la mitad de los clientes son antiguos. Esta información contradice el supuesto de que la mora caracteriza a los clientes que aún no han desarrollado la cultura de pago, ya que, de hecho, el 47% de los clientes morosos había logrado establecer relaciones de crédito mayores a dos años.

Cuadro 29: Ecofuturo, clientes vigentes y en mora, según antigüedad, en porcentaje, primer semestre de 2013

<b>ECOFUTURO CLIENTE VIGENTES Y EN MORA 2013</b>		
Antigüedad	Clientes vigentes	Clientes en mora
Menor a dos años	66	53
Mayor a dos años	34	47
Total	100	100

Fuente: Elaboración propia realizada mediante el procesamiento de la base a datos de clientes de Ecofuturo.

Respecto a la actividad económica de los clientes, tal y como se aprecia en el cuadro 30, en la cartera vigente participan principalmente clientes dedicados a la venta al por mayor y al por menor (50%), a las actividades de transporte, almacenamiento y comunicaciones (23%) y la atención de hoteles y restaurantes (13%). La cartera en mora tiene una igual concentración de prestatarios dedicados a la actividad de ventas (50%), con ligeras variaciones en la proporción de clientes dedicados al rubro del transporte, almacenamiento y comunicaciones (22%) y la atención de hoteles y restaurantes (15%). En ambos grupos la participación en el rubro de agricultura y ganadería (1%) es minoritaria. Como puede inferirse de este cuadro, los prestatarios de crédito individual están altamente concentrados en pocos rubros de actividad, correspondientes mayormente al ámbito de los servicios y el comercio, siendo muy reducida su participación en actividades económicas productivas.

Cuadro 30: Ecofuturo, cartera vigentes y en mora, según actividad económica, en porcentaje, primer semestre de 2013

<b>ECOFUTURO CARTERA SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA EN PORCENTAJE 2013</b>		
Rubro de actividad	Clientes vigentes	Clientes en mora
Ventas al por mayor y menor	50%	50%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	23%	22%
Hoteles y restaurantes	13%	15%
Servicios inmobiliarios	8%	4%
Servicios sociales, comunales y personales	4%	5%
Agricultura y ganadería	1%	1%
Industria manufacturera	1%	1%
Otros	0%	2%
Total	100%	100%

Fuente: Elaboración propia realizada mediante el procesamiento de la base a datos de clientes de Ecofuturo.

Finalmente, como puede apreciarse en el cuadro 31, la distribución de los clientes de microcrédito individual según el rango de préstamo presenta variaciones respecto de la distribución general de clientes de Ecofuturo.

En la cartera de crédito vigente, el rango que concentra el mayor número de clientes es el comprendido entre 2.000 a 5.000 dólares (38%), seguido por el rango entre 1.000 a 2.000 dólares (21%) y el rango de 5.000 a 10.000 dólares (17%). Estos tres segmentos de préstamo también son mayoritarios en la cartera en mora, donde los créditos entre

2.000 y 5.000 dólares representan el 43% y los créditos entre 1.000 a 2.000 dólares representan el 24%.

Si se compara esta distribución de clientes respecto a la cartera general, se puede apreciar que el préstamo individual logra ser más efectivo para atraer microprestatarios que otros servicios ofrecidos por Ecofuturo (como el crédito agropecuario y el de vivienda).

Cuadro 31: Ecofuturo, clientes vigentes y en mora, por rango de préstamo en dólares, porcentaje, primer semestre de 2013

<b>ECOFUTURO CLIENTES POR RANGO DE PRÉSTAMO 2013</b>		
Rango de préstamo	Clientes Vigentes	Clientes En Mora
menor a 500	5%	4%
De 500 a 1.000	10%	10%
De 1.000 a 2.000	21%	24%
De 2.000 a 5.000	38%	43%
De 5.000 a 10.000	17%	16%
De 10.000 a 20.000	6%	3%
De 20.000 a más	3%	0%
Total	100%	100%

Fuente: Elaboración propia realizada mediante el procesamiento de la base a datos de clientes de Ecofuturo.

Lo expuesto en esta sección ha permitido caracterizar a los clientes que acceden al crédito individual de Ecofuturo, verificándose que esta cartera es heterogénea. No se han identificado amplias diferencias en el perfil de los clientes de la cartera vigente y la cartera en mora, sin embargo, las variaciones más destacables están relacionadas a la distribución de los clientes según el sexo, ubicación geográfica y la antigüedad en la institución.

## 9.2. CRECER – Crédito con Educación

### 9.2.1. Aspectos generales

CRECER es una institución financiera de desarrollo, sin fines de lucro, que provee microcrédito y servicios complementarios de educación con orientación preferente hacia mujeres. La organización inició sus actividades en 1985, bajo el auspicio de la ONG internacional *Freedom for Hunger*, con especialidad en el ámbito del desarrollo rural.

CRECER se independizó en 1999, consolidando una metodología de banca comunal adaptada a las características de la realidad boliviana. A lo largo de su trayectoria CRECER ha recibido apoyo de diversos organismos de cooperación al desarrollo, como USAID, la Unión Europea y la Cooperación Española, que le permitieron expandir sus operaciones a nivel nacional e ingresar a zonas del país con alta inseguridad alimentaria (FINRURAL 2003).

A diferencia del caso anterior, aquí la población priorizada por CRECER son las mujeres habitantes de las zonas rurales y urbanas marginales, que realizan actividades económicas en pequeña escala, atraviesan dificultades de subsistencia, poseen baja escolaridad y que pueden acceder al préstamo sólo a través de la garantía solidaria. La mitad de los prestatarios son clientes exclusivos de CRECER, mientras que el resto es compartido con otras instituciones del sistema financiero. Dentro del segmento compartido con otras organizaciones, el 12% recibe servicios de banca comunal de la competencia, mientras que 88% accede a préstamos individuales.

Como fue mencionado anteriormente, CRECER se encuentra afiliada a la Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo (FINRURAL), una red financiera que en los últimos años ha buscado medir la cobertura de población vulnerable atendida con los servicios de préstamo, un esfuerzo que va acompañado por el interés de demostrar mayor transparencia en la gestión de negocios (Fosse 2010). En este caso el compromiso con el alivio a la pobreza se ha sintetizado en el concepto de “desempeño social”, que operativamente se expresa en la capacidad de las instituciones financieras de desarrollo para establecer objetivos sociales claros; implementar sistemas y actividades institucionales orientados por fines sociales; proveer productos microcrediticios destinados a satisfacer las necesidades de la población pobre; evaluar el alcance de los resultados sociales; y medir el impacto atribuible a las estrategias de alivio a la pobreza.

Entre las herramientas desarrolladas bajo el concepto del “desempeño social”, destaca la medición PPI (por sus siglas de inglés Progress out of Poverty Index<sup>40</sup>), un instrumento

---

40 Índice de progreso para salir de la pobreza.

diseñado por la Grameen Foundation, CGAP<sup>41</sup> y la Ford Foundation para identificar la cobertura de población vulnerable. El PPI es un conjunto de indicadores no financieros derivados de las encuestas de hogares de cada país, que provee una mirada rápida de la ubicación del hogar atendido por el microcrédito respecto a la línea de pobreza nacional. Cabe mencionar que la línea de pobreza es una estimación del valor monetario de una canasta básica de bienes y servicios para satisfacer necesidades básicas alimenticias y/o no alimenticias de una familia típica, cuyo estándar ha sido establecido por el Banco Mundial. Esta organización ha establecido que las personas por debajo de línea de pobreza viven con menos de 2 dólares al día y las personas por debajo de la línea pobreza extrema viven con menos de 1 dólar al día. El PPI puede ser empleado para identificar la cobertura de clientes pobres en un momento específico del tiempo o para realizar una trazabilidad de la pobreza en un período longitudinal (FINRURAL 2011).

Con el apoyo de FINRURAL, CRECER realizó la medición PPI el año 2011, tomando como referencia la línea de pobreza nacional correspondiente a 14,45 bolivianos persona/día (algo más de 2 dólares diarios)<sup>42</sup>. De acuerdo al análisis de cobertura de población pobre realizado por CRECER, el 41% de los prestatarios se encuentra por debajo de la línea de pobreza (2 dólares día/persona) y el 21% se ubica por debajo de la línea de extrema pobreza (1 dólar día/persona). Esta medición permitió demostrar que la tecnología de préstamo empleada permite atender a grupos poblacionales que enfrentan alta vulnerabilidad. En efecto, los ejecutivos de CRECER señalan que una mayoría de la población atendida es altamente vulnerable, de manera que cualquier eventualidad puede afectar negativamente su situación económica. Los préstamos se concentran en el rango entre 2.000 bolivianos (aprox. 287 dólares) y 8.000 bolivianos (aprox. 1.149 dólares), que son considerados por CRECER como montos de sobrevivencia. Si bien se presume que estos préstamos son empleados mayormente como capital de trabajo para el negocio principal de los prestatarios, se conoce que los clientes tienden a mezclar sus ingresos para responder a los diversos gastos del hogar.

---

41 The Consultative Group to Assit de Poor.

42 En Bolivia, a nivel nacional, el 53% de los hogares se ubican debajo de esta línea.

9.2.2. El desempeño institucional de CRECER

Para caracterizar el desempeño institucional de CRECER se ha accedido a información procesada por FINFURAL para los últimos cinco años<sup>43</sup>. Como se aprecia en el cuadro 32, en el año 2012 la microfinanciera contó con 165.583 clientes, de los cuales 141.966 fueron mujeres. La participación de los varones correspondió principalmente a los servicios de crédito individual, mientras que una mayoría de mujeres<sup>44</sup> (alrededor del 92%) participó de los servicios de banca comunal.

Cuadro 32: CRECER, número de clientes por sexo, 2012-2008

CRECER NÚMERO DE CLIENTES POR SEXO 2012-2008					
Sexo	2012	2011	2010	2009	2008
Mujeres	141.966	135.307	98.799	93.281	92.439
Hombres	23.617	18.332	9.214	8.931	7.948

Fuente: Elaboración propia con base a información financiera anual procesada por FINRURAL.

El cuadro 33 señala cómo, hasta el año 2010, la cartera de préstamo se había concentrado en los préstamos menores a 500 dólares, mientras que a partir del año 2011 la cartera empezó a concentrarse en créditos ubicados en el rango de 1.000 a 5.000 dólares. Cabe señalar que los préstamos de banca comunal poseen un tope de alrededor de 2.300 dólares, de manera que el incremento de los créditos otorgados por montos superiores a los 5.000 dólares corresponden a los servicios de préstamo individual.

Esta información permite constatar que CRECER también participa en el sector microcredicio con estrategias competitivas de mercado, ya que la incursión en los servicios de préstamo individual le ha permitido alcanzar un mayor crecimiento de la cartera de crédito a partir del año 2011. Los ajustes en la tecnología de préstamo han permitido que la institución amplíe su cartera de crédito en 324% en tan sólo cinco años, de 261 millones en 2008 a 846 millones de dólares en 2012.

43 Esta información fue procesada especialmente por FINRURAL a solicitud de la presente investigación.

44 De acuerdo a la estimación del Gerente de Planificación de CRECER.

Cuadro 33: CRECER, cartera por rango de préstamo, en miles de dólares y en porcentaje, 2012-2008

<b>CRECER CARTERA DE PRÉSTAMO POR RANGO, MILES DE DÓLARES Y PORCENTAJE, 2012-2008</b>										
Rango de préstamo	2012		2011		2010		2009		2008	
	Monto	%								
Menores a 500	123.049	15	118.484	19	222.489	55	176.600	55	143.412	55
De 500 a 1.000	98.151	12	95.429	15	161.810	40	128.436	40	104.300	40
De 1.000 a 5.000	409.414	48	314.870	51	20.226	5	16.055	5	13.038	5
De 5.000 a 10.000	165.079	20	84.210	14						
De 10.000 a 15.000	49.543	6	9.658	2						
De 15.000 a 20.000	717	0								
<b>Total</b>	<b>845.953</b>	<b>100</b>	<b>622.651</b>	<b>100</b>	<b>404.525</b>	<b>100</b>	<b>321.091</b>	<b>100</b>	<b>260.750</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia con base a información financiera anual procesada por FINRURAL.

Como se observa en el cuadro 34, En el mismo período de cinco años la cartera de préstamo de CRECER se concentró mayoritariamente en las actividades de ventas. En el año 2012 este rubro ocupó el 70% de la cartera, las actividades agrícolas y ganaderas ocuparon el 17% de la cartera y los servicios sociales el restante 13% de la cartera.

Cuadro 34: CRECER, cartera de crédito según actividad económica, en miles de dólares, 2012-2008

<b>CRECER CARTERA DE CRÉDITO POR ACTIVIDAD ECONÓMICA EN DÓLARES 2012-2008</b>					
Rubro de actividad	2012	2011	2010	2009	2008
Agricultura / ganadería	142.406	75.897	52.588	41.742	125.160
Venta mayor y menor	594.703	483.239	254.851	202.287	125.160
Servicios sociales	108.844	63.517	97.086	77.062	10.430

Fuente: Elaboración propia con base a información financiera anual procesada por FINRURAL.

A partir de la información proporcionada por FINRURAL se ha podido constatar también que CRECER ha mantenido un eficiente control de la mora. En los últimos 10 años este indicador se ha mantenido por debajo de 1%, un desempeño altamente eficiente, considerando que el sub-sector afiliado a FINRURAL, en conjunto, presentaba un promedio de mora cercano a 10% en 2004. En efecto, el control de la mora refleja la alta eficiencia de la tecnología de banca comunal implementada por CRECER, a pesar de la alta precariedad de sus clientes.

Por su parte, el retorno sobre patrimonio (ROE), en los últimos cinco años ha alcanzado un promedio de 14%, un desempeño algo modesto si se compara con el promedio de

ROE de los cinco años previos, que fue de 24%. Esta reducción en el indicador de rentabilidad posiblemente está asociada al coste de introducir una nueva tecnología de microcrédito y al proceso de regulación que atraviesan las instituciones financieras de desarrollo a partir de 2008. En efecto, el ROE de CRECER en 2008 fue de 28%, que permitió obtener una utilidad neta de 3,5 millones de dólares, mientras que en 2012 fue de 12% permitiendo obtener una utilidad neta de 3,3 millones de dólares, a pesar de contar con cartera de financiamiento superior en 320% a la de 2008. Finalmente, cabe señalar que los costes administrativos de CRECER respecto a la cartera bruta de préstamo se han tenido en un promedio de 18% en los últimos cinco años, algo superior al promedio del subsector de FINRURAL que fue de 15% durante el mismo período de tiempo.

### *9.2.3. La tecnología de banca comunal empleada por CRECER*

Como acaba de ser mencionado, la cartera de préstamo de CRECER se destina en su mayoría a los servicios de banca comunal, una tecnología cuyos parámetros generales fueron explicados en el Capítulo 5. El servicio de banca comunal de CRECER es una forma de microcrédito grupal dirigido mayormente a mujeres, que combina el préstamo con servicios de educación no formal en finanzas, salud primaria, salud sexual y reproductiva, autoestima y empoderamiento de género. Este servicio integral busca promover cambios en la salud, la nutrición y la economía de los hogares pobres.

La tecnología de banca comunal de CRECER es el resultado de la adaptación de la metodología de microcrédito solidario de Grameen Bank y la de préstamo comunal desarrollado por FINCA<sup>45</sup>. La Fundación FINCA ideó un modelo de financiamiento en forma de ‘árbol’, destinado a otorgar capital semilla a mujeres, para que realicen operaciones de ahorro y crédito por un período de alrededor de dos años. Al cabo del período establecido, el proveedor del préstamo podría regresar a la comunidad y apreciar cómo el dinero se había ramificado. Aunque la metodología era novedosa, la dificultad de realizar el control de las operaciones realizadas con el capital semilla llevó a que CRECER adopte, de manera complementaria, la metodología de seguimiento del

---

45 Por sus siglas en inglés, the Foundation for International Community Assistance.

Grameen Bank, que permitió introducir la garantía solidaria y el control periódico de la devolución del capital e intereses.

a) Servicio de crédito

Cada banca comunal está integrada por un mínimo de dos grupos solidarios compuestos por cuatro personas. El grupo solidario designa un Jefe de Grupo para participar en la Mesa Directiva, que está integrada por un Presidente, un Secretario y un Tesorero. La Mesa Directiva se encarga de recibir el crédito otorgado por CRECER y entregarlo a cada Jefe de Grupo, quien se responsabiliza de la distribución, el cobro, el seguimiento a la mora y la convocatoria a reuniones. Se identifican tres niveles de control interno del préstamo, el primer nivel recae en el prestatario, que asume la responsabilidad directa sobre la devolución del microcrédito; el segundo nivel lo asume el grupo solidario, que garantiza al prestatario individual y responde en caso de que éste incumpla; el tercer nivel de responsabilidad recae sobre la propia banca, instancia obligada a devolver el capital e intereses a CRECER al final del ciclo de crédito.

Para acceder al préstamo, los miembros de la banca comunal deben demostrar que poseen lazos de afinidad, confianza mutua y participación en una red social común. Todos los integrantes deben estar presentes al momento de solicitar el préstamo, para someterse a una entrevista con el asesor, quien indagará fundamentalmente acerca de los lazos de confianza existentes. Los requisitos formales exigidos a los prestatarios son muy elementales, como la presentación del documento de identidad y la constancia de domicilio, además de la autorización para indagar sus antecedentes crediticios.

El préstamo tiene una base de 2.000 bolivianos (287 dólares), que se va incrementando en los siguientes ciclos de préstamo en montos iguales a 2.000 bolivianos, hasta llegar a un tope máximo de 16.000 bolivianos (2.299 dólares). Los ciclos de préstamo tienen una duración corta, de cuatro a ocho meses para préstamos inferiores 8.000 bolivianos y de 12 meses para préstamos mayores. La tasa de interés es del 36% anual sobre saldos (3% mensual), que incluye el coste administrativo, el coste financiero, el cálculo de riesgo, el seguro de desgravamen y los servicios de capacitación. La tasa de interés refleja el alto coste del servicio, debido a su orientación maximalista, la ubicación

alejada de los prestatarios y la necesidad de adecuarse a la estructura organizacional de las comunidades atendidas.

CRECER contabiliza la mora sólo al final del ciclo de préstamo, no obstante, dado que internamente la banca comunal reúne el dinero de manera periódica, los socios realizan un estricto control de los pagos parciales durante las reuniones. Cuando alguno de los prestatarios incumple el compromiso de pago durante el ciclo de préstamo, el grupo solidario activa mecanismos internos de cobro para evitar incurrir en la mora. La recolección de cuotas es estricta, de manera que si alguno de los prestatarios falla, sus garantes se ven obligados a hacer frente a esta deuda para prevenir el fracaso. Los prestatarios que incurren en la mora pueden negociar la devolución del aporte de sus garantes a lo largo del ciclo de préstamo, no obstante, si no han logrado subsanar la deuda al finalizar el ciclo, el grupo solidario y en última instancia la banca comunal deben hacer frente a esta deuda. Por este motivo, los problemas asociados al mal manejo de la garantía solidaria son la principal causa de desintegración de los grupos solidarios. Cuando la banca comunal cumple con CRECER cubriendo solidariamente la cuota de un deudor moroso, la institución excluye a este deudor de futuras solicitudes de préstamo, aunque puede renovar el crédito con el resto del grupo. Cuando es el conjunto de la banca comunal la que incumple el pago, CRECER aplica sanciones de tipo formal, reportando al total de deudores al buró de información INFOCRED. En este último caso, los deudores se ven impedidos de recibir créditos en el sistema crediticio boliviano hasta saldar la cuenta pendiente.

CRECER también promueve el ahorro en las bancas comunales, el 10% del monto del crédito desembolsado se convierte en el ahorro obligatorio de los socios, esta reserva puede incrementarse hasta en un 20% por decisión de los prestatarios. Dado que CRECER es una institución aún no regulada (no se encuentra habilitada a captar ahorros del público), el dinero recolectado en forma de ahorro es depositado en una cuenta colectiva única en otra institución financiera regulada. Adicionalmente al ahorro obligatorio, los socios pueden realizar aportes de ahorro voluntario a partir del segundo o tercer mes de funcionamiento del ciclo de préstamo. El ahorro permite realizar operaciones de crédito interno, a través de las cuales los socios deficitarios pueden solicitar un préstamo complementario hasta por el 50% del valor de la deuda contraída

con CRECER. La tasa de interés es fijada por la propia banca comunal y puede incrementarse a 4% o 5% mensual sobre saldos (superior al 3% mensual cobrado por CRECER). La ganancia por concepto de intereses internos se distribuye como dividendos al interior de la banca al final del ciclo de préstamo, de manera proporcional al aporte de los socios. No obstante a la utilidad del préstamo interno, CRECER ha identificado que este movimiento acarrea problemas de morosidad debido a la falta de formalidad al interior de la banca comunal, por ello, se encuentra en proceso de sustituir el préstamo interno por un servicio de crédito denominado “oportunidad”. Este préstamo es provisto a través de una operación complementaria de crédito formal.

#### b) Servicio de educación

El asesor de préstamo realiza seguimiento a un número de alrededor de 45 a 50 bancas comunales, atendiendo a un promedio de 450 clientes. El asesor participa de las reuniones periódicas de cada banca comunal e imparte las sesiones educativas, una cada 28 días. Entre los contenidos de capacitación, destaca la educación financiera, destinada a brindar conocimientos sobre la administración de la deuda, ahorros y elaboración de un presupuesto, en un período de 10 a 20 minutos dentro del tiempo de la reunión del grupo. Las capacitaciones buscan transmitir conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para adoptar conductas apropiadas en la administración del dinero y dotar a las personas de escasos recursos de las herramientas necesarias para tomar mejores decisiones financieras y administrar mejor el riesgo. También se imparte la educación en temas de salud, con sesiones interactivas en temas como la nutrición, cuidado prenatal, malaria, dengue, enfermedades comunes de la infancia y VIH/SIDA. En estas sesiones se informa a los clientes acerca de cómo hacer frente a la crisis financiera relacionada con la salud, cómo usar los servicios de financiación de la salud y cómo aprovechar al máximo los servicios locales de atención médica.

#### *9.2.4. El perfil social de los prestatarios de banca comunal*

La información que se presenta a continuación corresponde a los clientes que participaron de los servicios de banca comunal de CRECER durante el primer semestre de 2013 a nivel nacional. Para realizar el análisis del perfil de los clientes de banca comunal se ha diferenciado la cartera vigente, es decir, la que integra a los grupos que

mantienen sus cuotas de préstamo al día, y la cartera en mora, incluyendo los grupos con créditos vencidos, en ejecución y castigados.

Durante el primer semestre de 2013 CRECER atendió a un total de 114.660 clientes de banca comunal. Dentro de este segmento, el 89% fueron mujeres (99.879 personas) y el 11% fueron varones (11.993 personas). De este total de clientes 97,5% correspondieron a la cartera vigente y 2,5% a la cartera en mora.

Como se aprecia en el cuadro 35, la mayor concentración de clientes de la cartera vigente y la cartera en mora se encuentra en el rango de edad entre los 21 y 50 años, que coincide con la edad económicamente activa de la población. Se identifican algunas diferencias en el perfil de riesgo según el rango de edad, ya que la cartera vigente posee una menor proporción de clientes entre los 21 y 30 años (31%) respecto a la cartera en mora (42%); y mayor proporción de clientes con rangos de edad de 51 a más años (17% de la cartera vigente respecto a 11% de la cartera no vigente). Esto permite señalar que la población joven tiende a enfrentar mayores dificultades de pago.

Cuadro 35: CRECER, cartera vigente y en mora, según edad de los prestatarios, en porcentaje, primer semestre de 2013

<b>CRECER CARTERA SEGÚN EDAD EN PORCENTAJE, 2013</b>		
Rango de edad	Clientes Vigentes	Clientes En Mora
De 16 a 20	5%	5%
De 21 a 30	31%	42%
De 31 a 40	28%	28%
De 41 a 50	19%	16%
De 51 a 60	12%	8%
De 61 a más	5%	3%
Total	100%	100%

Fuente: Elaboración propia realizada mediante el procesamiento de la base a datos de clientes de CRECER.

En relación al área de residencia, se identifica una cobertura ligeramente superior del área urbana (52%), respecto al área rural (48%) en la cartera vigente, situación que cambia en el caso de la cartera en mora, donde se presenta una mayor concentración del crédito urbano (68%) respecto al rural (32%).

En el cuadro 36 se puede ver cómo la cartera vigente tiene una mayor proporción de clientes casados y en concubinato (48%), respecto a la cartera en mora (36%) y muestra

mayor equilibrio en la distribución de créditos a clientes con unión de pareja y clientes solteros, que representan el 50%. Por su parte, en la cartera en mora, se identifica una mayor proporción de clientes solteros (61%), que es coincidente con la menor edad que caracteriza a los clientes con dificultades de pago.

Cuadro 36: CRECER, cartera vigente y en mora, según estado civil, en porcentaje, primer semestre de 2013

<b>CRECER CARTERA SEGÚN ESTADO CIVIL EN PORCENTAJE 2013</b>		
Estado civil	Clientes Vigentes	Clientes En Mora
Casado	18%	12%
Concubino	30%	24%
Divorciado	1%	1%
Soltero	50%	61%
Viudo	2%	1%
Total	100%	100%

Fuente: Elaboración propia realizada mediante el procesamiento de la base a datos de clientes de CRECER.

Respecto a la antigüedad de los clientes, como se identifica en el cuadro 37, la mayoría posee una relación reciente, entre el primer y el tercer ciclo de crédito. La proporción de clientes nuevos es mayor en la cartera en mora (72%) respecto a la cartera vigente (47%), lo que se asocia a la menor experiencia de estos clientes en el sistema financiero formal. Por su parte, la proporción de clientes antiguos con más de 8 ciclos de crédito, es notoriamente superior en la cartera vigente (22%) respecto a la cartera en mora (8%). Cabe señalar que la identificación de clientes con alta antigüedad en la cartera en mora, confirma la existencia de experiencias de fracaso en clientes que lograron establecer un historial de relaciones de confianza sólidas con la organización de crédito.

Cuadro 37: CRECER, cartera vigente y en mora, según ciclos de crédito, en porcentaje, primer semestre de 2013

<b>CRECER CARTERA SEGÚN CICLOS DE CRÉDITO EN PORCENTAJE 2013</b>		
Número de préstamos	Clientes Vigentes	Clientes En Mora
De 0 a 3	47%	72%
De 4 a 7	29%	19%
De 8 a 10	11%	5%
De 11 a 20	11%	3%
De 21 a mas	2%	0%
Total	100%	100%

Fuente: Elaboración propia realizada mediante el procesamiento de la base a datos de clientes de CRECER.

En relación a la actividad económica de los clientes, el cuadro 38 permite apreciar que los prestatarios de la cartera vigente se concentra mayormente en el rubro de ventas (53%); seguido por el rubro de atención de hoteles y restaurantes (16%); la actividad agrícola y ganadera (10%); y la industria manufacturera (9%). No se identifican mayores diferencias en la distribución de clientes en la cartera en mora. Se aprecia, por lo tanto, que el microcrédito de banca comunal se destina principalmente a actividades de comercio y servicios, siendo menor la distribución de préstamos en actividades productivas, exceptuando la agropecuaria.

Cuadro 38: CRECER, actividad económica del cliente, según cartera vencida y en mora, en porcentaje, primer semestre de 2013

<b>CRECER ACTIVIDAD DEL CLIENTE EN PORCENTAJE 2013</b>		
Rubro de actividad	Clientes Vigentes	Clientes En Mora
Venta al por mayor y menor	53%	57%
Hoteles y restaurantes	16%	18%
Agricultura y ganadería	10%	5%
Industria manufacturera	9%	5%
Servicios personales	5%	4%
Transportes y comunicaciones	3%	4%
Construcción	1%	2%
Educación	1%	1%
Servicios inmobiliarios	1%	1%
Otros	1%	3%
Total	100%	100%

Fuente: Elaboración propia realizada mediante el procesamiento de la base a datos de clientes de CRECER.

Finalmente, respecto a la distribución de la cartera de clientes por rango de préstamo, como fue mencionado, los créditos de banca comunal oscilan entre los 2.000 a 16.000 bolivianos, que por su conversión, corresponden a créditos inferiores a los 5.000 dólares. En el cuadro 39 se aprecia que el 47% de los clientes vigentes se concentran en el rango de créditos inferiores a 500 dólares; el 26% en el rango de 500 a 1.000 dólares y el 21% en el rango de 1.000 a 2.000 dólares; mientras que sólo el 7% de clientes recibieron créditos hasta 5.000 dólares (que en caso de los préstamos de banca comunal alcanzaron un máximo de 2.298 dólares). La preferencia por créditos de menor tamaño es coincidente con la baja capacidad de endeudamiento de los clientes, cabe recordar que el 41% de los prestatarios se ubican debajo de la línea de pobreza. Por su parte, los clientes en mora se concentran en una mayor proporción en el rango de préstamos

inferior a 500 dólares (57%), con una muy pequeña participación en los créditos del rango superior de hasta 5.000 dólares (2%).

Cuadro 39: Cartera vigente y en mora, según rango de crédito, en dólares<sup>46</sup>, en porcentaje, primer semestre de 2013

Rango de préstamo	Clientes Vigentes	Clientes En Mora
Menor a 500	47%	57%
De 500 a 1.000	26%	25%
1.000 a 2.000	21%	16%
De 2.000 a 5.000	7%	2%
Total	100%	100%

Fuente: Elaboración propia realizada mediante el procesamiento de la base a datos de clientes de CRECER.

Esta exposición ha permitido caracterizar a los clientes que acceden al crédito de banca comunal de CRECER, verificándose que esta cartera concentra un mayor número de mujeres en edad económicamente activa, dedicadas a la actividad de ventas, con igual participación en el área urbana y rural. Las diferencias más destacables de la cartera vigente y la cartera en mora están relacionadas a la distribución de los clientes según el sexo, ubicación geográfica, edad y antigüedad en la institución.

### 9.3. Comparación de las experiencias de microcrédito

La comparación de las experiencias crediticias de Ecofuturo y de CRECER permite demostrar que una diferente orientación de los servicios de microcrédito deriva en variaciones en el perfil institucional y de los clientes atendidos. Estas diferencias han sido sistematizadas en el cuadro 40.

---

46 Se han empleado los mismos rangos de crédito utilizados en el análisis de Ecofuturo para hacer comparable la información de ambas organizaciones.

Cuadro 40: Comparación de experiencias de microcrédito de Ecofuturo y CRECER

CUADRO COMPARATIVO DE EXPERIENCIAS DE MICROCRÉDITO DE ECOFUTURO Y CRECER			
CRITERIO GENERAL	CRITERIO ESPECÍFICO	ECOFUTURO	CRECER
1) Perfil a la organización	Orientación del proveedor	• Organización con fines de lucro.	• Organización sin fines de lucro.
	Cobertura de población vulnerable	• La organización presta dinero a personas con cierta capacidad de endeudamiento.	• El 41% de clientes se encuentran debajo de la línea de pobreza; 21% debajo de la línea de extrema pobreza.
	Tecnologías de crédito empleadas	• Crédito individual. • Crédito agropecuario. • Crédito de vivienda.	• Crédito individual. • Crédito de banca comunal.
	Número total de clientes	• 53.834 personas.	• 165.583 personas.
	Número de clientes atendidos por sexo	• 63% hombres. • 37% mujeres.	• 14% hombres. • 86% mujeres.
	Rango de crédito que concentra mayor número de clientes	• De 2.000 a 5.000 dólares.	• De 1.000 a 2.000 dólares.
	Promedio crédito en dólares 2012	• 3.820 dólares.	• 1.149 dólares.
	Cartera de crédito en dólares	• 205.664.000	• 845.953.000
	Actividad con mayor concentración de cartera	• 33% de la cartera en actividades de servicios y transporte.	• 70% de la cartera en actividades de venta al por mayor y menor.
	Rango de crédito que concentra mayor cartera	• De 5.000 a 10.000 dólares.	• De 1.000 a 2.000 dólares.
2) Indicadores de eficiencia	Mora año 2012	• 1,25%	• 1%
	ROE año 2012	• 18%	• 12%
	Utilidades netas año 2012	• 3,1 millones.	• 3,3 millones.
3) Perfil de los clientes	Tecnología estudiada	• Microcrédito individual.	• Banca comunal.
	Servicios provistos	• Sólo crédito.	• Crédito, ahorro y educación.
	Tasa de interés	• 22% anual sobre saldos.	• 36% anual sobre saldos.
	Requisitos	• Antigüedad mayor a un año en su actividad económica. • Garante personal. • Garantía prendaria.	• Garantía solidaria.
	Plazo promedio	• 3 años.	• 8 a 12 meses.
	Número de clientes atendidos	• 24.575 personas.	• 114.660 personas.
	Distribución de clientes por sexo	• 54% hombres y 46% mujeres en la cartera vigente. • 48% hombres y 52% mujeres en la cartera en mora.	• 11% hombres y 89% mujeres en la cartera vigente. • 18% hombres y 82% mujeres en la cartera en mora.
	Rango de edad con mayor proporción de clientes	No procesado.	• 31% de clientes entre 21 y 30 años en la cartera vigente. • 42% de clientes entre 21 y 30 años en la cartera en mora.
	Estado civil con mayor proporción de clientes	No procesado.	• 50% solteros en la cartera vigente y en la cartera en mora.
	Ubicación geográfica con mayor proporción de	• 63% de la cartera vigente concentrada en área urbana. • 67% de la cartera en mora	• 52% de la cartera vigente concentrada en área urbana. • 68% de la cartera en mora

clientes	concentrada en área urbana.	concentrada en área urbana.
Proporción de clientes con antigüedad mayor a dos años	<ul style="list-style-type: none"> <li>•34% de clientes con una relación mayor a dos años en la cartera vigente.</li> <li>•47% de clientes con una relación mayor a dos años en la cartera en mora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•53% de clientes con una relación mayor a 2 años.</li> <li>•28% de clientes con relación mayor a dos años en la cartera en mora.</li> </ul>
Rubro de actividad con mayor concentración de clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>•50% de clientes participan del rubro de ventas al por mayor y menor en la cartera vigente y en la cartera en mora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•53% de clientes vigentes participa del rubro de venta al por mayor y menor.</li> <li>•57% de clientes en mora participa del rubro de venta al por mayor y menor.</li> </ul>
Rango de préstamo con mayor concentración de clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>•38% de clientes vigentes se concentra en el rango de créditos de 2.000 a 5.000 dólares.</li> <li>•43% de clientes en mora se concentra en el rango de 2.000 a 5.000 dólares.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•47% de clientes vigentes se concentra en el rango de créditos menores a 500 dólares.</li> <li>•57% de clientes de la cartera en mora se concentra en el rango de créditos menores a 500 dólares.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

Se estudió, por un lado, a una organización con fines de lucro, Ecofuturo, que emplea el microcrédito individual en el 46% de sus operaciones. La organización manifestó el interés de atender a clientes que demuestran capacidad de pago, sin establecer una priorización por sexo, edad, estado civil o rubro de actividad. Por otro lado, se estudió a una organización sin fines de lucro, CRECER, altamente especializada en la tecnología de banca comunal, la que emplea en el 69% de sus operaciones de crédito. Esta organización se ha propuesto realizar una importante cobertura de población situada por debajo de la línea de pobreza, atendiendo con prioridad a las mujeres.

Como resultado de estas diferencias en la orientación de los servicios de préstamo se pudo apreciar una variación importante en el rango promedio de préstamo, que en Ecofuturo asciende a 3.820 dólares, mientras en CRECER alcanza a los 1.149 dólares. Esto es coincidente con el rango de préstamo que concentra al mayor número de clientes, que en Ecofuturo es el comprendido entre los 2.000 a 5.000 dólares y en CRECER se sitúa en montos entre 1.000 y 2.000 dólares. Si bien ambas organizaciones realizan una atención prioritaria de segmentos de población de bajos ingresos, la libre orientación del crédito lleva a Ecofuturo a trabajar con un segmento de personas que enfrenta menor vulnerabilidad entre quienes demandan microcrédito. Mientras CRECER trabaja con el segmento más vulnerable de los prestatarios de microcrédito, situación que se confirmó con la medición del número de personas pobres en 2011,

cuando se identificó que el 41% de los clientes se ubicaron debajo de la línea de pobreza.

El estudio comparativo permitió comprobar que el uso de tecnologías de préstamo más exigentes contribuyó a que Ecofuturo lograra una mayor eficiencia en la gestión del negocio. Mientras que el uso preponderante de la tecnología de banca comunal, orientada a la atención preferente de población femenina vulnerable, llevó a CRECER a trabajar con un mayor número de clientes y una elevada cartera de financiamiento para obtener similares resultados económicos. En efecto, Ecofuturo, con el 33% de clientes y el 24% de la cartera de préstamo de CRECER logró alcanzar en el último año un ROE más elevado y una utilidad neta similar a la obtenida por CRECER.

La profundización del estudio de las tecnologías de préstamo de estas organizaciones permitió conocer con mayor precisión el perfil de vulnerabilidad de sus clientes. La tecnología de crédito individual empleada por Ecofuturo ha establecido requerimientos de acceso más exigentes, ya que los prestatarios deben contar con una actividad económica con estabilidad mayor a un año, demostrar capacidad de pago y ofrecer garantías personales y prendarias. Estos requisitos logran ser cumplidos por clientes que enfrentan menor vulnerabilidad, que se benefician de una tasa de interés más baja, montos de crédito flexibles y mayor plazo de amortización de la deuda. Por su parte, los prestatarios más vulnerables, que no poseen una situación laboral estable ni pueden demostrar capacidad de pago, son aceptados por CRECER, con servicios de préstamo de banca comunal con montos más pequeños, tasa de interés elevada y corto plazo de devolución.

Las diferencias en las condiciones de acceso al crédito segmentan así a los clientes de acuerdo a su situación de vulnerabilidad. Los clientes menos precarios que acceden al microcrédito individual de Ecofuturo tienen un perfil más heterogéneo, son personas de ambos sexos, con una ligera mayoría de población masculina, con mayor proporción de residencia en el área urbana, y concentración en actividades económicas en el rubro de ventas, transporte y restaurantes. La mayoría de estos clientes solicita créditos por

montos que oscilaron entre los 2.000 y 5.000 dólares, una tercera parte de los clientes poseen una relación de crédito mayor a dos años.

Los clientes del segmento más vulnerable, atendido por CRECER, tienden a ser más homogéneos, en su mayoría son mujeres, una tercera parte en edad joven hasta los 30 años, con una proporción similar de personas solteras y en unión de pareja. Los clientes se distribuyen en similar proporción en el área urbana y rural, con una importante concentración en la actividad de ventas. La mitad de los clientes ha participado en más de tres ciclos de crédito y ha solicitado préstamos por montos inferiores a los 500 dólares.

Ambas organizaciones han realizado un eficiente control de la mora, en el caso de Ecofuturo, ésta alcanzó en 2012 al 1.25% y en CRECER al 1%, de manera que la proporción de clientes con dificultades de pago es muy pequeña en relación al total de prestatarios atendidos. No obstante, se pudo identificar algunas características particulares en el perfil de los clientes morosos. En el caso de Ecofuturo, se apreció un incremento en la proporción de mujeres y la residencia en el área urbana; también un incremento en la antigüedad y la proporción de créditos en el rango de 2.000 a 5.000 dólares. En el caso de CRECER, la cartera en mora contó con una mayor proporción de clientes varones, mayor población joven y residencia en el área urbana. La antigüedad de los clientes en mora se redujo a la mitad respecto a la cartera vigente, se incrementó la proporción de créditos menores a 500 dólares y aumentó la concentración de clientes en el rubro de ventas.

Por lo mencionado, el perfil de los clientes en situación de mora de Ecofuturo y CRECER guarda pocas similitudes, el aspecto de mayor coincidencia es la mayor concentración de los clientes morosos en el área urbana. Un aspecto contradictorio es la distribución de clientes morosos según la antigüedad en la institución, los clientes antiguos se incrementan en la cartera en mora de Ecofuturo y disminuyen en la cartera de CRECER.

Habiendo concluido la comparación de los dos casos de estudio, es pertinente señalar que la provisión del préstamo individual, con el uso de una tecnología estándar de microcrédito, que aplica los parámetros del modelo de principal-agente, ratifica ampliamente su mayor orientación hacia la maximización de ganancias. Se ha logrado verificar la eficiencia de esta tecnología al compararla con otra que demuestra un éxito similar en el control del riesgo crediticio, expresado en la baja morosidad de los clientes. El análisis comparativo permitió verificar que la tecnología de microcrédito individual logró generar ganancias significativamente altas con un menor número de clientes y de cartera crediticia. Esta eficiencia se encuentra asociada al mayor promedio del préstamo que caracteriza a la tecnología de microcrédito individual. Por lo tanto, se ha hallado una explicación a la clara tendencia del sector microcrediticio a interesarse por segmentos de clientes con mayor capacidad de pago, ya que éstos permiten maximizar la rentabilidad del negocio.

La preferencia por clientes con mayor capacidad de endeudamiento lleva a la tecnología de préstamo individual a refinar los criterios de selección de los prestatarios, a quienes solicita mayores garantías y experiencia laboral. Se verifica, por lo tanto, que la tecnología de microcrédito individual se asemeja al crédito convencional en la prevención de la selección adversa, ya que ha desarrollado mecanismos sofisticados para prevenir la participación de prestatarios que poseen baja capacidad de pago. Por el contrario, la tecnología de banca comunal, orientada a la atención de población vulnerable, no presenta barreras de ingreso, lo que permite atender a la población precaria sin discriminarla por su baja capacidad de endeudamiento. En ese sentido, es posible señalar que los mecanismos desarrollados para prevenir la selección adversa influyen de manera determinante en la segmentación de clientes y en la exclusión de la población más precaria.

No obstante, se verifica que, independientemente de la tecnología empleada, los clientes del microcrédito poseen algún grado de vulnerabilidad social, expresada principalmente en su ubicación en rubros de actividad económica como el comercio y los servicios, que en Bolivia se asocian principalmente al empleo informal. En ese sentido, puede

concluirse que la precariedad laboral forma parte del perfil general ‘típico’ de los prestatarios de microcrédito en Bolivia.

Si bien el microcrédito es un modelo financiero que permite atender a la población vulnerable, no puede ser entendido como un mecanismo de abatimiento de la pobreza. El modelo, como acaba de apreciarse, no permite erradicar la pobreza, ya que su base tecnológica no se aparta sustancialmente de los criterios de minimización del riesgo crediticio propios de la banca convencional. La búsqueda de la eficiencia y el afán de lucro son fines que no guardan una conexión directa con el propósito de abatimiento de la pobreza, sin embargo, ambos propósitos pueden ser alcanzados atendiendo a un similar segmento de población vulnerable.

Finalmente, cabe detenerse en precisar por qué, dos tecnologías de microcrédito antagónicas, han logrado alcanzar similar eficiencia en el control de morosidad de los clientes. En efecto, los mecanismos de prevención de riesgo moral del microcrédito individual se basan en el seguimiento personalizado de los clientes, mientras que en la banca comunal se sustentan en el control grupal. Esto muestra que los bajos índices de morosidad pueden ser logrados empleando diferentes técnicas impartidas para consolidar la confianza interpersonal (como fortalecer la relación cliente - oficial de créditos; o la relación cliente - grupo solidario - banca comunal- oficial de créditos). A la vez, la baja morosidad está asociada a los altos niveles de confianza generalizada alcanzados por el sistema de microcrédito boliviano, que ha logrado consolidar una espiral de confiabilidad sólida basada en la participación de garantes y vigilantes. Como se pudo apreciar a lo largo de la descripción del estudio de caso, Bolivia cuenta con una legislación bancaria integral, una institución regulatoria sólida, una central de riesgo crediticio consolidada, gremios representativos de los sub-sectores de microcrédito, etc., cada uno con la madurez institucional suficiente como para ejercer un importante rol en el control y ejercicio de las garantías de confianza.

Habiendo concluido el análisis comparativo, en el siguiente capítulo se pretende abordar algunos otros aspectos de carácter social que aún quedan por indagar. Aunque no pretendemos desarrollarlos en extenso, sí interesa identificar algunos aspectos de la

relación que establece la población vulnerable con la institución del microcrédito. Se trata de dar a conocer algunas situaciones típicas de la población precaria que utiliza el microcrédito como mecanismo de sobrevivencia económica. Con ello se pretende abordar el lado más humano del microcrédito, contemplando las situaciones de vida en las que existe la expectativa de aliviar o contribuir a superar la precariedad mediante el acceso a ese tipo de préstamos. Una aproximación más pormenorizada a estas cuestiones de carácter cualitativo se efectuará a partir de la reconstrucción de algunas de las experiencias vividas en directo por los protagonistas, los clientes de Ecofuturo y CRECER, y que se han recogido a través de una serie de entrevistas destinadas a fortalecer la dimensión sociológica del estudio.

## 10. UNA MIRADA AL LADO HUMANO DE LAS EXPERIENCIAS DE MICROCRÉDITO

En esta sección final del estudio aplicado se busca visibilizar el rostro humano de las relaciones de microcrédito, dando a conocer situaciones favorables y desfavorables que enfrentan los prestatarios a partir del compromiso asumido con las instituciones de crédito. Para conocer la realidad de los prestatarios, se recogieron 30 testimonios de clientes de Ecofuturo y CRECER, número que fue establecido en consideración a las restricciones de acceso a información confidencial de los clientes del sector financiero, que son protegidos por la regulación nacional.<sup>47</sup>

Aun sabiendo que se trataba de una ‘cata’ pequeña, el acceso a estos casos particularizados ha sido una ocasión única para penetrar en un lado humano del problema al que sólo se había tenido acceso de forma tangencial. De esta forma, se estableció un plan de trabajo orientado a recoger la máxima riqueza subjetiva de los testimonios de los entrevistados, aplicando para ello la técnica de *entrevista estandarizada no estructurada*. Cabe recordar que esta técnica ha sido seleccionada por su apertura para lograr un acercamiento familiar al entorno de los entrevistados, ya que deja espacio para la libre expresión de sus opiniones (Valles 1997).

Se atendió a dos grupos de prestatarios, a saber, uno referido a los clientes cumplidores y el otro a aquellos con dificultades de pago, representados estos últimos en una tercera parte de las entrevistas; todos debían cumplir con una antigüedad mayor a dos años en la relación de préstamo. Se elaboró una pauta de entrevista para cada grupo de entrevistados, contemplando la indagación de diversos aspectos referidos a la relación crediticia. Entre ellos, la situación personal, familiar y las actividades laborales que contextualizan la relación microcrediticia; la forma de ingreso al sistema; la planificación del pago de la deuda; las dificultades e imprevistos afrontados durante la relación contractual; la relación con los garantes y grupos solidario de prestatarios; así como la espiral de pauperización ocasionada por malas inversiones y el fraude. Cada

---

47 Para acceder a los testimonios, la investigadora debió someter el proyecto de investigación a consideración del departamento legal de ambas organizaciones y suscribió acuerdos de confidencialidad para resguardar el anonimato de los entrevistados.

testimonio fue acompañado por la *observación directa* del entorno de vida de los entrevistados, que permitió enriquecer la comprensión de las relaciones de microcrédito establecidas en las zonas urbanas marginales de la ciudad de La Paz.

Se seleccionó una agencia urbana de la ciudad de La Paz vinculada con cada una de las instituciones propuestas, vigilando que éstas guardaran relación con el perfil típico de clientes caracterizado a través del análisis de las bases de datos de prestatarios. Posteriormente, se acordó con cada jefe de sucursal la mejor estrategia de aproximación a los clientes, dada la necesidad de resguardar la confidencialidad de la información. Las entrevistas se efectuaron entre los meses de julio y septiembre de 2013, respetando el entorno de interacción propio de cada organización.

En el caso de Ecofuturo, el trabajo contó con el apoyo de seis oficiales de crédito, quienes seleccionaron a los clientes a ser entrevistados y organizaron las salidas de campo para visitar a los prestatarios en su puesto de trabajo o domicilio. En el caso de CRECER se estableció una estrategia de aproximación diferente, ya que los clientes de banca comunal se reúnen una vez al mes. De este modo, en coordinación con una oficial de créditos designada por la organización, se entrevistó a las prestatarias aprovechando el tiempo de las reuniones de grupo, indistintamente efectuadas en el domicilio de alguna de ellas, o en los ambientes de la sucursal de la institución. Este último grupo de entrevistas fue dirigido de manera preferente a mujeres. No todos los candidatos aceptaron ser entrevistados, de manera que para obtener 30 testimonios se tuvo que contactar alrededor de 45 personas.

En esta sección se presenta una pequeña selección de testimonios que permiten ilustrar brevemente la situación de vulnerabilidad y carencia de recursos económicos de los prestatarios y la gran fortaleza personal que los impulsa a cumplir su compromiso de pago. Las breves narraciones que se exponen a continuación no pretenden agotar la caracterización de las realidades sociales existentes, sino que buscan aportar, desde lo cualitativo, una comprensión integral del perfil y la realidad de vida profundamente vulnerable de muchos de los prestatarios. En ese sentido, se destaca la poca representatividad de los relatos desde el punto de vista cualitativo, aunque se hace notar

la enorme significación de los mismos en términos de vivencias personales. En general, los entrevistados se mostraron abiertos a narrar sus experiencias, incluso cuando éstas hacían referencia a situaciones de gran angustia y desesperanza.

A continuación, a modo de testimonio directo, se narran 10 historias, apuntando a algunos de los aspectos sociales y psicosociales que nos han parecido más significativos en lo tocante con la cara humana del microcrédito. La información se organiza alrededor de tres ejes temáticos, el primero, corresponde a las experiencias de éxito en la inversión de microcrédito, que son acompañadas por el desarrollo de buenos hábitos de manejo del dinero que facilitan el cumplimiento de la deuda. El segundo, aborda la voluntad de pago, entendida como la base de la confianza en las relaciones de microcrédito, comportamiento que se pone a prueba en situaciones de mala inversión del microcrédito. El tercero, expone las experiencias de fracaso, la mayoría de las cuales desencadenan una espiral de pauperización económica y social.

### **10.1. Experiencias de microcrédito que culminan con éxito**

A través de los testimonios se pudo conocer experiencias de microcrédito que contribuyeron a que los prestatarios puedan consolidar su negocio. En los relatos recogidos se ha podido identificar la importancia que tiene la organización familiar y el desarrollo de buenos hábitos de administración del dinero para lograr el buen cumplimiento de las obligaciones microcrediticia. Las personas entrevistadas han manifestado reiteradamente el orgullo de sentirse clientes “cumplidos”, comportamiento que les alienta a permanecer en el sistema de microcrédito y soñar con un futuro mejor.

#### ***Cómo invertir el dinero del crédito***

El caso de Marta y Mateo, a continuación, ejemplariza de forma muy viva una estrategia familiar empleada exitosamente para llevar adelante un emprendimiento microempresarial típico del área marginal urbana de La Paz, el taller textil. Esta experiencia permite ilustrar cómo el microcrédito ha sido empleado para mejorar las condiciones del negocio y de la vivienda, y cómo los ingresos generados han permitido que esta familia pueda cumplir con sus múltiples obligaciones crediticias.



Foto: Martha y Mateo en su taller, donde realizan el trabajo de confección de ropa industrial. La Paz, Zona El Tejar.  
Fuente: Elaboración propia.

1. Marta y Mateo se casaron hace seis años. Antes de conocerse, Mateo era operario de una industria textil, donde aprendió el oficio de la costura. La evidencia de esta pericia adquirida lo llevó a tomar la decisión de independizarse para generar mayores ingresos. Solicitó entonces su primer crédito a Ecofuturo con la idea de adquirir una máquina de coser, paso tras el cual, cuando ya se había casado,

solicitó junto con su mujer, Marta, otros tantos créditos más dirigidos a financiar maquinaria, material de trabajo e incluso para mejorar la habitación en la que actualmente conviven. En estos casos, los préstamos fueron obtenidos no sólo de Ecofuturo, sino también de Banco Sol.

Al principio, la pareja comenzó con la comercialización de sus productos a través de un mercado informal denominado “Tumusla”. Sin embargo, pronto la gran competencia que encontraron en la venta de mochilas, camisas y parcas hizo difícil obtener los márgenes de ganancia esperados. Buscaron entonces contacto con un intermediario que comenzó a solicitarles varios pedidos para atender a distintas empresas del sector industrial. Fue así como empezaron a confeccionar ropa de trabajo bajo la modalidad de contrato por producto.

Con esa experiencia y ante la posibilidad de lograr un mayor margen de ganancia, en el último año la pareja empezó a atender pedidos directos. Esta modalidad de trabajo les ha permitido generar mayores ingresos, aunque acarrea la dificultad de frecuentes retrasos en el cobro de los pedidos, desencadenando cierto desfase en la amortización de la deuda. Para evitar estos imprevistos la pareja combina la atención de pedidos directos con el trabajo a través de intermediarios.

Los esposos elaboran una contabilidad global de su negocio, y procuran mantener siempre una pequeña reserva del dinero obtenido para cubrir la deuda de crédito. Ambos

son optimistas respecto al futuro y creen que su negocio se está consolidando, aunque también son conscientes de los riesgos que enfrentan. Particularmente, entre ellos, la enfermedad, ya que hace tres años Mateo sufrió un problema de salud ocasionado por las largas jornadas de trabajo, que le obligó a mantener reposo, lo que ocasionó cierto incumplimiento de sus contratos. Afortunadamente se recuperó y, pasado algún tiempo, logró superar las dificultades económicas y retomar los pagos de sus créditos normalmente.

### ***Estrategias múltiples para cumplir con la deuda***

Aquí también, los casos de Vilma, Sergio y Osvaldo sirven para ilustrar experiencias exitosas de microcrédito, soportadas en el alto sentido de responsabilidad frente a la deuda contraída. Cada uno de los relatos expone una estrategia diferente de acumulación del dinero para el pago de las cuotas, y muestra la forma en que estos prestatarios han encontrado en el sistema de microcrédito un medio para adquirir mayor responsabilidad y buenos hábitos de trabajo.



Foto: Vilma en su puesto de venta de frutas, ofreciendo los productos que son cultivados por su esposo en el municipio de Caranavi. La Paz, Zona El Tejar.  
Fuente: Elaboración propia.

2. Vilma tiene 22 años, su esposo cultiva bananos en el área rural, en el municipio de Caranavi, que luego ella vende en la ciudad de La Paz. Su primera experiencia de crédito fue con Ecofuturo y les sirvió para aprender mejores técnicas para trabajar ese producto, reforzando además comportamientos responsables y una adecuada cultura de pago. En realidad, esta pareja ha encontrado relativamente sencillo

cumplir con el pago. Su estrategia es reunir el dinero del crédito poco a poco, durante los primeros 15 días del mes, separándolo del resto de ganancias. De este modo, desde que recibieron el préstamo hace dos años, han cumplido rigurosamente los plazos del crédito, aunque para ello han debido reducir algunos gastos del hogar. Esta experiencia les ha demostrado que tienen capacidad para trabajar con los recursos obtenidos del banco.



Foto: Sergio mejoró la visibilidad de sus productos con la tienda que abrió con apoyo del crédito. La Paz, Zona El Tejar. Fuente: Elaboración propia.

3. Otro caso es el de Sergio, de 24 años, que tiene un negocio de bordado. Desde que solicitó el crédito a Ecofuturo para abrir su tienda y obtener sus vitrinas ha logrado cumplir con sus cuotas y con el alquiler del local, lo que le ha servido de incentivo para seguir adelante. Siente que la deuda le motiva a trabajar más y a ser más emprendedor. En una ocasión le faltó dinero cerca de la fecha de vencimiento de

su crédito. La sola idea de no poder aportar su cuota de deuda le atormentó al punto de solicitar el apoyo de su madre, afortunadamente recibió un dinero adelantado de un nuevo pedido y pudo solucionar el problema de inmediato. Está muy consciente de que prestarse dinero es arriesgado, hay que saber cuánto solicitar. Y no hay nada como ser cumplido para conseguir tranquilidad.

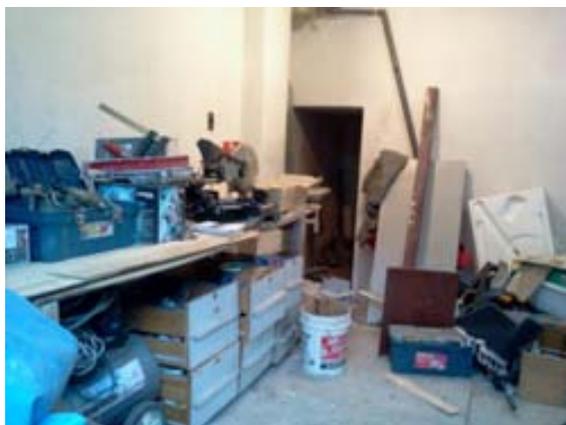


Foto: El taller de metalmecánica de Osvaldo, donde realiza los trabajos que le son solicitados. Zona Miraflores, La Paz. Fuente: Elaboración propia.

4. Osvaldo, de 65 años, ofrece un ejemplo más de cómo se las ingenian para pagar. Inicialmente solicitó un crédito a Ecofuturo para comprar maquinaria e insumos para su taller de metalmecánica. En efecto, en los últimos años el crédito le ha ayudado a diversificar sus ingresos, pudiendo construir un pequeño bloque para rentar habitaciones y adquirir una camioneta que alquila para transporte de

mercaderías. Se considera a sí mismo un cliente puntual, y no le gusta que vayan a cobrarle; por eso se adelanta en el pago de sus cuotas, algo que, efectivamente, le hace sentirse bien. Según Osvaldo, el crédito es una tabla de salvación para quien necesita dinero; sin embargo, considera importante asumir la responsabilidad, lo que también presupone admitir la capacidad real de pago que tiene cada persona.

## 10.2. Base fundamental de la confianza en el microcrédito: la voluntad de pago

A pesar de las dificultades que puedan presentarse durante la relación contractual, la voluntad de pago es una característica predominante de los clientes del microcrédito. Esta actitud de los prestatarios contribuye a mantener los bajos índices de morosidad del sistema de microcrédito y, por lo tanto, es la base de la confianza. La voluntad de pago es altamente valorada durante la selección de clientes y en las acciones de seguimiento y cobro de la deuda; este comportamiento es vigilando tanto por los garantes personales como por los funcionarios de las instituciones de microcrédito.

### *Cómo identificar la voluntad de pago de los prestatarios*

El relato de Severina muestra la relevancia que tiene la selección de socias para el buen desempeño de la banca comunal a lo largo de varios ciclos de préstamo; la experiencia de Mery muestra que es posible apoyar a las personas que atraviesan dificultades de pago, siempre que exista la disposición a cumplir las obligaciones contraídas. Por su parte, el personal de cobranzas de Ecofuturo y CRECER expresa la disposición institucional a colaborar con las personas que atraviesan dificultades de pago, siempre que persista en ellas la ‘voluntad de pagar’.



Foto: Severina, junto con sus compañeras de la Banca Comunal. La Paz, Zona Chasquipampa.  
Fuente: Elaboración propia.

5. Severina, de 70 años de edad, es prestataria de CRECER desde hace más de una década. En los últimos años las integrantes de su banca comunal han mantenido un buen comportamiento de pago, ya que las “fallutas” fueron retiradas hace bastante tiempo. La experiencia ha demostrado a Severina que cuando alguien incumple sus cuotas se crea

un malestar general y una preocupación para todo el grupo.

Por ello, la selección de las integrantes de la banca comunal es una tarea sensible y difícil para las socias, porque de ello depende la estabilidad del grupo y el éxito del ciclo de crédito. Las mujeres mayores, como es el caso de Severina, han aprendido a identificar algunas señales de riesgo entre las aspirantes y tienden a limitar el ingreso de personas que no cuentan con avales dentro del grupo. Ellas prefieren alentar la permanencia de un mismo conjunto de personas a lo largo de los sucesivos ciclos de préstamo. Por su parte, para poder ingresar, las mujeres jóvenes necesariamente deben respaldar su solicitud con el aval de otras personas cercanas, que hayan logrado acumular una buena reputación dentro del grupo, idealmente con alguna relación de parentesco como la madre, hermana o madrina.



Foto: Mujeres de la Mesa Directiva reuniendo el dinero de la cuota de crédito durante una reunión de Banca Comunal. La Paz Zona Chasquipampa.  
Fuente: Elaboración propia.

6. Mery, de 54 años, se encuentra en su sexto ciclo de crédito con CRECER. Según explica, nunca faltan imprevistos, que obligan a algunas personas a incumplir su deuda. Cuando suceden imprevistos, las mujeres tienden a ausentarse del grupo, a esconderse y a dejar de responder las llamadas. Sin embargo, si existe una verdadera “voluntad de

pagar”, presentan sus justificativos, recurren a un plan de pagos y entregan “prendas” como prueba de su buena predisposición. Según Mery, la voluntad de pago se expresa en acciones extremas tales como la de contraer deudas adicionales para responder a un compromiso previamente adquirido. Este tipo de conductas motivan a los garantes a ayudar a las personas en dificultades.



Foto: Fachada de la sucursal "El Tejar" de Ecofuturo, frente al Cementerio General de la ciudad. La Paz, Zona El Tejar.  
Fuente: Elaboración propia.

Para el personal de cobranzas de Ecofuturo la 'voluntad de pago' es una expresión de la honradez del prestatario. De hecho, esta disposición a pagar la deuda incluso cuando no se cuentan con el dinero se interpreta como un indicador del comportamiento característico de las personas moralmente comprometidas. Por el

contrario, se suele identificar como 'clavos' a aquellos clientes que, teniendo el dinero, deciden no pagar, actuando de mala fe.



Foto: Fachada de la sucursal "Chasquipampa" de CRECER. La Paz, Zona Chasquipampa.  
Fuente: Elaboración propia.

El personal de CRECER interpreta la 'voluntad de pago' como una actitud y disposición para 'hacer lo imposible por pagar', incluso ante la existencia de motivos razonables que justifican grandes dificultades económicas. Esta disposición, por lo tanto, trasciende el problema circunstancial del cliente y se reconoce por la apertura a negociar. La actitud contraria, esto es, la 'falta de voluntad de pago', se interpreta como

una actitud 'desconsiderada' y 'desmotivada' que pone de manifiesto una intención, tácita o expresa, de no pagar, aun asumiendo conscientemente que esta decisión perjudicará al resto de personas que integran el grupo solidario.

### 10.3. Las experiencias de fracaso en el microcrédito

Como fue mencionado, la disposición a cumplir las obligaciones contraídas es el sostén de la confianza en las relaciones de microcrédito. No obstante, los clientes se exponen cotidianamente a dificultades estructurales o coyunturales que pueden ocasionar

dificultades de pago y morosidad. Por un lado, algunas dificultades estructurales, como la pérdida de mercadería o el hurto de dinero, son situaciones que modifican profundamente la situación económica del cliente y le impiden responder a la deuda de manera reiterada. Por otro, problemas coyunturales como el retraso en el cobro de pedidos o el bloqueo temporal de caminos por protestas sociales se toman como circunstancias de menor importancia que ocasionan desfases en el flujo de ingresos del cliente, con posibilidades de recuperación. En el primer caso, los clientes tienden a caer en una espiral de morosidad, en el segundo, tienen la posibilidad de reprogramar la deuda y recuperar su capacidad de pago.

### ***Cuando el microcrédito se enfrenta a una espiral de fracasos***

El caso de Fabiola, a continuación, sirve para mostrar el desencadenamiento de la espiral de pauperización económica ocasionada por una mala inversión del microcrédito. Si bien el disparador del fracaso puede asociarse a una situación imprevista, éste se agudiza por la fragilidad de los activos económicos acumulados por la prestataria. Este tipo de situaciones pueden terminar afectando la estabilidad del hogar, en aspectos como la unión conyugal, la seguridad alimentaria y la educación de los menores.



Foto: Vista de la vivienda de Fabiola, desde donde se desplaza a su lugar de trabajo para cumplir una doble jornada laboral. Proximidades de la Av. Perú, La Paz.  
Fuente: Elaboración propia.

7. Fabiola tiene 31 años y dos hijos pequeños. Inició la relación con Ecofuturo hace dos años, para financiar la compra y venta de coches usados. Anteriormente había trabajado en la aduana y por lo tanto tenía ciertas nociones acerca del trámite de nacionalización de vehículos importados de segunda mano. En el último año Fabiola y su esposo se decidieron a realizar un gran negocio,

y se arriesgaron a comprar un coche usado de una gama alta, a bajo precio, gracias a una oportunidad que les brindaba un amigo de la pareja. Decidieron entonces incrementar el valor del crédito de Ecofuturo y recurrir a otras fuentes de financiamiento.

Una vez adquirido el coche, descubrieron que habían sido víctimas de una estafa, ya que el vehículo era robado y el supuesto amigo se encontraba prófugo, huido de la policía. Al poco tiempo, el coche les fue incautado, y la pareja, viendo cómo se evaporaba su esfuerzo de inversión, empezó a atravesar serias dificultades económicas. Dado que el matrimonio había invertido todo su capital en el negocio, no contaba con otros medios económicos para hacer frente a los gastos familiares y las deudas contraídas. Entonces la familia entró en crisis y el esposo abandonó el hogar.

Desde entonces Fabiola ha sufrido la angustia de no poder cumplir con sus obligaciones familiares y bancarias. En lo familiar, solicitó el apoyo habitacional de su madre, ya que no cuenta con suficiente dinero para pagar un alquiler. También ha recurrido al empeño de algunos objetos de valor y ha realizado recortes sustanciales en la compra de ropa y zapatos para los niños, ha reducido su consumo de leche y la compra de pañales.

Recientemente Fabiola obtuvo empleo como embolsadora en una fábrica de jugos sintéticos, y allí trabaja durante la semana en doble turno, durante 16 horas continuas. A veces, además, realiza trabajos eventuales durante los fines de semana. Con estas nuevas ocupaciones ha logrado reunir un ingreso fijo equivalente al salario mínimo nacional.

No obstante, en relación a la deuda de crédito, en los últimos meses se ha visto impedida de pagar las cuotas; con ello ha puesto en riesgo el patrimonio de su garante. Ahora intenta negociar una reprogramación de su deuda con Ecofuturo, de forma que le permita pagar cuotas de menor tamaño, acordes a su nueva realidad económica.

### ***Dificultades de pago en el entorno urbano marginal***

Las familias altamente vulnerables que habitan en el entorno marginal urbano enfrentan dificultades muy peculiares, que limitan sus oportunidades de acceso al microcrédito. Entre éstas la ilegalidad de las viviendas, la ausencia de servicios básicos y la inseguridad ciudadana. El caso de Marga expone estas limitaciones, así como los problemas de fragilidad de empleo y desestructuración familiar, que agregan obstáculos a la búsqueda de mejores condiciones de vida.



Foto: Vista de la esquina en la que se produjo el altercado entre el esposo de Marga y sus vecinos. La Paz, Barrio El Pedregal.  
Fuente: Elaboración propia.

8. Marga, de 32 años, habita en el barrio marginal El Pedregal, a escasos minutos de la zona residencial con mayor poder adquisitivo de la ciudad de La Paz.

Este barrio empezó a poblarse recientemente de manera ilegal por personas de escasos recursos. Debido a esta situación aún no ha sido urbanizado y, por consiguiente, no tiene acceso a los servicios

básicos municipales de agua y alcantarillado sanitario.

En su cuarto ciclo, Marga solicitó un crédito a CRECER para invertir en una pequeña ferretería. Sin embargo, sufrió un robo de dinero cuando se disponía a comprar la mercadería. Desde entonces ha sufrido dificultades de pago, ya que su tienda permanece cerrada y sólo ha logrado obtener pequeños ingresos alternativos vendiendo comida en un puesto informal en el centro de la ciudad. La venta de comida apenas le alcanza para cubrir algunos gastos básicos de sus tres niños, sin embargo ha decidido no informarle a su concubino sobre el robo, para evitar reacciones violentas y prevenir una posible separación familiar. Para Marga, una posible solución a su problema económico podría ser el acceso a un crédito de mayor tamaño, con el que poder saldar sus actuales compromisos y restituir las existencias de su negocio de ferretería.

Aunque El Pedregal se encuentra dentro del área de cobertura de CRECER, la situación de alto desempleo, la inestabilidad laboral, la participación en ocupaciones temporales y un débil desarrollo de hábitos de trabajo responsables llevan a que su población sea considerada de alto riesgo por la asesora de crédito de la institución. Los prestatarios de este barrio han sufrido de manera recurrente dificultades de pago, por lo que la organización trabaja prioritariamente en revertir la situación de morosidad de sus clientes.

Este es precisamente el caso de Marga, a quién se entrevistó durante la reunión de su banca comunal. El encuentro debía iniciarse a las 10:30 de la mañana, sin embargo, Marga llegó con retraso porque no quería que su pareja la viera entrando a la reunión, ya que había decidido solicitar el préstamo sin su consentimiento. El hombre se encontraba a pocos metros, participando de una riña callejera que concentraba la atención de buena parte las socias que iban llegando. En la trifulca participaban también los familiares de otras socias, de manera que la reunión finalmente se inició con retraso y en un ambiente de tensión general. Marga lo tiene, pues, difícil, ya que a las dificultades que enfrenta por su mala inversión, se añaden sus problemas familiares asociados al desempleo de su pareja.

### ***El uso de la garantía solidaria***

La ausencia de activos económicos con los cuales respaldar un microcrédito individual lleva a que muchas mujeres opten por solicitar préstamos garantizados solidariamente, bajo la modalidad de banca comunal. El relato de Maya expone el alto costo personal que supone cubrir la garantía solidaria de aquellas socias que no logran cumplir el pago de sus cuotas.



Foto: Miembros de la banca comunal en la que participa Maya. La Paz, Zona Chasquipampa.  
Fuente: Elaboración propia.

9. Maya, de 48 años, se encuentra en su sexto ciclo de crédito con CRECER. En el último año garantizó a una compañera de grupo para que accediera a un préstamo interno. Al poco tiempo la persona garantizada empezó a retrasarse en sus cuotas y dejó de asistir a las reuniones. Ante esta dificultad, las integrantes de la banca comunal decidieron visitar a la prestataria para conocer su situación

e intentar realizar el cobro. En esta visita pudieron conocer que la mujer había enfrentado problemas familiares. Su marido la había abandonado, dejándola sola al cargo de las deudas y la manutención de sus tres hijos.

Una vez que Maya y el resto de la banca identificaron que existía una verdadera voluntad de pago, decidieron cubrir entre todas la deuda de manera solidaria; a cambio sólo exigían un compromiso de devolución futura del pago íntegro de la deuda. De esta forma, el grupo se mostró dispuesto a sacrificar sus ahorros logrados a lo largo del ciclo de crédito y aún están en fase de recuperarlos. Ello muestra cómo, pese al sentimiento de frustración, persiste en la banca el sentido de solidaridad con aquellos que se encuentran en dificultades. Como la mayoría de las prestatarias son madres, Maya considera que ninguna mujer se encuentra libre de sufrir dificultades parecidas.

### ***El fraude y el sobreendeudamiento en el microcrédito***

La mala experiencia vivida por Santosa expone la frágil relación que existe entre los prestatarios y sus garantes, ya que en este lazo prima la buena fé entre personas que enfrentan similares condiciones de vulnerabilidad económica y social. Cuando se presenta el fraude, los garantes se exponen a un alto riesgo de la pauperización. Esta situación puede agudizarse cuando además han contraído otras responsabilidades crediticias, que desembocan en una espiral de sobreendeudamiento.



Foto: Santosa y su grupo de Banca Comunal durante la reunión mensual efectuada en la casa de una de las socias. Zona Chasquipampa. La Paz.  
Fuente: Elaboración propia.

10. Santosa tiene 35 años, por más de ocho estuvo dedicada al oficio de carnicera, ocupando un puesto propio en el mercado local. Hace alrededor de dos años garantizó el crédito de una amiga en otra financiera por el valor de 5.000 dólares. Sin embargo, poco después de recibir el préstamo esa persona se fugó de la ciudad. A pesar de no contar con un buen soporte financiero y de tener ya otros

compromisos de crédito, en su calidad de garante Santosa debía hacerse responsable de esa deuda.

De este modo entró en una espiral de sobreendeudamiento, ya que, para cumplir con los compromisos crediticios previos solicitó un préstamo de mayor tamaño, sin contar con suficiente respaldo económico. Debido a la falta de capital, al poco tiempo, Santosa se vió obligada a vender su carnicería e iniciar nuevas actividades. Se dedicó entonces a la comercialización de verduras frescas.

La situación de sobreendeudamiento en que entonces incurrió la perjudicó en varios aspectos. Por un lado, debió recurrir el apoyo solidario de la banca para cubrir las cuotas del préstamo que no podía pagar mientras se llevaba a cabo la venta de su carnicería. Por otro lado, a consecuencia de la estafa, sufrió el maltrato y abandono de su marido, teniendo que pasar a trabajar largas jornadas para generar ingresos. En su ausencia, sus hijos también se vieron afectados por la falta de ciudado; el mayor de ellos empezó a beber y el menor tuvo que repetir el año escolar.

La estafa le había brindado a Santosa una dura lección de vida. La persona que la defraudó, repitió esa conducta deshonesta en otras ciudades del país y, mientras tanto, ella había quedado semihundida. Ciertamente en el futuro evitará contraer deudas de alto valor o garantizar a desconocidos. Por fortuna, su situación empieza a mejorar, ya que en el plano familiar se ha logrado la reconciliación de los conyugues, e incluso hay un nuevo embarazo. Con tanta fuerza y tantas ganas, también en lo económico Santosa confía en recuperar su capacidad de endeudamiento.

#### **10.4. Reflexiones finales**

Las historias de microcrédito presentadas, tanto aquellas que tienen un final favorable y alcanzan el éxito como las que desembocan en situaciones de frustración y fracaso han resultado vitales para potenciar la comprensión de la situación de alta vulnerabilidad a la que se enfrentan las familias que, en este caso, en la ciudad de La Paz (Bolivia), viven expuestas a la precariedad y bordean la línea de pobreza. Esa precariedad humana la hemos podido constatar a través de diversas dimensiones de sus vidas, expuestas al empleo informal, la adversidad y la fragilidad del entorno urbano en el que se aposentan

sus familias, la desestructuración de muchas de ellas y las consecuencias devastadoras que acarrea debido a los embates de la penuria o la crisis económica.

A lo largo de estas narraciones, la desestructuración familiar se ha podido observar de manera recurrente, poniendo en evidencia sobre todo la frágil situación de abandono y sobreexplotación que enfrentan las mujeres en el seno de su propio hogar. En efecto, las rupturas familiares que parecen agudizarse con el sobreendeudamiento y la mayor pobreza que ésta acarrea, disparan situaciones de abandono de la pareja que sólo contribuyen a incrementar la carga de obligaciones de las mujeres dentro y fuera del hogar, acosadas por la carga de una doble tarea que difícilmente pueden sobrellevar sin menguar notoriamente sus fuerzas. No obstante, la espiral de empobrecimiento también afecta muy particularmente las condiciones de vida de los menores. De hecho los niños se encuentran altamente expuestos a una lamentable penuria e inseguridad alimentaria, a la deserción escolar y, con más frecuencia de lo humanamente deseable, a la violencia intrafamiliar.

Pese a las severas dificultades que enfrentan los prestatarios, sus narraciones también han servido para dar cuenta de sus enormes deseos de superación y, conforme a una larga cultura de la pobreza, de su voluntad de pagar las deudas y satisfacer las expectativas del microcrédito obtenido. Así, por ejemplo, entre los prestatarios cumplidos hemos podido constatar el orgullo personal que manifiestan de poder mostrar un comportamiento responsable, y hasta qué punto ello incrementa su autoestima y su disposición a desarrollar buenos hábitos de trabajo. Por su parte, los clientes en dificultades también han expresado el deseo de honrar las deudas, incluso en situaciones de crisis económica desesperada. Resulta impresionante y conmovedor a la vez constatar que, en general, en casi todos los relatos se expresa una necesidad patente de mantener la buena reputación de pago, algo que los protagonistas asocian sobre todo a un profundo deseo de no defraudar a los garantes del microcrédito, generalmente personas pertenecientes al círculo familiar más inmediato.

Las situaciones de fracaso que el sistema financiero registra como meras estadísticas, constituyen, no obstante, una problemática de gran importancia para las agencias de

microcrédito. Al menos esa ha sido la opinión de las agencias visitadas. Y es aquí donde la sensibilidad social de los oficiales de préstamo ha demostrado ser un aspecto fundamental como estrategia de alivio a los clientes que se enfrentan a serias dificultades de pago. En claro contraste con ellos, sin embargo, durante el recorrido de campo se pudo apreciar que algunas microfinancieras establecidas en la ciudad de La Paz continuaban empleando prácticas coercitivas, incluso procedimientos que han sido prohibidos por la autoridad regulatoria (debido a que violan derechos de los prestatarios), tales como mensajes alusivos a la situación de morosidad de los clientes públicamente expuestos en los dinteles de sus casas. Evidentemente no todas las instituciones microcrediticias están involucradas del mismo modo en el alivio de situaciones de pobreza. Aunque se parte de la idea de que los servicios de microcrédito convencionales (tales como el microcrédito individual que provee Ecofuturo) no han sido diseñados con el propósito de erradicar, ni siquiera abatir la pobreza, cuando son ofrecidos con sensibilidad social pueden contribuir a aliviar algunas de las dificultades económicas de esas familias vulnerables, contribuyendo con ello, no sólo a su mejora de bienestar, sino también a fortalecer hábitos de trabajo responsables y la cultura de pago. Servicios éstos nada desdeñables en un país como Bolivia.



## A MODO DE EPÍLOGO

La investigación ha arrojado una importante cantidad de datos acerca del material trabajado y ha apuntado también a nuevas rutas de aproximación a los temas que aquí han quedado inexplorados. A modo de epílogo, se añaden ahora las conclusiones más salientes de la investigación que a continuación se organizan en cuatro bloques sencillos que permiten abordar el estudio de forma integral. En el primer bloque se analizan los hallazgos obtenidos en relación a los intercambios entre principales y agentes, abordando la lógica interactiva de los actores, prestatarios y prestamistas, que participan en el microcrédito. En el segundo, se consideran los hallazgos correspondientes al nivel macrosocial y que permiten comprender la evolución del microcrédito en el marco de su contribución a la expansión del sistema financiero. En el tercero, se expone la relación entre el microcrédito y el abatimiento de la pobreza, considerando los efectos laterales, en buena parte contradictorios, que emergen de la implementación de este modelo de intercambios económicos dirigidos hacia la población más vulnerable. Finalmente, en el último bloque se identifican algunas dimensiones de análisis que pueden dar lugar a futuras investigaciones referidas al microcrédito y su posible contribución al abatimiento de la pobreza.

### 1. La interacción entre prestamistas y prestatarios

El estudio ha permitido comprender la lógica de los intercambios que se realizan entre los actores que participan del microcrédito, prestamistas y prestatarios, logrando desentramar la racionalidad estratégica que los caracteriza. A continuación se describen los hallazgos referidos a la lógica estratégica individual de los actores y, posteriormente, aquellos que hacen referencia a los intercambios en los que participan múltiples prestamistas y prestatarios.

#### *La lógica estratégica individual*

Considerando los intercambios diádicos, el estudio ha permitido describir al prestamista como un actor poseedor de cierta cantidad de capital financiero, y dispuesto a realizar inversiones de alto riesgo cediendo discrecionalidad en el uso de sus recursos a sectores

poblacionales antes excluidos del mercado de crédito. La lógica estratégica de este actor social se resume en su disposición a asumir un mayor riesgo, cediendo parte de sus haberes en busca de una recompensa clara: conseguir el mayor número de prestatarios. De acuerdo con este propósito, el prestamista empleará las tecnologías de microcrédito disponibles que le permitan abarcar un amplio número de clientes hasta entonces inertes y, aprovechando economías de escala, reducir el coste de cada préstamo concedido, para maximizar con ello sus beneficios.

Por su parte, el prestatario del microcrédito ha sido caracterizado en este estudio como un individuo precario o desposeído de capital y avales financieros, poseedor además de habilidades no especializadas, y que se muestra dispuesto a realizar pequeños emprendimientos de riesgo. La lógica estratégica de este prestatario gira en torno a la realización de pequeñas inversiones que éste asume siempre que cree posible la generación de algún margen de ganancia, sin por ello descuidar la posibilidad de devolución del préstamo. El análisis permitió identificar claramente, el punto hasta el que este actor representa el polo más débil de la relación de microcrédito, ya que es evidente que ha de asumir el mayor riesgo a cambio de la obtención de menores beneficios.

Bajo esta lógica de relaciones de principal-agente, el fideicomitente y el fideicomisario que interactúan en una relación de microcrédito, esperan obtener algún margen de beneficio, aun a costa de asumir distintos niveles de riesgo.

#### *Relaciones entre múltiples prestamistas y prestatarios*

Considerando la participación de varios prestamistas, una situación frecuente en los mercados de microcrédito más expandidos, el entorno de competencia permite identificar diferentes niveles de tolerancia al riesgo por parte de estos actores, algo que se expresa en la especialización en el uso de estas tecnologías de préstamo. Así, aquellos prestamistas que muestran una mayor aversión al riesgo han optado por la tecnología de microcrédito individual, que les permite introducir barreras en la selección de los prestatarios y destinadas a evitar el ingreso de los grupos más vulnerables. Las barreras de ingreso que emplea esta tecnología han llevado a que se la considere la

oferta que más se asemeja a la banca convencional. En abierto contraste, los prestamistas más tolerantes al riesgo adoptan tecnologías que solicitan requisitos mínimos de acceso a los prestatarios y cuyo riesgo logra ser cubierto mediante las garantías solidarias mancomunadas, siempre acompañadas de una mayor tasa de interés financiero.

En su caso, la participación de múltiples prestatarios que reciben una variedad de ofertas de servicios por parte de los proveedores ha llevado a una mayor autosegmentación, evidentemente condicionada por su nivel de precariedad. Los prestatarios que poseen la capacidad de ofrecer garantías personales pueden acceder a los préstamos individuales sin mayores restricciones, beneficiándose de condiciones ventajosas tales como mayores montos, menor tasa de interés, o flexibilidad en el plazo de devolución. Mientras que los prestatarios que no poseen respaldos propios acceden limitadamente a créditos solidarios, rígidos en las condiciones de otorgación y a un mayor coste.

## **2. El microcrédito como fenómeno macrosocial**

Se han logrado identificar los aspectos macrosociales que claramente dan cuenta de la consolidación del microcrédito como un segmento sólido en el mercado de crédito, lo que se desprende de las siguientes condiciones.

### *La cultura de pago generalizada*

El microcrédito ha logrado consolidarse con una oferta de servicios dirigida a la población vulnerable, favorecido por el hecho de que la conducta de pago es dominante entre los prestatarios. La cultura de pago no es otra cosa sino la expresión de las preferencias agregadas de los prestatarios, impulsados tanto por motivaciones utilitarias como móviles que responden a otras buenas razones no necesariamente maximizadoras de beneficios económicos. Como pudo apreciarse a través del desarrollo del juego estratégico del microcrédito elaborado con el propósito de comprender la cultura de pago y la reiteración de los contratos, los prestatarios se muestran empeñados en pagar el crédito, en la medida en la que el préstamo les permite generar algún posible margen de utilidad presente, y su cumplimiento les brinda la posibilidad de renovar el contrato

en el futuro. Esta motivación 'cumplidora' se ve reforzada por las presiones impuestas por los prestamistas, que emplean rigurosas medidas de seguimiento y cobro, destinadas a mantener una alta voluntad de pago entre sus clientes, a la vez que brindan diversas facilidades de renovación del microcrédito a los prestatarios cumplidos.

El estudio ha permitido identificar además otras motivaciones, muchas de ellas no interesadas o utilitarias, que también repercuten en el cumplimiento del pago. En efecto, la aproximación cualitativa realizada a los clientes de microcrédito permitió identificar que el pago de la deuda también surge como resultado de la presión ejercida por aquellos garantes individuales y solidarios que realizan un seguimiento permanente y militante del cumplimiento de los pagos, seguramente motivados por temor a tener que hacerse cargo de la deuda en caso de que el prestatario falle. Los prestatarios, a su vez, también pueden encontrar la motivación para el cumplimiento del pago, no sólo en el temor a la sanción social, sino principalmente movidos por el deseo de no defraudar la confianza de sus garantes personales y solidarios, a los que además reconocen como individuos que enfrentan similares condiciones de precariedad y pueden ser claramente perjudicados en caso de su incumplimiento.

En ese sentido, ha podido comprobarse que las relaciones de confianza, tanto las personales como las anónimas, brindan un amplio soporte a la cultura de pago. De hecho, la confianza personal ha demostrado ser un importante pilar de los intercambios de microcrédito, ya que las relaciones que este establecen entre los actores dependen crucialmente de los lazos de fiabilidad y/o amistad. La confianza entre personas aparece como un aspecto fundamental de la relación entre los oficiales de microcrédito y los prestatarios, algo que se ve reforzado por las continuas visitas de seguimiento que realiza el funcionario de crediticio al domicilio o negocio del prestatario, favoreciendo notoriamente la proximidad social entre las partes. Adicionalmente, en el caso de las tecnologías grupales, se ha logrado comprobar además que los prestamistas reconocen los lazos de confianza personal como un valioso capital social de los prestatarios, algo que estos utilizan como respaldo a las solicitudes de crédito, en especial de los grupos más vulnerables. A se vez, estos lazos de confianza logran ser fortalecidos durante las

continuas reuniones grupales promovidas por los prestamistas, que terminan por reforzar la cohesión y la cultura de pago al interior de los grupos.

La confianza anónima, por su parte, queda representada en la participación de terceras partes garantes y vigilantes de la confianza que contribuyen a sostener las relaciones entre los prestatarios y los prestamistas institucionalizados. Como muy bien pudo apreciarse, la espiral de confianza involucra la participación de garantes que controlan y avalan el desempeño de los prestamistas, entre ellos, agentes como las entidades reguladoras del Estado y los gremios sectoriales, que realizan un seguimiento permanente del desempeño y aseguran la transparencia de las operaciones involucradas en las transacciones de microcrédito. Por su parte, los prestatarios son vigilados por un entramado de garantes personales y solidarios, los departamentos de cobranza de las entidades de préstamo y las centrales de riesgo crediticio, que alertan al conjunto del sistema cuando alguno de los prestatarios incumple el pago de la deuda, imponiéndoles sanciones ejemplares. De esta manera, la espiral de confiabilidad en el microcrédito tiene la particularidad de entrelazar inversiones de confianza personal y confianza anónima que terminan consolidando la cultura de pago en el nivel macrosocial.

#### *La eficiencia y especialización de los prestamistas*

Como se ha constatado, los prestamistas, a nivel internacional, se han dividido en dos sectores altamente especializados, el sector lucrativo y el sector de cooperación al desarrollo que no persigue fines de lucro. El primero de ellos, está integrado por instituciones conformadas por inversionistas privados orientados por la maximización de beneficios, que aplican tecnologías de microcrédito destinadas a incrementar los ratios de eficiencia en indicadores tales como la relación de coste/beneficio. En función de ello, este segmento mayoritariamente ofrece créditos minimalistas, dirigidos a cubrir exclusivamente las necesidades de financiamiento de la población precaria, en especial de aquellos que se encuentran por encima de la línea de la pobreza. El segundo, está conformado por las instituciones de desarrollo sin fines de lucro, que han adoptado tecnologías que, si bien consideran los ratios de eficiencia financiera, contemplan adicionalmente otros parámetros de carácter social. Entre estos últimos, la medición de la cobertura de la población pobre atendida (mediante la aplicación de índices como el

internacionalmente conocido PPI<sup>48</sup>) y la evaluación de su desempeño social haciendo uso de herramientas de medición del rating social. Las instituciones que no persiguen exclusivamente la maximización de beneficios económicos intentan responder de manera integral a una importante gama de necesidades de la población vulnerable. Así, pudo apreciarse que la mayoría de servicios maximalistas atienden conjuntamente demandas de crédito y necesidades educativas en temas de salud, administración financiera y sensibilización de género, entre otros. Los prestamistas ubicados en este segmento muestran una mayor disposición a trabajar con la población que se encuentra por debajo de la línea de pobreza.

*La segmentación de la población de acuerdo a su acceso al crédito*

En términos macrosociales, en los países en vías de desarrollo que poseen altos márgenes de pobreza, tal y como puede apreciarse en el caso de Bolivia, la segmentación de la oferta ha ordenado piramidalmente a la población en cuatro estratos según su capacidad de acceder al crédito. En la cúspide de la pirámide se ubican los prestatarios que poseen condiciones para acceder al crédito de la banca convencional, beneficiándose de las tasas de interés más convenientes del mercado y apoyados en la posesión de garantías reales que les permiten respaldar la deuda de manera adecuada. En el segundo estrato, se sitúan los prestatarios que poseen condiciones que los habilitan a participar del microcrédito individual, que si bien ofrece tasas de interés que tienden a duplicarse respecto al crédito convencional, brinda el beneficio de flexibilizar las condiciones de otorgación del préstamo, que puede ser respaldado con alguna modalidad de garantía personal; las personas que acceden a esta modalidad de microcrédito se sitúan por encima de la línea de pobreza. En el tercer estrato, se ubican los prestatarios que acceden a microcréditos grupales, con tasas de interés que triplican el coste de la oferta dirigida al primer segmento y condiciones contractuales rígidas; son préstamos que aun así resultan atractivos por los limitados requisitos que exigen para el ingreso. Las personas que acceden a los créditos grupales se ubican mayormente en la línea de la pobreza o por debajo de ella, no obstante poseen vínculos sociales y condiciones laborales que les permiten dar cuenta de cierto capital social acumulado que les habilita a cumplir los requisitos mínimos de ingreso. Finalmente, en el cuarto estrato

---

48 Por las siglas en inglés de *Progress out of Poverty Index* (Índice de salida de la pobreza).

se ubica la población que no accede a ninguna oferta de crédito formal; son los grupos humanos que enfrentan la mayor vulnerabilidad económica y social, ya que además de situarse por debajo de la línea de pobreza, carecen de activos sociales y cercanía a los servicios de microcrédito, que impiden su acceso a estas prestaciones.

El estudio ha permitido apreciar que el microcrédito dirigido al segundo estrato tiende a alcanzar la mayor eficiencia y rentabilidad, mientras que aquel orientado hacia el tercer estrato tiende a ser relegado de la oferta por su mayor nivel de riesgo. Por su parte, la población ubicada en el cuarto estrato se mantiene excluida de la oferta de crédito.

### **3. Efectos laterales del microcrédito respecto al abatimiento de la pobreza**

La relación entre microcrédito y pobreza ha sido analizada en mayor detalle en el caso de Bolivia, en el que se han podido identificar algunos efectos laterales que contradicen una posible contribución de este servicio financiero al abatimiento de esta profunda problemática social.

#### *Ampliación de la brecha de ingresos de prestamistas y prestatarios*

El estudio aplicado ha revelado que las operaciones de microcrédito contribuyen prioritariamente a incrementar los ingresos de los prestamistas. Esto se ha verificado mediante el análisis de la evolución de la cartera de negocios y los indicadores financieros de las entidades proveedoras de microcrédito en Bolivia. El análisis reveló que los prestamistas han incrementado de manera sostenida su cartera de negocios y el número de clientes, logrando con ello obtener utilidades financieras de gran relevancia, que han sido reinvertidas o distribuidas en forma de dividendos entre sus accionistas. El alto riesgo que asumen los proveedores de servicios al atender a esta población precaria ha sido compensado con el cobro de altas tasas de interés. Dado que el comportamiento de pago ha demostrado ser una tendencia dominante entre los prestatarios, el alto riesgo asumido ha sido compensado con el bajo índice de morosidad, actualmente cercano al 1% en el conjunto del sector microcrediticio de Bolivia. De esta manera, la tasa de interés ha permitido cubrir cómodamente el coste de los servicios, así como las previsiones de riesgo, permitiendo generar amplios márgenes de ganancia. Es así que

sólo en los últimos tres años en Bolivia, las empresas privadas que proveen servicios de microcrédito han logrado obtener beneficios superiores al 20% sobre su inversión, alcanzando en el año 2012 utilidades superiores a 56 millones de dólares.

Por su parte, la mayoría de los prestatarios que han mantenido una relación de fidelidad con el microcrédito han realizado solicitudes en el rango de préstamos inferiores a los 5.000 dólares, con un coste que ha oscilado entre el 20% anual en las solicitudes individuales y 36% anual en las grupales. Si bien el cumplimiento del pago de estos créditos y la renovación de los contratos dan cuenta de la capacidad de los prestatarios para generar sus propios márgenes de ganancia, puede concluirse que éstos han debido de ser muy pequeños. Con ello, es posible afirmar que el microcrédito ha contribuido a que una gran mayoría de prestatarios mejore su acceso a recursos destinados a generar o mantener un capital de trabajo destinado a realizar pequeñas inversiones privadas, aunque su aporte a la acumulación de activos ha sido muy reducido.

En ese sentido, el microcrédito ha demostrado su validez como medio de ayuda a la capacidad emprendedora de los prestatarios, aunque indudablemente ha comprobado una mayor solvencia como medio para rentabilizar las inversiones de los proveedores de servicios.

*La pauperización de los prestatarios que fracasan en el sistema de microcrédito*

Las experiencias de fracaso en el microcrédito quedan reflejadas, aunque solo sea en una pequeña proporción, en el indicador de mora que, en el caso boliviano, alcanza escasamente al 1% del total de la cartera de crédito. No obstante, cabe reconocer que existe un conjunto más amplio de experiencias de fracaso que carece de registros ya que representan a aquellas personas que aun con grandes sacrificios y dificultades consiguen enfrentar el pago del contrato de préstamo. Estas situaciones se tornan invisibles en las estadísticas ya que se presentan de manera silenciosa en los créditos reprogramados, los créditos no renovados por los clientes, así como en los créditos cubiertos por los garantes individuales o solidarios.

Por lo tanto, aunque no puede inferirse con precisión el número de experiencias de fracaso, sí se intuye que su número ha de ser significativamente superior a ese 1% de la cartera en mora. La aproximación cualitativa del estudio aplicado ha permitido lograr un acercamiento más profundo a estas experiencias, y ha revelado algunas dimensiones importantes de la pauperización económica y social a la que se enfrentan muchas de las personas con dificultades de pago. Entre ellas, las más destacadas son las siguientes:

- La violencia contra la mujer: la violencia física y/o psicológica ejercida por la pareja se suele disparar cuando empiezan a aparecer las primeras dificultades de pago de la deuda microcrediticia. La violencia psicológica se expresa en las amenazas de rompimiento, la desatención de las responsabilidades económicas del hogar, o el abandono del mismo por parte de la pareja. La violencia física se traduce en maltrato contra la mujer y sus hijos.
- Desestructuración familiar: puede estar ocasionada por la ruptura de la pareja tras el fracaso del microcrédito, o por la separación temporal pactada con la intención de que uno de los cónyuges pueda reunir el dinero de la deuda en otra localidad. En todos estos casos, el rompimiento genera cambios importantes en la estructura del hogar, que afectan principalmente la carga de trabajo femenino y la estabilidad afectiva de los menores que con frecuencia ven afectado su rendimiento escolar y enfrentan la deserción del sistema educativo.
- Inseguridad alimentaria: se ha podido identificar que los gastos alimentarios son altamente sensibles al recorte cuando la familia tiene dificultades para cubrir la deuda microcrediticia. El recorte de los nutrientes básicos pone en alto riesgo la seguridad alimentaria del hogar, con especial énfasis en los menores de dos años por la repercusión que esto tiene en la desnutrición infantil y el desarrollo físico y mental.
- La precarización del empleo: el fracaso ocasionado por una mala inversión del microcrédito puede acarrear el deterioro de la actividad económica del prestatario. Es frecuente que en estas circunstancias los prestatarios abandonen el rubro de actividad inicial e inviertan algún tiempo y recursos en aprender un nuevo oficio o negocio. Aunque esta vía de superación de las dificultades parezca inicialmente adecuada, puede acarrear altos costes de aprendizaje y

nuevas inversiones que pueden disminuir la capacidad de recuperación económica de los prestatarios a lo largo del tiempo.

- Disminución del capital social: la alta vinculación de las garantías del microcrédito con los lazos de confianza personal ocasiona que el fallo en el pago tenga importantes recuperaciones en la pérdida de capital social de los prestatarios. El fracaso en el microcrédito genera desconfianza en los garantes y desmotivación en los prestatarios, quienes, en el peor de los casos, terminan rompiendo los vínculos sociales al aislarse o cambiar de domicilio para evitar ser encontrados.

#### **4. Otras dimensiones de análisis que deben continuar siendo exploradas**

Al concluir el estudio reconocemos que aún queda un extenso terreno de investigación que puede contribuir a la comprensión de la relación entre los servicios de microcrédito y la pobreza. Las exploraciones futuras permitirán identificar otros mecanismos financieros, ya sea que fueran ideados por los actores del mercado, los cooperantes al desarrollo o por el Estado, orientados a brindar soluciones al abatimiento de la pobreza. A continuación se identifican algunos de los ejes de investigación sugeridos.

- Como ha sido mencionado, la alta competencia de mercado en el sector del microcrédito ha ocasionado una fuerte presión hacia la concentración de los servicios en segmentos de población que enfrenta menor precariedad. En Bolivia la competencia ha sido promovida por una legislación abierta a la libre orientación del crédito, que ha estado vigente por un período de 20 años. Resulta de alto interés analizar otras experiencias de microcrédito que hayan contado con una mayor intervención estatal en la orientación del crédito dirigido a los segmentos de población vulnerable. Este tipo de estudios permitirá conocer si la participación estatal contribuye a frenar el efecto de exclusión financiera de la población más precaria. En el caso de Bolivia, existe la expectativa de que una nueva Ley de Servicios Financieros, promulgada recientemente, otorgue al Estado una mayor tuición en la orientación de los servicios de crédito, de manera

que asegure la cobertura de segmentos de población necesitada independientemente de su nivel de riesgo.

De manera complementaria, deben ser explorados otros modelos de financiamiento dirigidos a segmentos de población vulnerable, no necesariamente circunscritos a la tecnología del microcrédito. Entre ellos, las experiencias que combinan crédito y prestaciones sociales de mayor envergadura provistas con fondos estatales; los modelos de crédito asociativos administrados por cooperativas cerradas e impulsados con fondos de promoción productiva; así como los modelos de atención que brindan transferencias financieras condicionadas a los grupos poblacionales precarios de manera no reembolsable. Los nuevos modelos de financiamiento dirigidos a la población vulnerable que hayan de ser creados deben tomar en consideración la evaluación de las dificultades de pago, todo ello con el propósito de prevenir las situaciones de pauperización económica y social de los grupos humanos más precarios que aquí se han detectado.

- El estudio realizado ha abordado la cultura de pago como un rasgo fundamental arraigado en la población precaria. Queda expresado el interés por estudiar en mayor profundidad las motivaciones no utilitarias que fortalecen la voluntad de pago de los clientes. Entre ellas, interesa explorar los lazos de solidaridad entre las personas que comparten situaciones de alta vulnerabilidad económica y social; el valor otorgado a la disciplina personal de cumplimiento responsable de los compromisos asumidos con terceros; la autoestima que se ve reforzada cuando el prestatario acumula una reputación de cumplimiento de sus compromisos financieros y, en general, lo que podría llamarse una cultura de la “pobreza decente”; entre otras. Un estudio en mayor profundidad de estas motivaciones podría contribuir al diseño de nuevas y mejores tecnologías de microcrédito, basadas en otras modalidades de garantía que permitan ampliar la cobertura de servicios hacia aquellos segmentos de la población que actualmente no llegan a ser atendidos.

- Finalmente, se identifica el interés por explorar al reducto marginal de prestatarios que ingresan al sistema de microcrédito sin haber adquirido la voluntad de pago. Estos clientes, denominados “clavos” por las entidades de préstamo, son considerados por los modelos de juego de confianza como los agentes “deshonestos” (gorrones). Se trata de prestatarios que, aprovechando la estabilidad del sistema de confianza, emiten señales falsas y engañan al prestamista (o a otros prestatarios), beneficiándose de las ganancias del corto plazo. Este segmento marginal está integrado por un pequeño grupo de prestatarios que ingresan al microcrédito con la intención de cometer fraude, dañando la situación económica y social de sus garantes personales. El interés de estudiar a este grupo radica en la posibilidad de avanzar en la comprensión de las motivaciones que contribuyen a poner en riesgo la cultura de pago en el microcrédito.

El camino recorrido ha sido largo, muy instructivo y fructuoso. No obstante, se trata claramente de un estudio en profundidad sobre un solo segmento de estrategias llamadas a combatir la pobreza. Aún queda una amplia gama de estudios que pueden realizarse en relación a las estrategias de abatimiento o alivio de la pobreza, considerando otras modalidades de concesión de ayudas que operan fuera del mundo de la usura.

## BIBLIOGRAFÍA

- AGIER, Isabelle; SZARFAZ, Ariane (2011): “*Microfinance and Gender: Is there a Glass Ceiling in Loan Size?*” [en línea]. Centre for European Research in Microfinance (CERMI). <<http://www.solvay.edu/papers-scientific-review>>.
- AKERLOF, George (1970): “*The Market of “Lemons: Quality Uncertainty and the Market Mechanism”*”. Quarterly Journal of Economics, 84, p. 488-500.
- ANHEIER, Helmut; KENDALL, Jeremy (2002): “*Impersonal Trust and Voluntary Associations: Examining three approaches*”. The British Journal of Sociology, 53, 3, p. 343 - 362.
- ARCHER, Margaret (1982): “*Morphogenesis vs. Structuration: Combining Structure and Action*”. British Journal of Sociology, 33, p. 456-483.
- (1989): *Culture and Agency. The Place of Culture in Social Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
  - (2000): *Being Human. The Problem of Agency*. Cambridge: Cambridge University Press.
- ARROW, Kenneth (1985): “*The Economics of Agency*”. En: PRATT, John; ZECKHAUSER, Richard (ed.). Principals and Agents: The Structure of Business. Boston: Harvard Business School Press.
- ASOFIN: Información Financiera. Año 2002 a 2013 [en línea]. <[www.asofinbolivia.com/sp/financiera.asp](http://www.asofinbolivia.com/sp/financiera.asp)>.
- ATTAPATU, Anura (2009): “*State Microfinance in Sri Lanka*” [en línea]. Institute of Microfinance. <<http://inm.org.bd/saarc/document/Sri%20Lanka.pdf>>.
- AXELROD, Robert (1980): *La evolución de la cooperación*. Madrid: Alianza Universidad.
- BACHARACH, Michael; GAMBETTA, Diego (2001a): “*Trust In Signs*”. En COOK (ed.). Trust and Society. New York: Russell Sage Foundation, p. 148-184.
- (2001b): “*Trust as Type Identification*”. En Castelfranchi, C; Yao-Hua, Tan. Trust and Deception in Virtual Societies. Dordrecht: Kluwer Publishers, p. 1-26.
- BARKOW, Jerome; COSMIDES, Leda; TOOBY, John (1992): *The Adapted Mind: Evolutionary Psychology and the Generation of Culture*. New York: Oxford University Press.
- BAXTER, Pamela; JACK, Susan (2008): “*Qualitative Case Study Methodology: Study Design and Implementation for Novice Researchers*”. The Qualitative Report, 13, 14, p. 544-559.
- BEISLAND, Leif; MERSLAND, Roy (2011): “*Do Microfinance Rating Assessments make sense? – An Analysis of the Drivers of the MFI Ratings*” [en línea]. Centre Emile Bernheim - Reseach Institute in Management Sciences y Solvay Brussels School - Economics & Management. <<http://dipot.ulb.ac.be/dspace/bitstream/2013/78918/1/wp11009.pdf>>.

- BINMORE, Ken (1942/1992): *Teoría de Juegos*. Madrid: McGraw Hill.
- BLOY, E.; ERNULT, J. et al. (2011): “*Surplus et responsabilité sociale en microfinance: Etude de cas d’institutions péruviennes*” [en línea]. Centre Emile Bernheim - Research Institute in Management Sciences y Solvay Brussels School - Economics & Management. <<http://www.solvay.edu/papers-scientific-review>>.
- BOUDON, Raymond (1979/1981): *La lógica de lo social. Introducción al análisis sociológico*. Madrid: Rialp.
- (1984/1986): *Theories of Social Change. A Critical Appraisal*. Cambridge: Polity Press.
- BOURDIEU, Pierre (1980/1990): *The Logic of Practice*. Oxford: Polity Press.
- (1994/1999): *Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción*. Barcelona: Anagrama.
- CARDON, James; HENDEL, Igal (2001): “*Asymmetric Information in Health Insurance: Evidence from the National Medical Expenditure Survey*”. *Rand Journal of Economics*, 32, p. 408-427.
- CEPAL (2010): *La hora de la igualdad. Brechas por cerrar, caminos por abrir*. Brasilia: Naciones Unidas.
- CLARK, Robert (1985): “*Agency Cost vs. Fiduciary Duties*”. En: PRATT, John W; ZECKHAUSER, Richard J. (ed). *Principals and Agents: The Structure of Business*. Boston: Harvard Business School Press, p. 55-a 79.
- COLEMAN, Brett (2006): “*Microfinance in Northeast Thailand: Who Benefits and How Much?*”. *World Development*, 34, 9, p.1612-1638.
- COLEMAN, James S. (1988): “*Social Capital in the Creation of Human Capital*”. *American Journal of Sociology*. University of Chicago Press, 94, p. S95 - S120.
- (1990): *Foundations of Social Theory*. Cambridge/London: The Belknap Press of Harvard University Press.
- COLEMAN, James; FARARO, Thomas (ed.) (1992): *Rational Choice Theory. Advocacy and Critique*. California: SAGE Publications.
- COLLINS, Daryl; MORDUCH, Jonathan et al. (2009): *Portafolios of the Poor: How the World's Poor Live on \$2 a Day*. New Jersey: Princeton University Press.
- CRECER (2013): Base de datos de clientes a junio 2013. Información interna.
- CROCKER, Keith; MORGAN, John (1998): “*Is Honesty the Best Policy? Curtailing Insurance Fraud through Optimal Incentive Contracts*”. *Journal of Political Economy*. University of Chicago Press, 106, p. 355-375.
- DASGUPTA, Partha (1988): “*Trust as a Commodity. Trust, Credibility, and Commitment*” [en línea]. En GAMBETTA, D. (ed.). *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. Department of Sociology. University of Oxford, p 49 - 72. <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.25.5180&rep=rep1&type=pdf>>.

- DEUTSCH, M (1958): “*Trust and suspicion*”. The Journal of Conflict Resolution, 2, p.265-279.
- Diccionario de la Real Academia Española.*
- DURKHEIM, Emile (1858-1917/1967): *La división social del trabajo*. Buenos Aires: Ed. Schapire.
- ECOFUTURO (2013): Base de datos de clientes a junio 2013. Información interna.
- (2010 a 2012): Memoria Anual.
- EISENHARDT, Kathleen (1989): “*Agency Theory: An Assessment and Review*”. The Academy of Management Review, 14, 1, p.57-74.
- ELSTER, Jon (1983b/1988): *Uvas Amargas. Sobre la subversión de la racionalidad*. Barcelona: Península.
- (1991). “*Racionalidad, moral y acción colectiva*”. En AGUIAR, F. (comp.). Intereses individuales y acción colectiva. Madrid: Pablo Iglesias.
- EMIRBAYER, Mustafa; MISCHÉ, Anne (1998): “*What is Agency?*”. American Journal of Sociology, 4, p. 962 - 1023.
- FAMA, Eugene F. (1980): “*Agency Problem and the Theory of the Firm*”. Journal of Political Economy, University of Chicago, 88, p.288 - 307.
- FINRURAL (2003): *Evaluación de impactos del programa de educación de CRECER*. La Paz: FINRURAL.
- (2010): Boletín de Desempeño Social N° 3.
  - (2011): Boletín de Desempeño Social N° 4.
  - (2013): Información financiera Año 2002 a 2013. Información interna.
- FOSSE, Laura (2010): “*Social Performance Framework and Initiatives*” [en línea]. Social Performance Task Force. <<http://www.sptf.info>>.
- FUDENBERG, Drew; TIROLE, Jean (1990): “*Moral Hazard and Renegotiation in Agency Contracts*”. Econometrica, 58, p.1279-1319.
- GAMBETTA, Diego (ed.) (1988): *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations* [en línea]. Department of Sociology. University of Oxford. <[http://www.nuffield.ox.ac.uk/users/gambetta/Trust\\_making%20and%20breaking%20cooperative%20relations.pdf](http://www.nuffield.ox.ac.uk/users/gambetta/Trust_making%20and%20breaking%20cooperative%20relations.pdf)>.
- GARDNER, Roy (1995): *Juegos para empresarios y economistas*. Barcelona: Antoni Bosch.
- GARIKIPATI, S (2010): “*Microcredit and Women’s Empowerment: Have We Been Looking at the Wrong Indicators?*” [en línea]. Centre Emile Bernheim - Research Institute in Management Sciences y Solvay Brussels School - Economics & Management. <<http://www.solvay.edu/papers-scientific-review>>.
- GHATAK Maitresh; GUINNANE, Thimoty (1999): “*The Economics of Lending with Joint Liability: Theory and Practice*”. Journal of Development Economics, 60, p. 195-228.
- GIGERENZER, Gerd (2008): *Decisiones instintivas: La inteligencia del inconsciente*. Barcelona. Ariel, 311 p.

- GIGERENZER, Gerd; SELTEN, Reinhard (ed.) (1999): *Bounded Rationality: The Adaptive Toolbox*. Cambridge: The MIT Press.
- GIGERENZER, Gerd; GOLDSTEIN, Daniel (1996): “Reasoning the Fast and Frugal Way: Models of Bounded Rationality”. *Psychological Review*, 103, p-650-669.
- GIGERENZER, Gerd; TODD, Peter et. al. (1999): *Simple Heuristics that Make Us Smart*. New York: Oxford University Press.
- GILOVICH, Thomas (2002): *Heuristics and Biases: The Psychology of Intuitive Judgment*. Cambridge: Cambridge University Press.
- GINTIS, Herbert (2009): *Game Theory Evolving. A Problem-Centered Introduction to Modeling Strategic Interaction*. New Jersey: Princeton University Press. Edición Kindle.
- GJESDAL, Froysten (1982): “Information and Incentives: The Agency Information Problem”. *The Review of Economic Studies*, 157, p.373-390.
- GÓMEZ, Arelis; TABARES, Germán; VOGEL, Robert (2000): *Regulation and Supervision of Microfinance Activities: The Bolivian Case Study*. Bethesda: Microenterprise Best Practices.
- GONZÁLES, Adrián; GONZÁLES VEGA, Claudio (2003): “Sobreendeudamiento en las microfinanzas bolivianas, 1997-2001” [en línea]. Ohio State University – USAID. <<http://www.portalmicrofinanzas.org/gm/document-1.9.36019/Sobreendeudamiento%20en%20las%20micr.pdf>>.
- GONZÁLES VEGA, Claudio (1998a): “Microfinance: Broader Achievements and New Challenges” [en línea]. Rural Finance Program. Department of Agricultural, Environmental, and Development Economics. Ohio State University. <[http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.27077/1443\\_1443.pdf](http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.27077/1443_1443.pdf)>.
- (1998b): “Microfinance Apex Mechanisms: Review Evidence and Policy Recommendations” [en línea]. Rural Finance Program. Department of Agricultural, Environmental, and Development Economics. Ohio State University. <[http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.29757/1574\\_1574.pdf](http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.29757/1574_1574.pdf)>.
- (2001): “Estrategia para la profundización de los mercados financieros rurales en los países andinos y del Caribe” [en línea]. Banco Interamericano de Desarrollo. <[http://193.43.36.16/servlet/BinaryDownloaderServlet?filename=1128120671157\\_Estrategia\\_Finanzas\\_Rurales.BID.pdf](http://193.43.36.16/servlet/BinaryDownloaderServlet?filename=1128120671157_Estrategia_Finanzas_Rurales.BID.pdf)>.
- (2002): “¿Por qué hay que proteger a las microfinanzas bolivianas y cómo?” [en línea]. Cuadernos del SERIF USAID Bolivia. <<http://www.portalmicrofinanzas.org/p/site/s/template.rc/1.9.35914/>>.
- GONZÁLES Vega, Claudio; MALDONADO, Jorge (2003a): “Profundización crediticia entre los clientes de CRECER y PROMUJER” [en línea]. Ohio State University - USAID.

- GONZÁLES VEGA, Claudio; RODRÍGUEZ, Jorge (2002): “*La situación macroeconómica y el sector de las microfinanzas en Bolivia*” [en línea]. Cuadernos del SERFI USAID Bolivia.  
<[http://www.mfbbva.org/uploads/tx\\_bbvagbmicrof/Bolivia.SEFIR-1.macroeconomia.pdf](http://www.mfbbva.org/uploads/tx_bbvagbmicrof/Bolivia.SEFIR-1.macroeconomia.pdf)>.
- (2004): “*El crédito agropecuario en las áreas rurales de Bolivia: Notas Preliminares*”. Ohio State University - USAID.  
<<http://www.portalmicrofinanzas.org/p/site/s/template.rc/1.9.36066/>>.
- GONZÁLES Vega, Claudio; VILLAFANI, Marcelo (2004): “*Las microfinanzas en el desarrollo del sistema financiero boliviano*” [en línea]. Ohio State University – USAID. <<http://www.cebem.org/publicaciones.php?seccion=65&ID=117>>.
- GOOD, David (2000): “*Individuals, Interpersonal Relations, and Trust*”. En GAMBETTA, Diego (ed.). *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations* [en línea]. Department of Sociology, University of Oxford, p. 31-48.  
<<http://www.sociology.ox.ac.uk/papers/good31-48.pdf>>.
- GOSH, Suman y VAN TASSEL, Eric (2011): “*Microfinance and Competition for External Funding*” [en línea]. Department of Economics. Florida Atlantic University. <<http://stage-cpe.ucsd.edu/assets/002/6938.pdf>>.
- GOSH, Suman; VAN TASSEL, Eric (2013): “*Funding Microfinance under Asymmetric Information*”. *Journal of Development Economics*, 101, p. 8-15.
- GRANOVETTER, Mark (1971/1995): *Getting a Job*. Chicago: University of Chicago Press.
- (1973): “*The Strength of Weak Ties*”. *American Journal of Sociology*, 78, p 1360-1380.
- (1985): “*Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness*”. *The American Journal of Sociology*, 91, 3, p.481-510.
- (1992): “*Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness*”. En GRANOVETTER, M.; SWEDBERG, R. *The Sociology of Economic Life*. Oxford: Westview Press Inc. p. 53 - 81.
- GRANOVETTER, M.; SWEDBERG, R. (1992): *The Sociology of Economic Life*. Oxford: Westview Press Inc.
- GRAY, Sebstad; SEBTAD, Jennifer et. al. (2009): “*Can Financial Education Change Behavior? Lessons from Bolivia and Bangladesh*” [en línea]. Global Financial Education Outcome Assessment. <<https://www.freedomfromhunger.org/can-financial-education-change-behavior-lessons-bolivia-and-sri-lanka>>.
- GROSSMAN, Stanford; HART, Oliver (1983): “*An Analysis of the Principal – Agent Problem*”, *Econometrica*, 51, p.7-45
- HABERMAS, Jürgen (1981/1987): *Teoría de la acción comunicativa I. Racionalidad de la acción y racionalización social*. Madrid: Taurus.

- (1981/1987). *Teoría de la acción comunicativa II. Crítica a la razón funcionalista*. Madrid: Taurus.
  - (2001/2002): *Acción comunicativa y razón sin trascendencia*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- HART, Keith (1988): “*Kinship, Contract, and Trust: The Economic Organization of Migrants in an African City Slum*” [en línea]. En GAMBETA, D. (ed.). *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. Department of Sociology. University of Oxford.  
<<http://www.jstor.org/discover/10.2307/2234217?uid=3737656&uid=2&uid=4&id=21102892434017>>.
- HEIMER, Carol A. (1985): *Reactive Risk and Rational Action. Managing Moral Hazard in Insurance Contracts*. Berkeley: University of California Press.
- HIRSCHMAN, Albert (1977): *Salida, voz y lealtad: respuestas al deterioro de empresas, organizaciones y estados*. México: Fondo de Cultura Económica.
- HOLMSTRÖM, Bengt (1979): “*Moral Hazard and Observability*”, *Bell Journal of Economics*, 10, p.74-91.
- HUDON, Marek (2007): “*Social Justice with Credits to the Poor: A Neo-Contractarian Approach*” [en línea], Centre Emile Bernheim. Research Institute in Management Sciences y Solvay Brussels School. <<http://www.solvay.edu/papers-scientific-review>>.
- (2008): “*Norms and Values of the Various Microfinance Institutions*” [en línea], Centre Emile Bernheim. Research Institute in Management Sciences y Solvay School. <<http://www.solvay.edu/papers-scientific-review>>.
- HUDON, Marek; SANDBERG, Joakim (2011): “*Towards a Theory of Fair Interest Rates on Microcredit*” [en línea]. Centre Emile Bernheim. Research Institute in Management Sciences y Solvay Brussels School. <<http://www.solvay.edu/papers-scientific-review>>.
- IRRÁZABAL, Ignacio; PUGA, Elena et. al. (2009): *Las microfinanzas como instrumento para la superación de la pobreza*. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- JAIN, Sanjay; MANSURI, Ghazala (2004): “*Information Sharing among Competing Microfinance Providers*” [en línea]. Department of Economics. Virginia University. <[http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.29030/34584\\_file\\_07.pdf](http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.29030/34584_file_07.pdf)>.
- JENSEN, Michael; MECKLING, William (1976): “*The Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Cost and Ownership Structure*”, *Journal of Financial Economics*, 3, p.305-376.
- KHANDKER, Shahidur (2005): “*Microfinance and Poverty: Evidence Using Panel Data from Bangladesh*”. *The World Bank Economic Review*, 19, 2, p. 263-286.

- KAHNEMAN, Daniel (2011): *Thinking Fast and Slow*. New York: Farrar, Straus & Giroux.
- KISER, Edgar (1999): “*Comparing Varieties of Agency Theory in Economics, Political Science and Sociology: An Illustration from State Policy Implementation*”. *Sociological Theory*, 17, 2, p.146-170.
- KREPS, David; MILGROM, Paul et. al. (1982): “*Rational Cooperation in the Finitely Repeted Prisoners’ Dilemma*”, *Journal of Economic Studies*, 27, p.245-252.
- LEY DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS 144. Abril de 2003 República de Bolivia.
- LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS 393. Agosto de 2013. Estado Plurinacional de Bolivia.
- LEVIN, Jonathan (2001): “*Information and the Market of Lemons*”. *Rand Journal of Economics*, 32, p.657-666.
- LISKA, Alen (1990): “*The Significance of Aggregate Dependent Variables and Contextual Independent Variables for Linking Macro and Micro Theories*”. *Social Psychology Quarterly*, 53, 4, p. 292-301.
- LIZÓN, Ángeles (2007): *La otra sociología*. España: Montesinos.
- LUHMANN, Niklas (1973/1996): *Confianza*. Barcelona: Anthropos.
- (1984/1990): *Sociedad y sistema: la ambición de la teoría*. Barcelona: Piados.
  - (1998): *Complejidad y modernidad de la unidad a la diferencia*. Madrid: Trotta.
- MACHO, Inés y PÉREZ, David (1994): *Introducción a la economía de la información*. Barcelona: Ed. Ariel.
- MALDONADO, Jorge; GONZÁLES VEGA Claudio; ROMERO, Viviane (2003): “*Perfil de clientes de CRECER: El alcance de los bancos comunales rurales*” [en línea]. Ohio State University – USAID. <<http://www.portalmicrofinanzas.org/p/site/s/template.rc/1.9.36352/>>.
- MASDEN, Peter (2005): “*The Sociology of James S. Coleman*”. *Annual Review of Sociology*, 31, p. 1-12 p.
- MARCONI, Reynaldo (2013): “*El milagro de la inclusión financiera: La industria microfinanciera de Bolivia 1985-2010*”. La Paz. Manuscrito.
- MARTINEZ, Javier; PALACIOS, Margarita (1996): *Informe sobre la decencia: la diferenciación estamental de la pobreza y los subsidios públicos*. Santiago: Ediciones Sur.
- MCCONNELL, Capmbell; BRUE, Stanley (1997): *Economía Laboral*. Madrid: McGraw-Hill.
- MCINTOSH, Craig; WYDICK, Bruce (2007): “*Adverse Selection, Moral Hazard and Credit Information Systems*” [en línea]. School of International Relations and Pacific Studies. University of California at San Diego. < <http://stage-cpe.ucsd.edu/assets/002/6938.pdf>>.

- MCKERMAN, Signe-Mary (2002): “*The Impact of Microcredit Programs on Self Employment Profits: Do Noncredit Program Aspects Matter?*”. The Review of Economics and Statistics, 8, 1, p. 93-115.
- MENDOZA, Ronald; VICK, Brandon (2008): “*From Revolution to Evolution: Charting the Main Features of Microfinance 2.0*” [en línea]. Department of Economics. Fordham University.  
<[http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1098982](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1098982)>.
- MERTON, Robert (1949/1970): *Teoría y estructura social*. México: Fondo de Cultura Económica.
- MEYER, Richard L (2001): “*The Demand for Flexible Microfinance Products: Lessons from Bangladesh*” [en línea]. Rural Finance Program. Department of Agricultural, Environmental, and Development Economics. Ohio State University.  
<[http://www.spanish.microfinancegateway.org/files/3323\\_file\\_03323.pdf](http://www.spanish.microfinancegateway.org/files/3323_file_03323.pdf)>.
- MILGROM, Paul; ROBERTS, John (1982): “*Limit Pricing and Entry under Incomplete Information: An Equilibrium Analysis*”, *Econometrica*, 50, p.443-458.
- (1986): “*Relying on the Information of Interested Parties*”, *Rand Journal of Economics*, 17, p.1261-1284.
  - (1992/1993): *Economía, organización y gestión de la empresa*. Barcelona: Ed. Ariel.
- MISZTAL, Barbara (1996): *Trust in Modern Societies*. Cambridge: Polity Press.
- MITNICK, Barry (1973): “*Fiduciary Rationality and Public Policy: The Theory of Agency and Some Consequences*”. Paper Presented at the Annual Meeting of the American Political Science Association.
- (2006): “*Origins of Theory of Agency. An Account of One of the Theory’s Originators*” [en línea]. Katz Graduate School of Business. University of Pittsburgh. <<http://www.delvesgroup.com/wp-content/uploads/2010/08/Origins-of-Agency-Theory.pdf>>.
- MONJE, Guillermo (2012): *Estudio de Evaluación de Impacto de CRECER 2011*. La Paz: CRECER.
- MORDUCH, Jonathan (1998): “*Does Microfinance Really Help the Poor? New Evidence from Flagship Programs in Bangladesh*” [en línea]. Department of Economics and HIID Harvard University y Hoover Institution Stanford University.  
<[http://www.nyu.edu/projects/morduch/documents/microfinance/Does\\_Microfinance\\_Really\\_Help.pdf](http://www.nyu.edu/projects/morduch/documents/microfinance/Does_Microfinance_Really_Help.pdf)>.
- MOSLEY, Paul (1999): “*Microfinance and Poverty: Bolivia Case Study*” [en línea]. University of Reading.  
<[http://www.responsability.com/domain/responsability\\_ch/data/free\\_docs/Impact\\_Assessment\\_Bancosol\\_UniversityofEngland\\_1999.pdf.pdf](http://www.responsability.com/domain/responsability_ch/data/free_docs/Impact_Assessment_Bancosol_UniversityofEngland_1999.pdf.pdf)>.

- MYERSON, Roger (1983): “*Mechanism Design by an Informed Principal*”. *Econometrica*, 61, 6, p. 1767 - 1798.
- NAVAJAS, Sergio (1999): “Credit for the Poor: Microlending Technologies and Contract Design in Bolivia”. Ohio State University. Tesis doctoral.
- NAVAJAS, Sergio; CONNING, Jonathan et. al. (2003): “Lending Technologies, Competition, and Consolidation in the Market for Microfinance in Bolivia”. *Journal of International Development*, 15, p.747-770.
- NAVAJAS, Sergio; SCHREINER, Mark et. al. (2000): “*Microcredit and the Poorest of the Poor: Theory and Evidence from Bolivia*”. *Work Development*, 28, 2, p.333-346.
- NAWAZ, Ahmad (2010): “*Performance of Microfinance: The Role of Subsidies*” [en línea]. Centre Emile Bernheim. Reseach Institute in Management Sciences y Solvay Brussels. <<http://www.solvay.edu/papers-scientific-review>>.
- NORTH, Douglass C. (1990): *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica/Economía Contemporánea.
- NORTH, Douglas; MILLER, Roger L. (1971/1976): *El análisis económico de la usura, el crimen, la pobreza, etcétera*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Nueva Enciclopedia Jurídica*. Francisco Seix.
- PECK, Robert (2000): “*Commercialization and Mission Drift. The Transformation of Microfinance in Latin America*” [en línea]. Consultative Group to Assist the Poor (CGAP). <<http://www.cgap.org/publications/commercialization-and-mission-drift-transformation-latin-america>>.
- PÉRILLEUX, A.; BLOY, E; HUDON, M. (2010): “*Productivity, Surplus Distribution in Microfinance: Does Ownership Matter?*”. Centre Emile Bernheim. Reseach Institute in Management Sciences y Solvay Brussels School. <<http://www.solvay.edu/papers-scientific-review>>.
- PERROW, Charles (1986): “*Economic Theories of Organization*”. *Theory and Society*, 15, 11-45.
- PITT, Mark y KHANDKER, Shahidur (1998): “*The Impact of Group Based Credit Programs in Poor Households in Bangladesh: Does the Gender of Participants Matter?*” *Journal of Political Economy*, 106, 5, p. 958-996.
- POLANYI, Karl (1944/1989): *La gran Transformación. Crítica al Liberalismo Económico*. Madrid: Ediciones de la Piqueta.
- POSTELNICU, Luminita (2012): “*Social Capital and Repayment Performance of Group Lending in Microfinance*”. Centre Emile Bernheim. Reseach Institute in Management Sciences y Solvay Brussels School. <<http://www.solvay.edu/papers-scientific-review>>.

- PRATT, John W.; ZECKHAUSER, Richard J. (ed.) (1985): “*Principals and Agents: An Overview*”. Boston, Harvard Business School Press.
- PUTNAM, Robert (1993): *Making democracy Work. Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University Press.
- (1999): *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community*. New York: Touchstone.
- QUELCA, Gerardo; GONZALES, Rolando et. al. (comp.) (2009): *Estudio sobre la bancarización en Bolivia*. La Paz: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
- QUIRÓS, Rodolfo; RODRÍGUEZ, Jorge; GONZÁLES VEGA, Claudio (2003): “*Tecnología de crédito rural de CRECER en Bolivia*” [en línea]. Cuadernos del Serif USAID Bolivia. <<http://www.portalmicrofinanzas.org/p/site/s/template.rc/1.9.35909/>>.
- RADNER, Roy (1981): “*Monitoring Cooperative Agreements in a Repeated Principal – Agent Relationship*”, *Econometrica*, 49, p.1127-1148.
- RITZER, George (2002): *Teoría sociológica contemporánea*. Madrid: McGraw Hill.
- RODRÍGUEZ, Jorge; GONZÁLES VEGA, Claudio (2003a): “*La tecnología de crédito rural de Caja Los Andes*” [en línea]. Cuadernos del Serif USAID Bolivia. <[http://www.ruralfinance.org/fileadmin/templates/rflc/documents/1126264659907\\_La\\_tecnologia\\_de\\_credito\\_rural\\_de\\_caja\\_los\\_andes.pdf](http://www.ruralfinance.org/fileadmin/templates/rflc/documents/1126264659907_La_tecnologia_de_credito_rural_de_caja_los_andes.pdf)>.
- RODRÍGUEZ, Jorge; GONZALES VEGA, Claudio; GONZÁLES, Adrián (2003): “*La tecnología de crédito rural de PRODEM FFP*” [en línea]. Cuadernos del Serif USAID Bolivia. <[http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1401485](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1401485)>
- RODRÍGUEZ, Jorge; González Vega, Claudio; Quirós, Rodolfo (2003): “*La tecnología de crédito rural de FADES en Bolivia*” [en línea]. Cuadernos del Serif USAID Bolivia. <<http://www.portalmicrofinanzas.org/p/site/s/template.rc/1.9.35889/>>.
- RODRÍGUEZ, Gregorio; GIL, Javier; GARCÍA, Eduardo (1999): *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Ediciones Aljibe.
- ROEMER, John (comp.) (1989): *El marxismo: una perspectiva analítica*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- ROTHSCHILD, Michael; STIGLITZ, Joseph (1976): “*Equilibrium in Competitive Insurance Markets: An Essay on the Economics of Imperfect Information*”. *Quarterly Journal of Economics*, 80, p.629-649.
- ROTTER, Julian (1980): “*Interpersonal Trust, Trustworthiness, and Gullibility*”, *Journal of American Psychological Association*, 35, p.1-7.
- SCHREINER, Mark (2000): “*El riesgo de deserción de prestatarios de un prestamista de microcrédito en Bolivia*” [en línea]. Center of Social Development. Washington University in St. Louis.

- [http://www.microfinance.com/Castellano/Documentos/Bolivia\\_Scoring\\_Desercio\\_n.pdf](http://www.microfinance.com/Castellano/Documentos/Bolivia_Scoring_Desercio_n.pdf)>.
- (2009): “*Progress out of Poverty Index. A Simple Scorecard for Bolivia*” [en línea]. Grameen Foundation. <<http://www.progressoutofpoverty.org/bolivia>>.
- SEN, Amartya (2008): “*The Idea of Justice*”, *Journal of Human Development*, 9, 3, p. 331-342.
- (2009). *The Idea of Justice*. Cambridge: Harvard University Press.
- SERRANO-CINCA, C.; FUERTES-CALLÉN, Y. et. al. (2011): “*Path modeling to bankruptcy: causes and symptoms of the banking crisis*”. Centre Emile Bernheim. Research Institute in Management Sciences y Solvay Brussels School. <<http://www.solvay.edu/papers-scientific-review>>.
- SERVET, Michel (2007): “*Le principe de réciprocité chez Karl Polanyi, Contribution à une définition de l'économie solidaire*”. *Revue Tiers Monde*, 190, p. 255-273.
- (2010): *Le grand Renversement. De la crise au renouveau solidaire*. Paris: Desclée de Brouwer.
- SHAPIRO, Susan (1987): “*The social Control of Impersonal Trust*”. *American Journal of Sociology*, 93, p.623-658.
- (1990): “*Collaring the Crime Not the Criminal: Reconsidering the Concept of White-Collar Crime*”. *American Sociology Review*, 55, p.346-365.
  - (2005): “*Agency Theory*”. *Annual Review of Sociology*, 31, p. 263-284.
- SHAVELL, Steven (1979): “*Risk Sharing and Incentives in the Principal and Agent Relationship*”, *Bell Journal of Economics*, 10, p.55-73.
- SIMON, Herbert (1955): “*A Behavioral Model of Rational Choice*”. *The Quarterly Journal of Economics*, 69, 1, p. 99-118.
- SOBEL, Joel (1985): “*A Theory of Credibility*”. *Review of Economic Studies*, 52, p. 557-573.
- STAKE, Robert (1998): *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Morata.
- STEIGER, Otto (2006): “*Property Economics versus New Institutional Economics: Alternative Foundation of How to trigger Economic Development*”. *Journal of Economic Issues*, 40, p.180-208.
- STIGLITZ, Joseph; WEISS, Andrew (1981): “*Credit Rationing in Markets with Imperfect Information*”. *American Economic Review*, 71, p.393-409.
- TOOBY, John; COSMIDES, Leda (1992): “*The Psychological Foundation of Culture*”. En BARKOW, Jerome; COSMIDES, Leda; TOOBY, John. *The Adapted Mind: Evolutionary Psychology and the Generation Of Culture*. New York: Oxford University Press.
- TVERSKY, Amos; KAHNEMAN, Daniel (2002): “*Extensional vs. Intuitive Reasoning: The Conjunction Fallacy in Probability Judgement*”. En GILOVICH, Thomas (ed.). *Heuristics and Biases: The Psychology of Intuitive Judgment*. Cambridge: Cambridge University Press.
- VALLES, Miguel (1997/2003): *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Editorial Síntesis.

- VILLAFANI, Marcelo (2003): “Evolución de la cartera de los fondos financieros privados y Banco Sol: Mirando las cifras desde una nueva perspectiva” [en línea], Cuadernos del Serif USAID Bolivia.  
< <http://www.spanish.microfinancegateway.org/content/article/detail/21086>>.
- WATTS, Ross; ZIMMERMAN, Jerold (1983): “Agency Problems, Auditing, and the Theory of the Firm: Some Evidence”. The Journal of Law and Economics, 3, p.613-634.
- WEBER, Max (1864-1920/ 1944): *Economía y Sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.
- WHITE, Harrison (1985): “Agency as Control”. En: PRATT, John; ZECKHAUSER, Richard (ed.). *Principals and Agents: The Structure of Business*. Boston: Harvard Business School Press, p. 187 - 212.
- YIN, Robert (2003): *Case Study Research: Design and Methods*. London: Sage Publications.
- YUNUS Muhammad (2007): *Creating a World without Poverty: Social Business and the Future of Capitalism*. Nueva York: Public Affairs.
- (1999): *Banker of the Poor: Micro-Lending and the battle against world poverty*. Nueva York: Public Affairs.
- ZOHIR, Sajjad; MATIN, Imram (2004): “Wider Impacts of Microfinance Institutions: Issues and Concepts”. Journal of International Development, 16, p. 301-330.

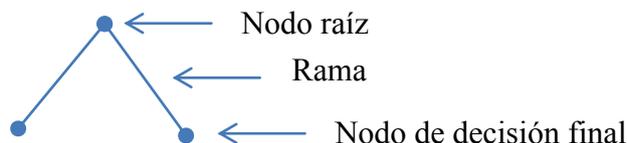
## ANEXO 1

### CONCEPTOS BÁSICOS DE TEORÍA DE JUEGOS<sup>49</sup>

#### 1. Nociones básicas

La teoría de juegos permite representar la secuencia de decisiones de los agentes inmersos en contextos interactivos. Una primera forma de exponer las decisiones de los agentes es mediante de la diagramación de un árbol de juegos, o forma extensiva del juego. El árbol de juegos básicamente consiste en un diagrama que une ramas y nodos de decisión.

Figura 14: Forma de un árbol de juegos



En la parte superior del árbol de juego se encuentra el nodo raíz, del cual se desprenden dos ramas o alternativas de decisión, cada rama conecta una cabeza de nodo con una cola de nodo. En un juego existe una ruta o secuencia de decisiones, donde un nodo precedente (o nodo ancestro) da lugar a un nodo sucesor. La teoría establece que cada jugador conoce a cabalidad el nodo de juego en el que realiza su movimiento y cuenta con un espectro de información que le permite tomar en cuenta varias alternativas de decisión. Cuando el juego termina, se señalizan los resultados que obtiene cada jugador en el nodo terminal, en función de las decisiones asumidas a lo largo del juego.

Aplicaremos estas definiciones a un ejemplo, el juego estratégico *Juan Pequeño vs Juan Grande*. Juan Grande y Juan Pequeño son dos sobrevivientes en una isla, cuyo único alimento es un coco de palmera. Para comer el coco al menos uno de ellos debe subir el árbol, golpear el coco para que caiga al suelo y bajar. La energía total que proporciona el coco es de 10 kc (kilocalorías). Para subir y bajar del árbol Juan Grande gasta 2kc,

---

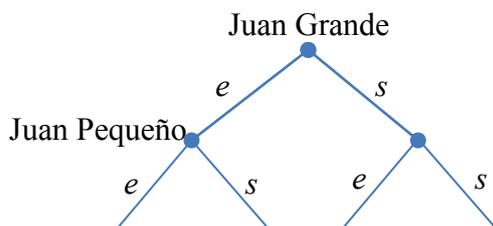
<sup>49</sup> Esta introducción a la teoría de juegos es una adaptación del trabajo de Gintis (2009), realizada con el propósito de facilitar la lectura de los juegos estratégicos desarrollados en el trabajo de investigación.

siendo irrelevante el desgaste para Juan Pequeño debido a su estatura. Los supuestos de este juego son:

- Si suben ambos, Juan Grande obtiene 7 kc y Juan Pequeño obtiene 3k; ya que Juan Grande puede consumir la mayor parte del coco.
- Si Juan Grande sube al árbol mientras Juan Pequeño espera que caiga el coco, Juan Grande obtiene 6 kc y Juan Pequeño 4kc (puede consumir algo más de la fruta mientras Juan Grande baja del árbol).
- Si sólo Juan Pequeño sube al árbol, Juan Grande obtiene 9 kc y Juan Pequeño 1kc (ya que la mayor parte de la fruta es consumida por Juan Grande hasta que Juan Pequeño baja del árbol).

Suponiendo que Juan Grande inicia el juego, a continuación se representan el árbol de decisiones:

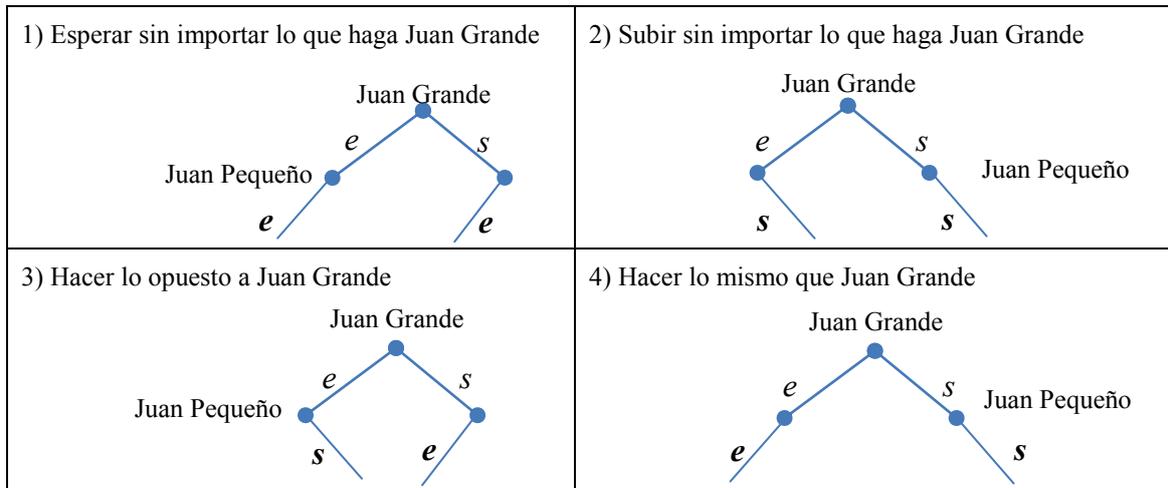
Figura 15: Árbol de decisiones Juan Grande vs Juan Pequeño



Como se aprecia en la figura 15, la decisión de Juan Grande se inicia en el nodo raíz, este jugador tiene dos posibilidades de decisión, que se grafican a continuación como dos ramas o alternativas de decisión. La rama de la izquierda corresponde a la decisión *e* (esperar) y la rama de la derecha corresponde a la decisión *s* (subir). En el siguiente nodo de decisión Juan Pequeño es el protagonista de la jugada, quien debe responder ante los dos posibles escenarios de decisión de Juan Grande. De esta manera, cuando Juan Grande espera (*e*), Juan Pequeño puede elegir la rama izquierda *e* (esperar) o la rama derecha *s* (subir). De la misma manera, cuando Juan Grande sube (*s*), Juan Pequeño puede esperar (*e*) o subir (*s*)

Como se aprecia en el la figura 16, mientras Juan Grande tiene dos alternativas puras de decisión (esperar o subir), Juan Pequeño tiene cuatro alternativas puras de decisión:

Figura 16: Alternativas puras de Juan Pequeño



De acuerdo a la figura 16, las alternativas puras de decisión de Juan Pequeño son las siguientes:

Alternativa 1: Juan Pequeño espera sin importar la decisión de Juan Grande ( $e,e$ )

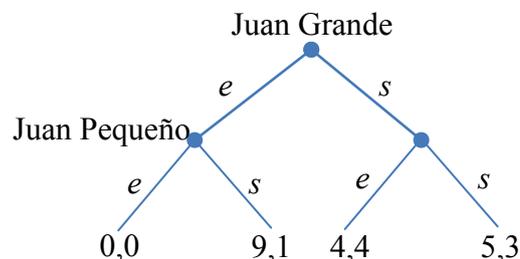
Alternativa 2: Juan Pequeño sube sin importar la decisión de Juan Grande ( $s,s$ )

Alternativa 3: Juan Pequeño hace lo opuesto a Juan Grande ( $s,e$ )

Alternativa 4: Juan Pequeño hace lo mismo que Juan Grande ( $e,s$ )

Como se aprecia en la figura 17, el juego concluye en cuatro posibles nodos terminales. En la parte inferior de los nodos terminales se introducen los resultados para cada jugador.

Figura 17: Resultados obtenidos en el juego Juan Grande vs. Juan Pequeño



En la figura 17, en cada uno de los nodos terminales se muestran los resultados (la primera cifra corresponde Juan Grande y la segunda a Juan Pequeño, ambas separadas por una coma).

- En la rama extrema izquierda, cuando ambos jugadores esperan, el resultado es (0,0), ninguno aprovecha el coco.
- En la rama extrema derecha, cuando los dos jugadores suben, los resultados son (5,3), esto se debe a que Juan Grande obtiene 7kc, sin embargo debe restar 2kc correspondientes al desgaste de subir al árbol, mientras que Juan Pequeño logra aprovechar las restantes 3 kc.
- En la rama central izquierda, cuando Juan Grande decide esperar y a continuación Juan Pequeño decide subir, los resultados son (9,1), ya que Juan Grande aprovecha 9 kc, mientras que cuando Juan Pequeño logra bajar del árbol sólo obtiene 1kc.
- En la rama central derecha, cuando Juan Grande elige subir y a continuación Juan Pequeño decide esperar, los resultados son (4,4), esto quiere decir que Juan Grande obtiene 6kc, a lo que resta 2kc que es el desgaste por haber subido, mientras que Juan Pequeño logra aprovechar un poco más de fruta, obteniendo 4 kc.

Una segunda forma de representar el juego es la forma estratégica o forma normal. La matriz que se expone en el *cuadro 1* representa los resultados de los dos jugadores según sus respectivas estrategias. En la matriz, las estrategias del primer jugador (Juan Grande) se ubican en las filas y las del segundo jugador (Juan Pequeño) en las columnas. Al interior de cada celda, los resultados del primer jugador se presentan antes de la coma y los resultados del jugador segundo jugador después de la coma.

Cuadro 41: Forma estratégica del juego Juan Grande vs. Juan Pequeño

		Juan Pequeño			
		<i>ss</i>	<i>Se</i>	<i>Es</i>	<i>Ee</i>
Juan Grande	<i>e</i>	9,1	9,1	0,0	0,0
	<i>s</i>	5,3	4,4	5,3	4,4

En este ejemplo, Juan Grande puede anticipar el tipo de respuesta que obtendrá de Juan Pequeño ante sus dos posibles jugadas. Si Juan Grande decide esperar ( $e$ ), Juan Pequeño se verá presionado a subir, ya que de otra forma no lograría aprovechar el coco. Por el contrario, si Juan Grande decide subir ( $s$ ), la elección que se puede anticipar de Juan Pequeño es la de esperar, ya que con esta jugada Juan pequeño obtiene 4kc, mientras al subir sólo obtiene 3kc. De esta forma, Juan Grande puede anticipar que al esperar obtiene 9kc, mientras que al subir obtiene 4kc, por lo tanto, su decisión estratégica será esperar ( $e$ ).

## 2. Equilibrio de Nash

El equilibrio de Nash con dos jugadores consiste en un par de estrategias, cada una de las cuales es la mejor respuesta hacia el otro jugador, es decir, brinda al jugador que usa esta estrategia el mayor resultado posible dada la estrategia empleada por el otro jugador. La importancia del equilibrio de Nash en teoría de juegos deriva de su capacidad para predecir de manera precisa cómo jugará una persona, asumiendo que su estrategia emplea el equilibrio de Nash. Por otro lado, cuando se identifican equilibrios de Nash que parecen implausibles es posible reconocer equilibrios inestables, que difícilmente se sostienen en el mundo real. Sin embargo, también hay que considerar que existen situaciones donde las personas no juegan con equilibrio de Nash, y ello no supone que los actores sean irracionales.

Para identificar el equilibrio de Nash, volveremos nuevamente a utilizar el ejemplo de juego de Juan Grande vs. Juan Pequeño representado en el cuadro 41.

Para encontrar el equilibrio de Nash se puede seleccionar la fila y columna cuyos resultados en la intersección son los mayores posibles. Para el primer jugador (Juan Grande), se comparan los resultados obtenidos en la columna, y para el segundo jugador (Juan Pequeño), se comparan los resultados obtenidos en la fila. Como se aprecia en el ejemplo, es posible identificar más de un par de estrategias que son equilibrio de Nash. Efectivamente ( $e,se$ ) es un equilibrio de Nash porque 9 es un resultado mayor que 4 para Juan Grande (comparando sus resultados en la columna), mientras que 1 es un pago

mejor que 0 para Juan Pequeño (comparando sus resultados en la fila). También se aprecia que  $(e,ss)$  es un equilibrio de Nash, ya que 9 es mayor a 5 para Juan Grande y 1 es mayor a 0 para Juan Pequeño. Sin embargo, esta estrategia presenta una dificultad, ya que si Juan Grande decide cambiar de estrategia y juega  $(s)$ , la ganancia de 3 que obtiene Juan Pequeño en la fila sería inferior a la ganancia de 4 que obtiene en la celda contigua, en esa misma fila. En este caso se indica que la estrategia  $(ss)$  está débilmente dominada por  $(se)$ , lo que significa que  $(se)$  es la mejor jugada posible de Juan Pequeño, independientemente de lo que haga Juan Grande.

Un tercer equilibrio de Nash es  $(s,ee)$ , una posición en la cual Juan Pequeño obtiene un resultado de 4 en vez de 1, mientras que Juan Grande obtiene también 4, que es bastante inferior a 9. Esta opción significaría un ‘trato extraordinario’ para Juan Pequeño, ya que éste jugador esperaría  $(e)$  sin importar lo que haga Juan Grande. Se entiende que esta jugada es un ‘trato extraordinario’, ya que Juan Grande puede prever que, si decide esperar, cuando sea el turno de Juan Pequeño la mejor alternativa del segundo jugador será subir, ya que el resultado de 1 es mejor que 0.

### 3. Eventos estocásticos

Los eventos estocásticos son aquellos donde interviene la naturaleza (por ejemplo el mal o buen tiempo, la buena o mala suerte). Para incorporar estos eventos se introduce un jugador ficticio que es la ‘naturaleza’ en el nodo de decisión y las ramas de este nodo presentan los posibles eventos estocásticos. A cada rama de alternativa estocástica puede asignarse una probabilidad de ocurrencia, que representa la probabilidad de que el evento aparezca en la naturaleza.

### 4. Modelos complejos de juegos

A medida que se establece un mayor número de jugadas, los modelos de juego utilizan programas informáticos especializados que usan la teoría de juegos para crear jugadores estratégicos artificiales. Los modelos de juegos informatizados resultan útiles cuando las estrategias son demasiado complicadas para admitir soluciones analíticas cortas

como las que se han ejemplificado. Sin embargo, pese a la sofisticación de los modelos informatizados, se reconoce que los supuestos requeridos para dar soluciones explícitas son poco realistas y limitadas (por ejemplo, el tiempo es continuo, el número de potenciales agentes es finito, entre otros).

Los modelos de juego también pueden complejizarse empleando supuestos evolucionarios. Estos juegos incluyen estrategias que consideran la reproducción de una parte o de un promedio de estrategias exitosas. En un proceso de juego evolucionario los agentes que realizan buenas jugadas pueden ser imitados por otros que tienen menor éxito. A la vez, estos procesos pueden converger en el equilibrio de Nash. En los juegos evolucionarios los agentes viejos mueren y los nuevos heredan las estrategias de sus padres, e incluso pueden sufrir algunas mutaciones. Así, en los juegos evolucionarios hay una tendencia a que las estrategias exitosas se incrementen en frecuencia a expensas de las menos exitosas.

En la presente investigación se ha priorizado el razonamiento o lógica interactiva de juegos sobre la formulación de soluciones matemáticas. Lo que se busca es guiar al lector hacia el razonamiento estratégico individual propio de las relaciones de principal-agente.

## **ANEXO 2**

### **PAUTAS DE ENTREVISTA**

#### **PAUTA N°1:**

#### **ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL RESPONSABLE DEL DISEÑO DE LA TECNOLOGÍA DE PRÉSTAMO**

1. Cómo se define al grupo meta. ¿Se considera el perfil de pobreza o precariedad de los prestatarios?
2. ¿En qué rango de préstamo se concentra la mayor proporción de la clientela? ¿Cuál es el perfil social, económico, y humano de los prestatarios prototípicos.
3. Condiciones de otorgación del préstamo: monto, plazo, tasa de interés, destino del crédito.
4. Criterios empleados en la evaluación de la capacidad de pago de los clientes.
5. Garantías del crédito otorgado.
6. Modalidades de contrato disponibles.
7. ¿Se presenta en la institución el fenómeno de sustitución de la clientela que enfrenta un mayor nivel de pobreza por otra que presenta un menor nivel de pobreza?
8. ¿Qué se entiende por “fracaso” en el microcrédito? ¿Es posible reconocer un perfil de los prestatarios en situación de mora (dimensión económica, social y humana)?
9. ¿Hasta qué rango de préstamo considera la organización que se trabaja con microcrédito?
10. ¿Cuáles son las categorías de cartera vencida y cuáles son las sanciones impuestas a los clientes que ingresan en estas situaciones?

#### **PAUTA N°2**

#### **ENTREVISTA DIRIGIDA A PRESTATARIOS QUE MANTIENEN UNA RELACIÓN DE MICROCRÉDITO CUMPLIDA**

1. Percepción de los beneficios económicos del préstamo: destino del préstamo, contribución al flujo de caja familiar, contribución a la acumulación de activos económicos.
2. Percepción de los beneficios sociales del préstamo: en el ámbito familiar y laboral, la percepción de la pertenencia al sistema formal de crédito.
3. Percepción de la reputación de cumplimiento da deuda crediticia, ventajas que brinda el cumplimiento del pago dentro del sistema de préstamo y en el entorno social del prestatario.

### **BOLETA N°3**

#### **ENTREVISTA DIRIGIDA A PERSONAL DE LAS AGENCIAS DE PRÉSTAMO**

1. Caracterización del perfil de los prestatarios típicos (dimensión económica y dimensión social).
2. Caracterización del perfil de los prestatarios en situación de mora (dimensión económica y dimensión social).
3. Medidas asumidas por la institución para abordar las dificultades de pago de los clientes, formales e informales.

### **PAUTA DE ENTREVISTA N°4**

#### **ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL ÁREA DE COBRANZAS**

1. Caracterización de la situación de morosidad en los prestatarios del microcrédito, considerando el perfil social y económico.
2. Consecuencias económica de la morosidad de los prestatarios más precarios de la cartera de crédito.
3. Consecuencias sociales de la morosidad en los prestatarios más precarios de la cartera de crédito.
4. Cómo resuelve la institución los casos de morosidad, considerando la reprogramación de deudas y la aplicación de sanciones.

### **BOLETA N°5**

#### **ENTREVISTA DIRIGIDA A CLIENTES EN SITUACIÓN DE MOROSIDAD**

1. Indagación de las consecuencias económica de la morosidad de los prestatarios.
2. Indagación de las consecuencias sociales de la morosidad en los prestatarios.
3. Indagación de la situación que llevó al cliente a enfrentar la morosidad (situación familiar, inversión realizada con el microcrédito, obstáculos enfrentados, etc.)

### **PAUTA DE OBSERVACIÓN**

1. Ubicación de la entrevista dentro de la ciudad de La Paz.
2. Condiciones de urbanismo en el barrio en la que se realiza la entrevista.
3. Condiciones de acceso al lugar de la entrevista.
4. Cómo es el espacio donde se realiza la entrevista.
5. Condiciones que llaman la atención en el entorno de la entrevista
6. Fotografía del entrevistado previa aceptación.