



**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA

# Sobreendeudamiento en las Microfinanzas Salvadoreñas. ¿Existe algún Problema?

## Programa de Fortalecimiento de las Microfinanzas Rurales (FOMIR II – DAI)

Marzo 2005

Esta publicación fue producida para la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Fue preparada por Development Alternatives, Inc.

# Sobreendeudamiento en las Microfinanzas Salvadoreñas. ¿Existe algún Problema?

## Programa de Fortalecimiento de las Microfinanzas Rurales (FOMIR II – DAI)

**Documento Elaborado por:**

**Nathanael Bourns**  
**Consultor de DAI**  
San Salvador, El Salvador, Marzo de 2005

FOMIR II - DAI  
3a. Calle Poniente # 3977  
Colonia Escalón  
San Salvador, El Salvador, C.A.  
Tel: 264-3681 al 83

CONTRACT No. GEG-I-801-02-00011-00  
USAIDAMAP EL SALV

Las opiniones que los autores expresan en esta publicación no necesariamente reflejan las opiniones de la Agencia de Desarrollo Internacional de Los Estados Unidos (USAID) o del Gobierno de Los Estados Unidos.

## **Índice**

Introducción.....	2
Sobreendeudamiento en Bolivia – Observaciones para El Salvador.....	2
Tendencias Generales en El Salvador.....	5
Análisis de las carteras de microfinanzas en El Salvador.....	7
Posibles implicaciones de las tendencias para las instituciones financieras.....	13

## **Índice de Gráficos**

Gráfico 1– Causas-raíz del sobreendeudamiento en Bolivia (1999-2001).....	3
Gráfico 2 – Aumento de crédito de consumo en los últimos 2.5 años.....	5
Gráfico 3 – Morosidad en las carteras de crédito de consume nacionales.....	6
Gráfico 4 – Percepciones de las principales causas de la morosidad.....	7
Gráfico 5 – Comparación de numero de créditos con numero de clientes.....	8
Gráfico 6 - Promedio institucional de morosidad (11 inst. que reportan a FOMIR).	9
Gráfico 7 – Morosidad entre clientes con múltiples prestamos – base de datos de InfoRed.....	9
Gráfico 8 – Caso de Banco Procredit – múltiples créditos por cliente y mora baja.	10
Gráfico 9 – Elevado riesgo entre clientes endeudados en múltiples instituciones..	10
Gráfico 10 – Mapa de los municipios con incidencia de clientes endeudados en Múltiples instituciones (datos de FOMIR).....	11

## Introducción

El pasado 21 de diciembre el proyecto FOMIR, financiado por USAID, invitó a instituciones financieras que sirven el mercado de microfinanzas a un taller para discutir el tema de sobreendeudamiento de clientes de microfinanzas. Para la discusión, se plantó la hipótesis: *el sobreendeudamiento esta aumentando y podría causar futuros problemas para clientes de microfinanzas y las instituciones que les sirven*. Esta surgió de preocupaciones de gerentes operando en las microfinanzas y evidencias anecdóticas sobre el aumento, en años recientes, del sobreendeudamiento entre clientes de microfinanzas.

Antes del taller, el proyecto FOMIR hizo una encuesta de los gerentes de carteras de microfinanzas sobre el nivel de endeudamiento de los clientes y los respondientes lo calificaron como un 8.9 en términos de importancia en una escala de uno a diez, con diez siendo lo más importante (otros resultados de la encuesta aparecen en la pagina 12).

Aunque existen variaciones, definamos **sobreendeudamiento** como **la dificultad, o falta, de pago de un compromiso de crédito contratado entre un cliente e una institución.**

Esto, obviamente tiene repercusiones negativas tanto para clientes como para las instituciones que les sirvan. Es importante entender el nivel de sobreendeudamiento en una economía porque puede aumentar el **riesgo de crédito**, el riesgo de un cliente no rembolsar su préstamo a tiempo para instituciones financieras y en situaciones mas graves, puede causar un **riesgo “sistémico”** \* para las microfinanzas, causando problemas mayores para el sector de las microfinanzas, como fue el caso reciente de Bolivia.

\*Aquí solo consideramos el impacto al nivel del sector de las microfinanzas.

## Sobreendeudamiento en Bolivia – Observaciones para El Salvador

Como ha sido mencionado en otras ocasiones, la experiencia boliviana tiene lecciones útiles para El Salvador. Obviamente son dos países diferentes, con historias, economías y mercados de microfinanzas distintas. Sin embargo, vale la pena destacar algunas tendencias relevantes con respecto a los problemas de sobreendeudamiento sufrido en el mercado microfinanciero de Bolivia durante el periodo de 1999-2001 para destacar potenciales señales de alerta para El Salvador.

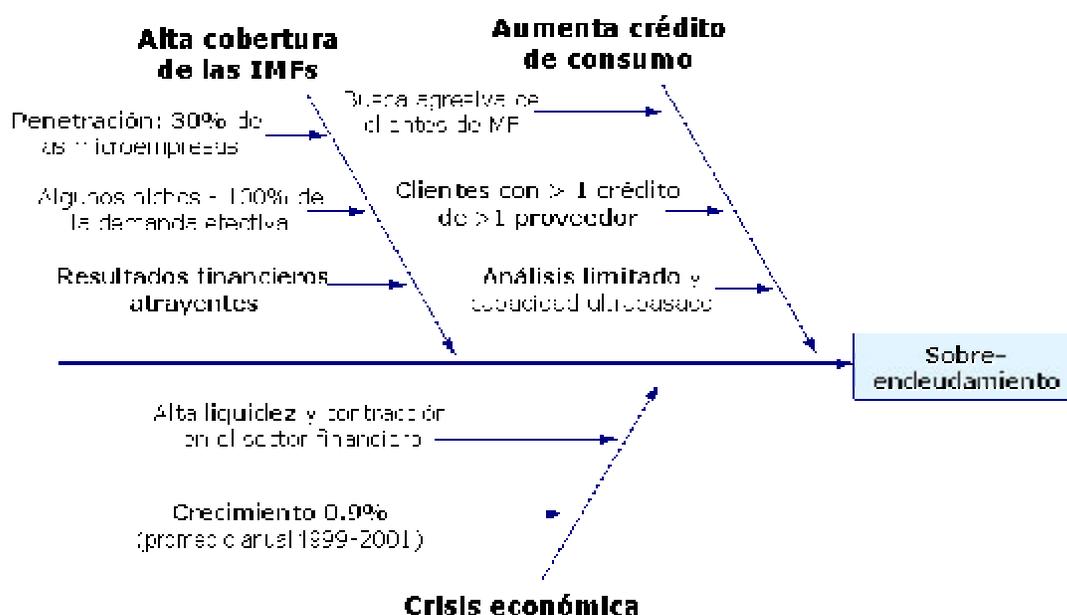
En términos generales, como se ve ilustrado en el Gráfico 1, se puede citar tres factores claves que contribuyeron a la crisis de sobreendeudamiento en Bolivia:

- Primero, la **economía boliviana se encontraba estancada** y los bancos contaban con altas índices de liquidez y limitadas opciones de colocación entre la clientela tradicional.
- Segundo, Bolivia contaba con un **mercado de microfinanzas altamente competitivo**, y con tasas de retornos atractivos, mejores en algunos casos que la banca tradicional. Además, hay estimaciones de entre el 30 y el 40% de los microempresarios al nivel nacional contaba con crédito de instituciones de

microfinanzas. Pero estas cifras marcaron una penetración mucho mayor en los centros urbanos, donde en algunos casos, llegó a ser más del 100%, mientras las regiones más difíciles de atender tenían cifras mucho menores que la cifra nacional.

- Tercero, hubo un **aumento rápido de la oferta de crédito de consumo**, y con eso el incremento del número de clientes servidos por múltiples instituciones financieras. Esto fue ejemplificado por la práctica de financieras de consumo al ofertar crédito adicional, a veces de forma casi automática, a clientes de instituciones de microfinanzas.

**Gráfico 1– Causas-raíz del sobreendeudamiento en Bolivia (1999-2001)<sup>1</sup>**



Otro punto importante de la experiencia boliviana con el sobreendeudamiento es que en ese tiempo, **no se podría compartir información entre el sector financiero regulado y las entidades no-reguladas**, factor que aumentó la asimetría de información entre cliente y proveedor financiero.

Estos, entre otros factores, que causaron problemas de sobreendeudamiento entre la clientela de microfinanzas en Bolivia, que a su vez tuvo un impacto en varios niveles<sup>2</sup> para los clientes sobre endeudados, implicó:

- Mayor inserción en el Mercado de trabajo – mas horas de trabajo y miembros por familia, incluso niños, trabajando

<sup>1</sup> Datos de penetración de: Elizabeth Rhyne “Mainstreaming Microfinance: How Lending to the Poor Began, Grew, and Came of Age in Bolivia” Kumarian Press. Mayo 2001.

<sup>2</sup> Gonzales, Adrian y Gonzalez-Vega, Claudio. “Sobreendeudamiento en las microfinanzas bolivianas” USAID y The Ohio State University. Septiembre 2003.

- Uso de Ahorros financieros
- Venta de activos – incluso de activos productivos
- Reducción de consumo e inversión en activos productivos y capital humano
- Obtención de nuevos créditos para cancelar los anteriores
- Busca de ayuda de familiares

Algunos clientes formaron una asociación de deudores demandando la cancelación de deudas de los clientes que no podían pagar y reducciones en las tasas de interés. La culminación de este movimiento fue la invasión por un grupo de clientes de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia (SBEF) donde los clientes mantuvieron rehenes a los funcionarios de la SBEF con amenazas de dinamitar el edificio. Después de un día, el enfrenamiento fue resuelto pacíficamente, pero sin duda marcó una experiencia para la SBEF.

Para las instituciones financieras, el sobreendeudamiento de clientes en los mercados más competitivos causó un riesgo de crédito mayor e incrementos en los gastos operacionales para obtener repago, tasas de cartera en riesgo elevadas en relación al excelente historial de pago y menor rentabilidad. Pero también, por el lado positivo, causó un enfoque de volver a lo básico, mejorar los análisis e incentivos, lo que trajo que las mejores instituciones se recuperaran.

Finalmente, al nivel del sector de las microfinanzas, causó ajustes importantes en la supervisión y regulación de las mismas, incluso el permiso explícito de compartir información entre instituciones reguladas y no-reguladas. También se estableció el Servicio de Atención de Reclamos y Consultas bajo lo cual los clientes pueden hacer cualquier reclamo o consulta sobre los servicios financieros, y si no obtienen respuesta de la entidad financiera dentro de un plazo establecido, los reclamos o consultas pasan a la SBEF.

Una lección importante para la supervisión fue el claro reconocimiento del riesgo elevado que existe cuando un cliente tiene créditos en más de una institución. Según Efraín Camacho, Superintendente de la SBEF de Bolivia:

*“Otro factor que determina la presencia de riesgo adicional [en las microfinanzas] es la pérdida potencial por contagio, es decir que la **incidencia de clientes compartidos, endeudados en más de una entidad**, con mayor riesgo en otras entidades financieras **pueda determinar la calidad de esta cartera.**”<sup>3</sup>*

---

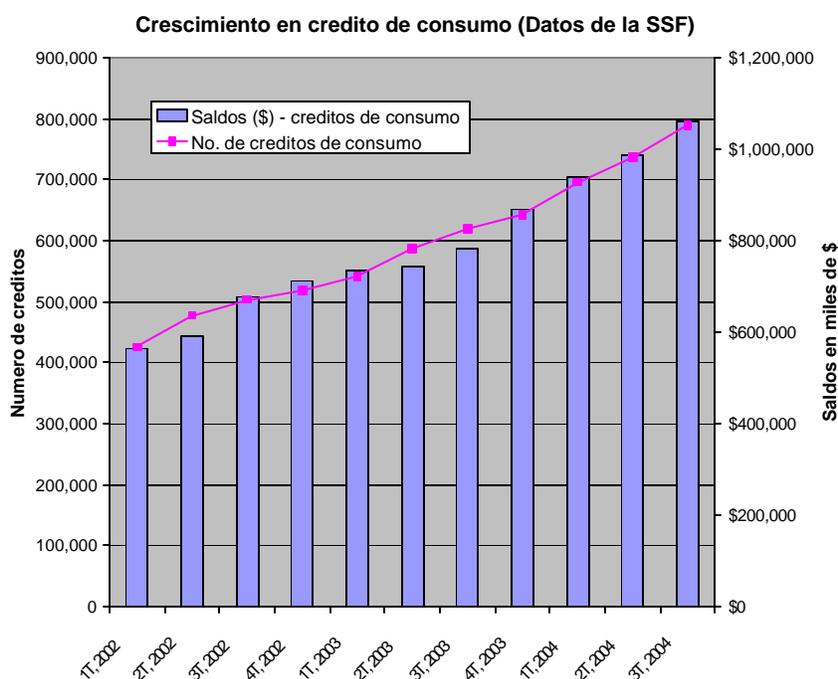
<sup>3</sup> Efraín Camacho, “La Regulación y Supervisión de las Entidades Microfinancieras en Bolivia” Superintendente Adjunto, Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia. 2002. La letra en negrilla ha sido añadida.

## Tendencias Generales en El Salvador

Varias de las tendencias que existían en Bolivia son similares, aunque de forma menos grave, a la situación actual de El Salvador. La economía salvadoreña, aunque esta mejor que la boliviana durante la época de 1999-2001, crece mas lentamente que lo esperado y con alta dependencia en las remesas.

Mientras tanto, durante esta época de lento crecimiento económico, el Gráfico 2 muestra que la oferta de crédito de consumo ha crecido de forma extraordinaria – un 85% en dos años y medio.

Gráfico 2 – Aumento de crédito de consumo en los últimos 2.5 años

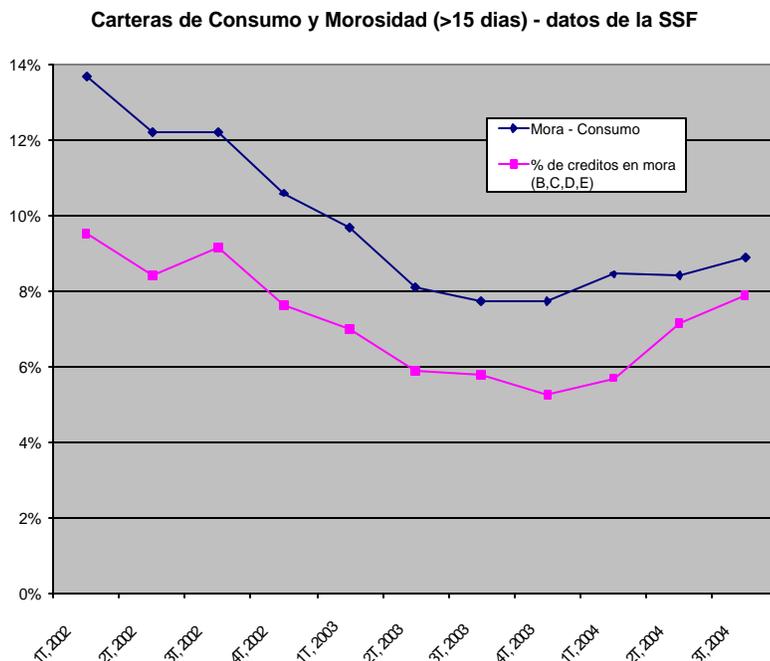


Una hipótesis es que este crecimiento acompaña el aumento de remesas, y su canalización cada vez mayor a través del sector financiero nacional y que esto está atrayendo nuevos clientes a los bancos, los cuales por su parte, están aprovechando de la presencia de la clientela para hacer una **venta cruzada** de otros productos. De hecho, la venta cruzada de productos para clientes actuales (ya sea de créditos u otros productos) es una tendencia importante, y las instituciones están queriendo cumplir con todas las demandas de un cliente dentro de una sola institución, que puede implicar ventajas y eficiencia tanto para el cliente como para la institución.

Las cifras de la SSF de la morosidad de las carteras de consumo se mantienen sin problemas graves, como se muestra en el Gráfico 3 pero cabe notar el incremento reciente. Además, se puede percibir que el porcentaje de clientes morosos ha aumentado en un ritmo más rápido que el valor en mora. Una interpretación de esto sería que son los clientes con saldos menores que están teniendo problemas a repagar

(o tomando una decisión por algún otro motivo de no pagar a tiempo) relativo a los clientes que tienen saldos mayores.

**Gráfico 3 – Morosidad en las carteras de crédito de consume nacionales**



Finalmente, cabe mencionar que la actual interpretación de la Ley de Secreto Bancario por parte de la Superintendencia del Sector Financiero, implica que no es posible cruzar todos los datos para tener un panorama mas completo.

Sin embargo, se sabe de evidencias anecdóticas que el sector de las microfinanzas comparte clientes con el sector financiero regulado y que para ambos, el crédito de consumo y las microfinanzas continúan creciendo (ver cifras de penetración en la página 9 de la revista *MicroEnfoque*, Diciembre 2004).

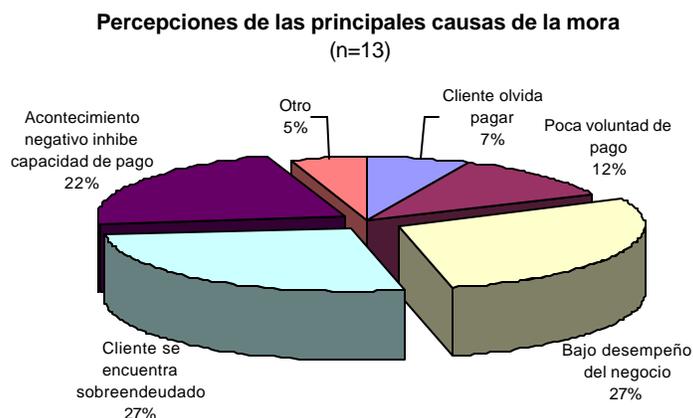
**Caja 1: Aproximando el sobreendeudamiento en El Salvador**

La morosidad de un cliente no necesariamente implica sobreendeudamiento. De la forma más general, un cliente puede no pagar por faltar la capacidad, puede olvidar pagar o puede faltarle la voluntad de pago. Los últimos dos motivos pueden indicar problemas con la metodología de crédito, o sea en los incentivos establecidos entre cliente y institución, mientras la falta de capacidad de pago representa, pero no engloba, sobreendeudamiento.

Por otro lado, es posible que un cliente que logra pagar a tiempo este sobre endeudado y que esté, cumpliendo sus deberes contractuales a través de la venta de sus activos productivos (lo que tendría implicaciones graves para la capacidad de repago en el futuro).

Según la encuesta conducida por FOMIR los gerentes de las instituciones financieras que respondieron estiman, que en promedio, los clientes se retrasan en los pagos por los motivos indicados en el Gráfico 4.

**Gráfico 4 – Percepciones de las principales causas de la morosidad**



Podemos decir que las tres porciones del pastel destacadas (acontecimiento negativo, sobreendeudamiento, y bajo desempeño del negocio) representan sobreendeudamiento real. Si aceptamos estas cifras, quiere decir que alrededor del 75% de la mora representa sobreendeudamiento. Los gerentes estiman, además, que el 14% de sus clientes *que están al día* con sus préstamos tienen problemas de repago, o sea que están sobre endeudados de acuerdo con la definición utilizada aquí.

Obviamente, estas cifras no son científicas, pero dan una noción del asunto e indican que si sumamos los 75% de la mora total que se estima que estén sobre endeudados con los 14% que se estima que estén escondidos dentro de la cartera sana, llegamos a un 90%. Esto sugiere que la morosidad no sea una mala aproximación al sobreendeudamiento y lo usamos aquí dada la ausencia de un indicador disponible mejor.<sup>4</sup>

## **Análisis de las carteras de microfinanzas en El Salvador**

Para tratar de entender el sobreendeudamiento en las microfinanzas salvadoreñas se obtuvieron datos de diversas fuentes. Las fuentes principales usados aquí son la base de datos de FOMIR, MicroEnfoque, algunas instituciones financieras participantes y el buró de crédito InfoRed. Los cruces de datos no son del todo perfectos, pero sin embargo, se consideran útiles para identificar algunas tendencias claves.<sup>5</sup>

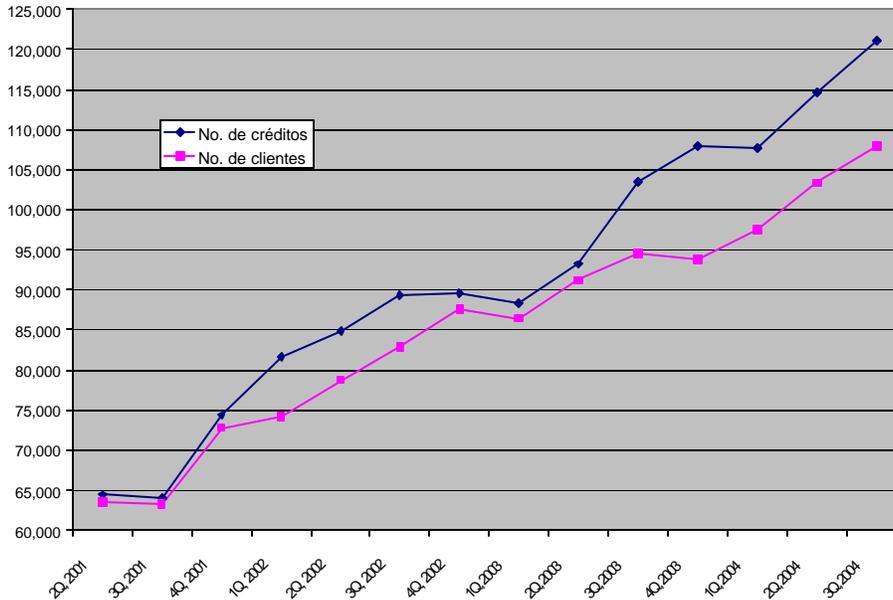
Observamos en el Gráfico 5 que entre las once instituciones que reportan a FOMIR, hay una tendencia de más de un crédito por cliente, un fenómeno que visto en insolación, no necesariamente señala problemas.

<sup>4</sup> No se ha realizado encuesta con clientes, lo que sería quizás la manera más confiable de medir el sobreendeudamiento pero que también sería un estudio costoso y de largo plazo. Se debe estudiar primero si vale la pena el esfuerzo.

<sup>5</sup> Información de la muestra del minado de datos FOMIR: La muestra es de 7 instituciones a Septiembre de 2003 y 2004. En el 2003 se contabilizaron 78,124 clientes en 255 municipios y en el 2004 96,260 clientes en 260 municipios. Incluye las tres metodologías crediticias. Los tipos de instituciones incluyen ONGs, Cooperativas, Bancos y Asociaciones. Los datos han sido cruzados entre instituciones utilizando el DUI. Algunas tendencias e incidencias (Género, montos, morosidad, etc.) han sido corroborados con información consolidada presentada por los burós de crédito. Incidencia de múltiples créditos – (datos de FOMIR - 7 instituciones) Incidencia de múltiples créditos en múltiples instituciones – (datos de FOMIR - 7 instituciones)

## Gráfico 5 – Comparación de numero de créditos con numero de clientes

Comparación de No. de Créditos y No. de Clientes  
(datos de carteras de MF 11 instituciones contribuyendo a FOMIR)

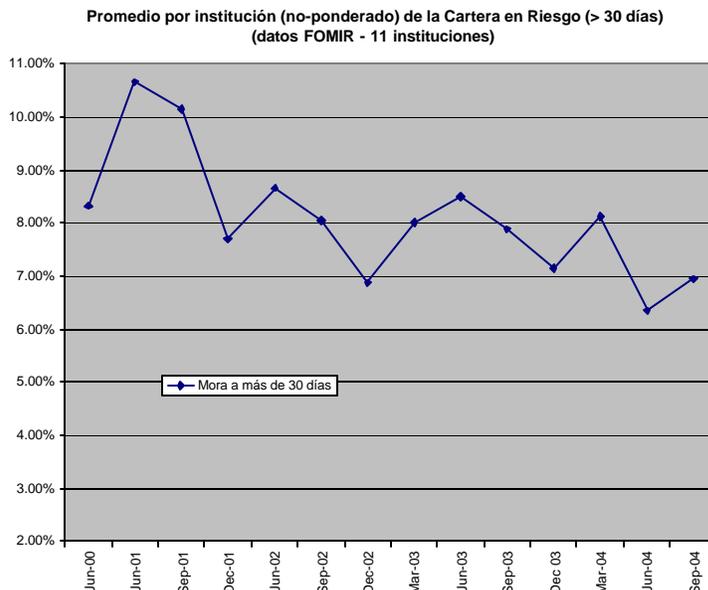


De la experiencia boliviana, sabemos que un indicador clave para entender la posibilidad de un creciente sobreendeudamiento es la incidencia de clientes endeudados en más de una institución. Lamentablemente, no existe actualmente una base de datos en El Salvador que cruce datos de todos los clientes de todos los proveedores de crédito.

Tomando en cuenta cinco instituciones que ofrecieron datos a FOMIR que posibilitaron la comparación cliente por cliente (utilizando códigos únicos de clientes) hay una incidencia creciente de múltiples créditos en múltiples instituciones. Cruzando datos de tan solo cinco instituciones, hay un crecimiento entre clientes endeudados en múltiples institución del 1% en 2003 para el 3% en 2004 entre las ONGs, y del 4% al 8% para las cooperativas. Cabe resaltar que no fue posible cruzar datos entre instituciones reguladas y no reguladas, pero esto con autorización de la SSF, sería un ejercicio futuro importante.

A pesar de este incremento, como muestra el Gráfico 6, la morosidad entre las 11 instituciones que entregan datos de calidad de cartera trimestralmente al proyecto FOMIR muestran una tendencia a la baja.

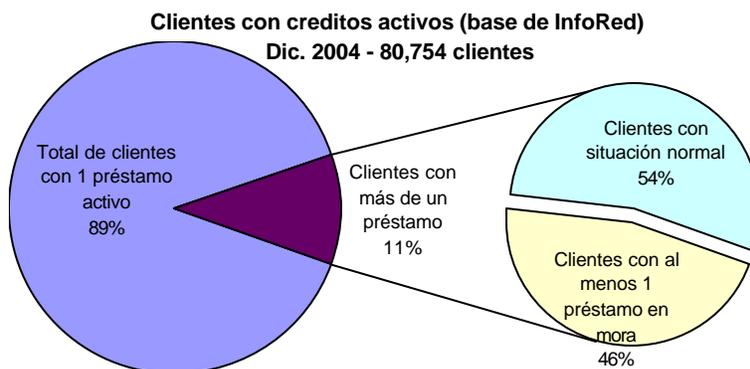
**Gráfico 6 - Promedio institucional de morosidad (11 instituciones que reportan a FOMIR)**



A pesar de la mejora, en promedio, estas cifras entre instituciones que son socios de FOMIR, los participantes en el taller estiman que esa tendencia quizás no sea generalizada para las demás instituciones.

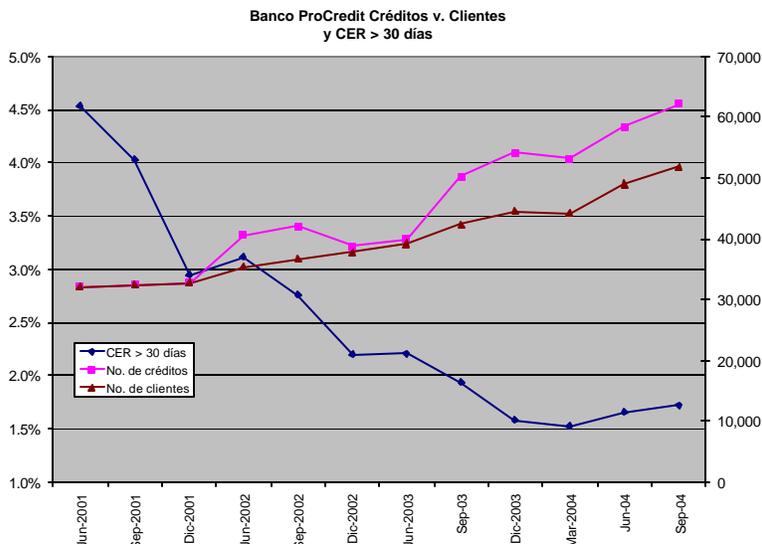
Tomando otra base, de acuerdo con datos proporcionados por InfoRed, un buró de crédito especializado que obtiene información de instituciones no-reguladas de microfinanzas, un 11% del total de clientes en la base a Diciembre 2004 tiene más que un préstamo. Entre estos clientes, como muestra el Gráfico 7, el 46% están en mora. Otra vez, cabe resaltar aquí que estas cifras no incluyen préstamos de instituciones reguladas.

**Gráfico 7 – Morosidad entre clientes con múltiples préstamos – base de datos de InfoRed**



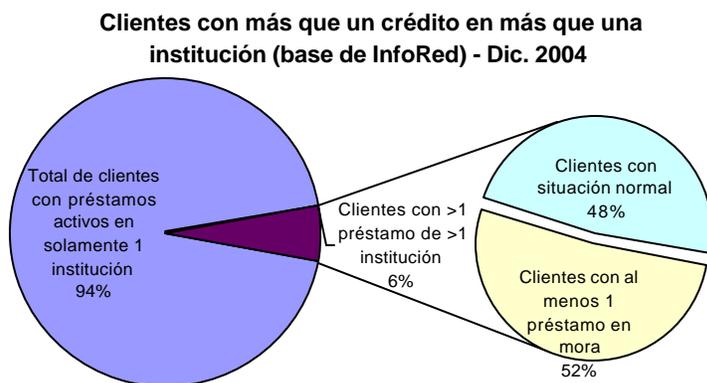
Hay que mencionar aquí que múltiples créditos por cliente no necesariamente implica sobreendeudamiento – la clave es no sobrepasar la capacidad de repago del cliente (que, como hemos supuesto, aparecería eventualmente en la mora) Tomando el caso del Banco Procredit que proporcionó sus datos a FOMIR, vemos que hay una brecha substancial entre el numero de créditos y el numero clientes, implicando que están ofreciendo múltiples créditos a algunos clientes (ventas cruzadas). Mientras tanto, su cartera en riesgo (mayor a 30 días) viene bajando y esta en un nivel que muy pocos bancos o instituciones de microfinanzas logran tener.

**Gráfico 8 – Caso de Banco Procredit – múltiples créditos por cliente y mora baja**



Sin embargo, cuando un cliente esta endeudado en más de una institución, resulta mucho más difícil para una institución monitorear el endeudamiento total del cliente. Del total de la base de InfoRed, el 6% tiene múltiples créditos *con múltiples proveedores*. El Gráfico 9, muestra, como es de suponer, que hay riesgo elevado entre los clientes que están endeudados en más que una institución: más de la mitad de estos clientes están en mora.

**Gráfico 9 – Elevado riesgo entre Clientes endeudados en múltiples instituciones**

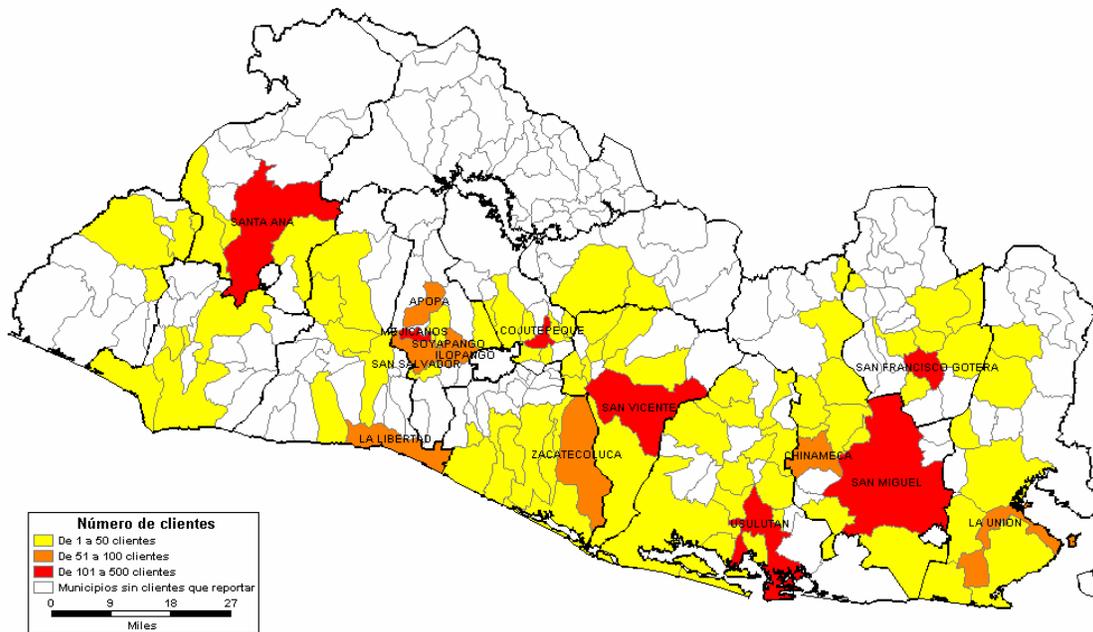


Para obtener una noción de la distribución geográfica de la incidencia de clientes

endeudados en múltiples instituciones, vemos que, contando solo los datos de 7 instituciones que reportaron a FOMIR con datos capaces de ser cruzados (Utilizando como parámetro de comparación el documento único DUI), son los grandes centros urbanos del país que tienen elevadas incidencias de clientes compartidos. Esto es de esperarse, debido a las mayores poblaciones servidas en estos lugares.

**Gráfico 10 – Mapa de los municipios con incidencia de clientes endeudados en múltiples instituciones (datos de FOMIR)**

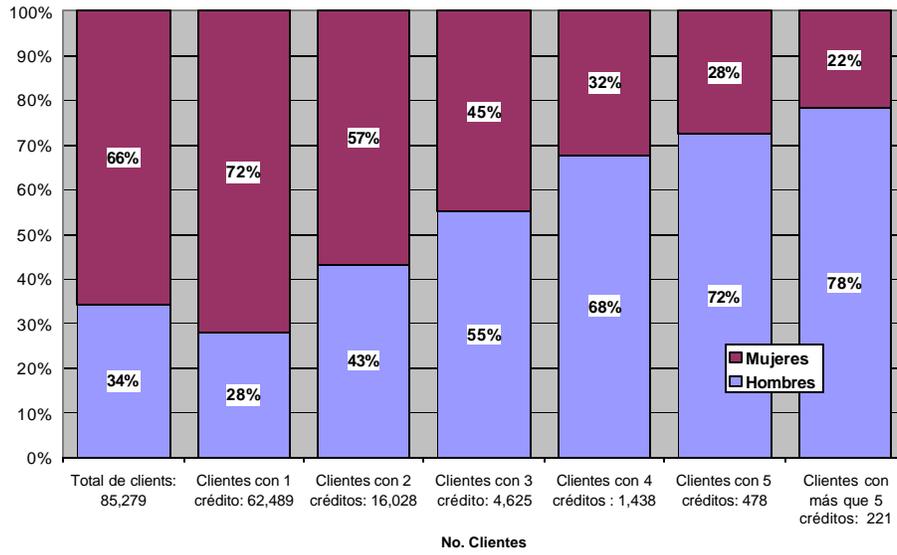
**Clientes de Múltiples Créditos con Múltiples Instituciones a Septiembre 2004**



Otro aspecto interesante que apareció en los datos recopilados por FOMIR fue la distribución de género de los clientes dependiendo del número de créditos activos que tenga. La correlación es clara: mientras más créditos tenga un cliente, más probable es que sea un hombre. Si aceptamos que la incidencia de múltiples créditos correlaciona con un riesgo mayor, otros factores siendo iguales, los hombres tienden a presentar un riesgo de crédito más alto. De hecho, el género es usado como un diferencial en las microfinanzas y de hecho, algunos modelos de calificación (*scoring*) de crédito para microfinanzas lo usan como un criterio.<sup>6</sup> Lo anterior puede verse detallado en el gráfico siguiente.

<sup>6</sup> Ver: Shreiner, Mark. “Árboles estadísticas en microfinanzas: Haz tu propio *scorecard* en tu tiempo libre.” Presentación al Banco Central de la República Dominicana. Noviembre 2001. [www.microfinance.com](http://www.microfinance.com)

**Correlación de genero y múltiples créditos**  
 (7 instituciones contribuyendo datos de cartera a FOMIR a Septiembre 2004)



## Posibles implicaciones de las tendencias para las instituciones financieras

Dado el conjunto de tendencias presentado, *¿cuáles son las implicaciones para las microfinanzas Salvadoreñas?* Los participantes del taller el día 21 de Diciembre pasado indicaron implicaciones potenciales para tres niveles diferentes, **clientes**, **instituciones** y el **sector de las microfinanzas**.

Para los **clientes** de microfinanzas, fue reconocido que un microempresario tiene necesidades variadas de servicios financieros y si no se encuentran satisfechos en una institución van a buscar completarlas en otra. Los participantes indican que el acceso a varios tipos de crédito implica mayores opciones, una tendencia de bajar el precio para el usuario final y la posibilidad de que cuando el cliente siente una indebida presión de un acreedor, es posible recurrir a otras fuentes. Entre las otras fuentes que no sean microcrédito, algunos participantes señalaron que los prestamistas (usureros) continúan siendo una fuente importante. Mientras que las tarjetas de crédito y crédito de proveedores de insumos no son, actualmente fuentes principales de financiamiento, se piensa que tales servicios tienden a crecer. Además, fue mencionada la necesidad de enseñar clientes sobre el *uso oportuno de crédito* y los riesgos que acompañan de sobreendeudamiento.

Dada esta situación de los clientes, fue destacado que las **instituciones** necesitan aceptar la competencia; aceptar que el microempresario tiene diversas necesidades financieras y de ahí depende de cada institución trabajar para servir todas las necesidades que pueda, para evitar que el cliente se vaya para otra institución. Sin embargo, hay que reconocer que existe mucha oferta de crédito y como institución, se debe estar lista, cuando sea necesario, para ajustar la metodología de análisis para verificar verdaderas necesidad y capacidades. Esto y el hecho de que hayan fuentes informales que solo aparecen en el análisis y acompañamiento profesional implican la necesidad de analistas de crédito bien preparados.

Para el **Sector de las microfinanzas**, algunos participantes citaron la falta de información e inadecuación de los burós de crédito actuales, notando que la utilidad de la información depende de las mismas instituciones que mandan información. Otro desafío, como ha sido destacado en otras ocasiones, es la interpretación rígida de la SSF sobre la ley de secreto bancario que no permite que instituciones no-reguladas accedan a información de clientes del sector financiero regulado. Se estima que el momento para tratar de este asunto es oportuno, porque hay creciente interés por parte de la SSF en las microfinanzas y una masa crítica de instituciones, tanto reguladas como no-reguladas están interesadas en investigar la posibilidad de hablar sobre este tema.

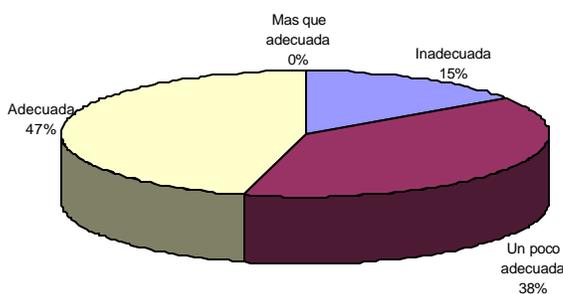
Por parte de los organismos que apoyan al sector, algunos participantes indicaron que se deben priorizar la expansión en áreas menos atendidas, ya que la falta de atención de estos mercados en dichas regiones son mucho mas notables que en cualquier uno de los mercados de las principales áreas urbanas.

## Caja 2: Resultados claves de la Encuesta FOMIR de instituciones del sector microfinanciero

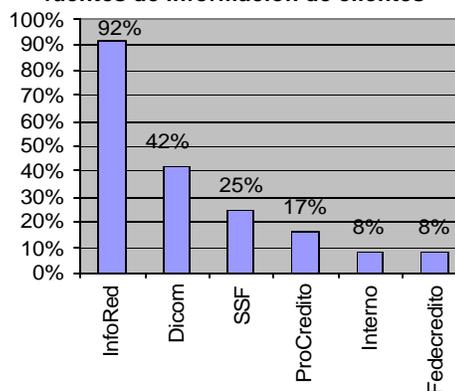
La encuesta FOMIR del sobreendeudamiento indica que entre las 13 instituciones que respondieron:

- Todos evalúan capacidad de repago de los clientes entre ciclos.
- Ninguna ha hecho investigación del nivel de endeudamiento de sus clientes.
- Estiman, en promedio, que el 14% de sus clientes sin mora se encuentran con dificultades para realizar los pagos.
- 1 institución tiene política de cancelación de los otros préstamos activos antes de otorgar uno nuevo.
- 11 tienen alguna manera de monitorear el endeudamiento total de sus clientes.
- El 53% creen que su propia capacidad de medir la deuda total de su clientela es “inadecuada” o “un poco adecuada”
- 12 de las 13 usan un servicio de información crediticia, la mayoría usan mas que una fuente y casi todos (11) de estos usan InfoRed

**Adecuación de su institución para entender y manejar la deuda total de los clientes**



**% de la muestra (n=12) que utilizan fuentes de información de clientes**



De acuerdo a los gerentes, las otras fuentes de crédito, además del microcrédito, son:

**Percepciones: importancia de las otras fuentes de crédito (en orden de los más a los menos importantes)**

