



En América Latina, las innovaciones en microfinanzas provienen no solo de las nuevas tecnologías, sino también del enfoque en las personas y los procesos que hacen uso de dichas tecnologías. Esto ha permitido lograr importantes avances en la escala y el alcance.

## INNOVACIONES TECNOLÓGICAS EN LAS MICROFINANZAS EN AMÉRICA LATINA

### RESUMEN

Las microfinanzas se basan en préstamos pequeños sin información formal de por medio y sin garantías reales, por lo cual la tecnología desempeña un papel clave para reducir los costos de transacción e incrementar la rentabilidad. En este documento, la tecnología se entiende en su sentido más amplio, no solo como avances tecnológicos en equipamiento sino también en cuanto a personal, procesos y procedimientos que utilizan estos avances. Este resumen describe cómo se organiza el negocio de las microfinanzas a nivel operativo y el papel que desempeñaron las tecnologías básicas para la viabilidad de esta actividad en América Latina. Asimismo, describe una serie de prácticas que, junto con el uso efectivo de los equipos, contribuyeron al desarrollo de las microfinanzas logrando que sea un negocio de escala centrado en tomas de decisiones descentralizadas, relaciones de largo plazo con los clientes y productos diversificados. Por último, enumera los factores que facilitaron las operaciones efectivas y la adaptación de las tecnologías, así como las lecciones aprendidas.

### BANCA TRADICIONAL VS MICROFINANZAS

Las microfinanzas se diferencian de los préstamos de la banca tradicional en que carecen de información formal —por ejemplo, libros contables— y garantías reales. Precisamente, la falta de información confiable sobre los clientes ha sido el principal desafío que han enfrentado, desde el inicio, las instituciones de microfinanciamiento (IMF). Las IMF deben centrarse no solo en los riesgos potenciales que asumirían sino también en los costos de transacción, dado el tamaño generalmente pequeño de los préstamos, así como en el potencial para ampliar la cobertura y el desarrollo de productos personalizados según las necesidades de los consumidores.

En este resumen, la tecnología se entiende como «las diferentes actividades que realiza una institución que otorga préstamos: selección de prestatarios, determinar los tipos de préstamos, los montos y los plazos de vencimiento, cómo asegurar los préstamos, monitoreo y recuperación de los préstamos»<sup>1</sup>. Se adoptó esta definición porque al entender la tecnología no en el sentido limitado de equipos (ej. ordenadores) sino como una combinación de mano de obra y capital físico necesarios para que el personal realice sus tareas con eficiencia, podremos comprender mejor la dimensión de la revolución tecnológica de las

<sup>1</sup> Schmidt, R., Zeiting, C.P. 1996. [Prospects, Problems and Potential of Credit-granting NGOs](#). *Journal of International Development* 8(2) 241-258.



microfinanzas con relación a la banca tradicional en América Latina. Dicha revolución ha sido la respuesta de la región a los problemas específicos de este negocio: falta de información y el tamaño pequeño del préstamo promedio.

Asimismo, la tecnología de microfinanzas requiere que los agentes de crédito vayan al centro de trabajo del cliente, es decir, los agentes no esperan en sus oficinas a que los clientes vengan sino que están en el terreno. De este modo, las IMF se enfrentan al desafío de hallar y evaluar nuevos clientes rápidamente, y a la vez, brindar un mejor servicio. Por lo tanto, las IMF necesitan no solo más trabajadores sino trabajadores con habilidades especiales. No es necesario que un agente de microfinanzas sea experto en leer libros contables, pero sí debe ser capaz de encontrar información específica que permita la viabilidad de la operación crediticia. En lugar de leer libros contables, el agente debe saber cómo funciona el negocio, cuáles son sus necesidades financieras y su potencial, y cómo responder a estas necesidades. Dado el tamaño pequeño de los préstamos, se debe minimizar los costos de adquisición y procesamiento de la información. En este contexto, el desafío tecnológico es hacer de las microfinanzas un negocio de escala.

## MICROFINANZAS: CÓMO LOGRAR UN NEGOCIO DE ESCALA

Dos elementos son esenciales para que las microfinanzas sean un negocio viable: capital físico que reduzca los costos de transacción e información, y trabajadores con las capacidades adecuadas (analíticas, organizativas y comunicativas) para realizar las operaciones. Esta sección aborda las innovaciones que forman parte del debate sobre las tecnologías de microfinanzas, para después analizar en la siguiente sección la definición amplia de tecnología, que comprende los procesos operativos y las estrategias de personal.

### Acceso a información

Las tecnologías de información permiten a las IMF confrontar las limitaciones del negocio, en cuanto a escala, con nuevos instrumentos que ayudan a cerrar la brecha de información confiable sobre la capacidad de pago de los clientes mediante el almacenamiento y procesamiento de información en tiempo real. El acceso permanente a la información previamente registrada permite un monitoreo

rápido y efectivo, lo cual facilita una respuesta rápida de las IMF. No obstante, cabe indicar que se requiere asistencia técnica para que los agentes de crédito sean eficientes en el terreno. Algunos de los instrumentos que permiten producir y mantener de manera accesible son: banca móvil, sistemas de red, procesamiento de datos a distancia, asistentes personales digitales (PDA) y biométrica. La Tabla 1 muestra los principales impactos de estas tecnologías en América Latina.

Una nueva herramienta utilizada para disminuir los riesgos son las [pruebas psicométricas](#), que evalúan la viabilidad crediticia de las empresas de pequeña y mediana escala en función de atributos como ética, integridad, personalidad y habilidades para los negocios. Se trata de una iniciativa reciente del BID que creó un fondo de US\$25 millones destinado a otorgar préstamos y garantías crediticias parciales

### RECUADRO 1 TARJETAS INTELIGENTES, BIOMÉTRICA Y CAJEROS AUTOMÁTICOS EN BOLIVIA

Las tarjetas inteligentes garantizan la seguridad de las transacciones y pueden utilizarse en las entidades o en terminales puntos de venta (TPV) facilitando acceso al crédito. [Bazoberry](#) (2003) señala el éxito de las tecnologías adaptadas a las circunstancias y necesidades del mercado de las microfinanzas rurales en Bolivia. La entidad Prodem instaló 34 cajeros automáticos para operar su red y reducir los costos operativos de sus servicios en zonas rurales. Los cajeros automáticos, junto con las tarjetas inteligentes, brindan instrucciones en audio en tres idiomas (español, aimara y quechua), lo cual facilita el acceso a personas que no pueden leer. También incorporan el sistema de reconocimiento de huellas dactilares: si la huella dactilar no coincide la transacción no procede; esto protege contra fraudes. Los clientes también pueden realizar giros bancarios, cambio de divisa, depósitos y retiros de dinero en efectivo.

Una encuesta entre los usuarios señala que los principales motivos para abrir una cuenta de ahorros son la seguridad de la huella dactilar y el hecho de que tener una tarjeta inteligente es percibido como un símbolo de estatus. Asimismo, según los clientes, el costo para abrir una cuenta (US\$10) no es excesivo y es fácil hacer retiros. El resultado más importante de esta iniciativa fue la reducción de los costos de financiamiento de 7,62% en diciembre 2001 a 5,55% en diciembre 2002, y luego a 5,3% en marzo 2003. Esta reducción de costos de un año a otro a través de las cuentas de ahorros fue equivalente a US\$854.175.

Fuente: Bazoberry, E. 2003. *The Bolivian Experience of the Prodem Private Financial Fund S.A.* PRONDEM, La Paz.



**Tabla 1: Uso de la tecnología en América Latina**

Tecnología	Impactos
Banca móvil <sup>2</sup>	<p>Transmisión rápida de mensajes, velocidad en los pagos, alta confiabilidad, bajos costos (ej. menos trámites), mayor seguridad</p> <p>Desafíos: Los clientes son renuentes a adoptar las nuevas tecnologías de la banca móvil; es necesario educar al cliente</p> <p>Ejemplo: En 2010, <a href="#">la Corporación Financiera Internacional (CFI) invirtió US\$2 millones</a> para servicios de banca móvil en la compañía YellowPepper en Panamá, una compañía que provee servicios móviles con valor agregado en Bolivia, Colombia, Ecuador, Guatemala, Haití, Panamá y Perú. Por ejemplo, en Haití, después del terremoto de 2010 <a href="#">YellowPepper proporcionó agentes, software e infraestructura de TI</a>, lo cual hizo posible que el 90% de haitianos que tienen celulares pero no cuentas bancarias pudieran realizar operaciones bancarias.</p> <p>A fin de evaluar el impacto de esta tecnología, <a href="#">Karlán et al.</a> (2010) asignaron al azar mensajes de texto para los clientes informando sobre las prácticas de ahorro en Bolivia y Perú. Los resultados señalan que gracias a estos recordatorios hubo un incremento en los ahorros y que fueron más efectivos al resaltar un gasto específico.<sup>3</sup></p>
Sistemas de red	<p>Los terminales puntos de venta (TPV)<sup>4</sup>, que forman parte de los sistemas de red, permiten a los clientes de diferentes entidades realizar pagos en los mismos terminales, lo cual reduce los costos, por ejemplo, a través de las economías de escala y la expansión del alcance.</p> <p>Desafíos: Generar confianza en el cliente con relación a los TPV</p> <p>Ejemplo: En Ecuador, la <a href="#">Red Transaccional Cooperativa</a> y el <a href="#">Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU)</a> implementaron una red de 153 oficinas y 15 cooperativas en 2006, y actualmente tiene más de 2000 máquinas en todo el país. Los miembros de la cooperativa pueden utilizar cualquier cajero automático para sacar dinero, hacer depósitos y revisar transacciones.</p>
Procesamiento de datos a distancia	<p>Minimiza el riesgo del cliente, evaluación de la solvencia crediticia (mejor selección de clientes), menores costos (expansión del alcance), mejor calidad de los préstamos, mayor productividad. Los PDA, los ordenadores portátiles y los teléfonos inteligentes también están en esta categoría, cuando se utilizan para programas de calificación crediticia.</p> <p>PDA: Metodologías crediticias estandarizadas, menores tiempos de transacción, más eficiencia y productividad en los agentes de crédito, mayor veracidad en los datos.</p> <p>Desafíos: Los PDA requieren productos crediticios maduros para evitar constantes ajustes. En México, la iniciativa <a href="#">Compartamos</a> demostró que no es recomendable adoptar esta tecnología si no se cuenta con un sistema de gestión de información estable.</p> <p>Ejemplo: El programa ADOPEM en República Dominicana experimentó considerables mejoras a partir del uso de PDA: reducción del número de días entre la solicitud y el desembolso (5 a 2 días); reducción en los gastos de trámites (60%) e ingreso de datos (50%); incremento de 35% en las medidas de productividad.<sup>6</sup></p>
Biométrica <sup>7</sup>	<p>Transacciones seguras, menores costos (ej. trámites a sola firma), transacciones más rápidas</p> <p>Desafíos: Es necesario educar al cliente; desarrollar directrices para evitar problemas con los clientes; el integrador del sistema debe elegirse con sumo cuidado (tomar precauciones porque el proceso de integración podría requerir ciertos cambios).</p> <p>Ejemplo: En Bolivia, Prodem Fondo Financiero Privado (FFP) ha experimentado con estas tecnologías y demostró que los cajeros automáticos equipados con tecnología biométrica pueden reducir significativamente los costos de financiamiento mediante un alcance expandido, así como la posibilidad de fraude.<sup>8</sup></p>

Elaboración propia.

Fuente: Goldberg, M., Palladini, E., 2010. [Microfinance: Managing Risks and Creating Value with Microfinance](#). World Bank, Washington, DC.

<sup>2</sup> Europa ha dominado la penetración inalámbrica con porcentajes que van de 20,5% en 2003 a 102,8% en 2008, mientras que en América Latina se incrementó de 19,7% en 2003 a 70,4% en 2008. En África llegó a 30,6% en 2008 y en Asia a 39,1%.

<sup>3</sup> Gutierrez, C., Soarez, F. 2011. [What is the Evidence on Microfinance Impact?](#) Working paper. Multilateral Investment Fund, IDB, Washington, DC.

<sup>4</sup> Incluyen lectores de tarjeta magnética, lectores de código de barras, módems para transmisión de datos y otros similares.

<sup>5</sup> CGAP. [Personal Digital Assistants \(PDAs\)](#). CGAP IT Innovation Series. CGAP, Washington, DC.

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> Biométrica es la identificación de una persona mediante características físicas o de conducta como las huellas dactilares, escaneo de iris o reconocimiento de voz.

<sup>8</sup> CGAP. [Biometrics Technology](#). CGAP IT Innovation Series. CGAP, Washington, DC.

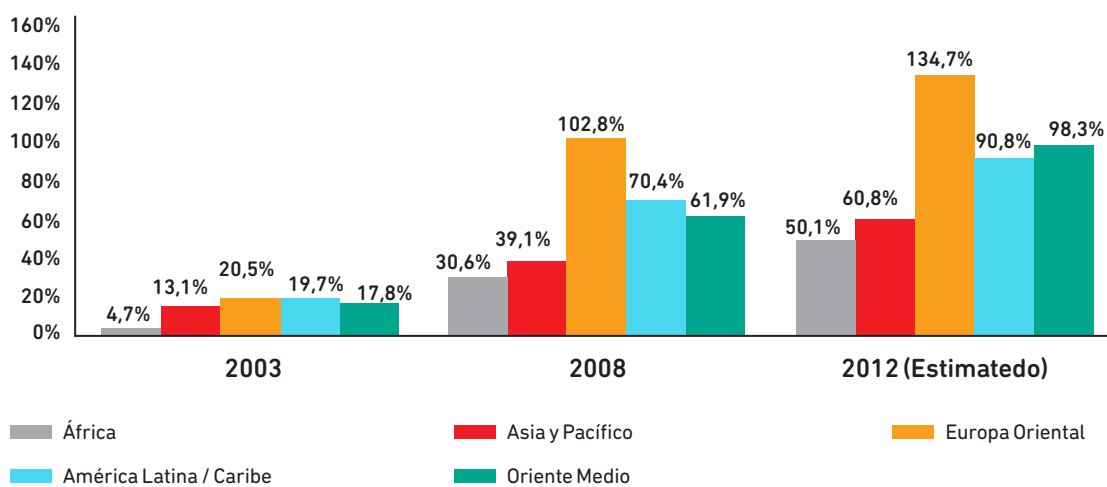




a las instituciones financieras de América Latina que adopten esta tecnología. Los países que participan en el proyecto son Belice, Bolivia, Colombia, Costa Rica, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Jamaica, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú y Surinam. El contexto de la infraestructura también tiene importancia.

Este problema aún está presente en América Latina, incluso más en África y Asia, aunque algunos países están superando este problema con más rapidez que otros. En 1999, la penetración de los dispositivos inalámbricos — una medida de la sofisticación de las tecnologías de información — era baja en todas partes, excepto en Europa Occidental y América del Norte. La Figura 1 muestra que si bien el estado

**FIGURA 1: Penetración de los dispositivos inalámbricos a nivel mundial (%)**



Elaboración propia.

Fuente: Goldberg, M., Palladini, E., 2010. *Microfinance: Managing Risks and Creating Value with Microfinance*. World Bank, Washington, DC.

de los sistemas de telecomunicaciones en América Latina no era adecuado, la infraestructura tecnológica era escasa y las instituciones financieras no tenían tecnologías adecuadas, la conectividad inalámbrica ha crecido rápidamente y se ha expandido a mayor velocidad que en Asia o África, aunque en las tres regiones persiste una significativa brecha.

## ESTRATEGIAS PARA EL CRECIMIENTO DE LAS MICROFINANZAS

Retomando la definición de tecnología en un sentido amplio, que abarca los procesos operativos y el personal, esta sección presenta algunas estrategias que se consideran buenas prácticas en América Latina: relaciones de largo plazo con los clientes, monitoreo *in situ*, decisiones descentralizadas para responder a las necesidades con rapidez, y diversificación de los productos para incrementar las operaciones y las utilidades beneficiando a los clientes.

### Relaciones de largo plazo con clientes de buen comportamiento crediticio

Una estrategia para reducir los costos de información es desarrollar relaciones de largo plazo con los clientes y una manera de lograrlo es incrementando la escala de los préstamos. La relación empieza cuando se otorga un préstamo pequeño al cliente; una vez que se comprueba su capacidad de pago, se puede extender o aumentar el préstamo. A medida que el cliente desarrolla una historia crediticia, la relación entre la entidad y el prestatario se convierte en una relación de largo plazo.

El monitoreo de los clientes permite recoger información adicional sobre las necesidades financieras de los clientes para ofrecer productos según esas necesidades, desde cuentas de ahorros hasta financiamiento para exportaciones. Esto contribuye a que las IMF alcancen economías de escala ya que el valor del negocio por cliente se incrementa. Esta



estrategia también permite descartar a los clientes con mal comportamiento crediticio, quienes en el futuro tendrán dificultades para obtener créditos. Esta política se refuerza con procesos estandarizados que permiten trasladar los préstamos a pérdida cuando los clientes tienen pagos de capital o interés con una mora de más de 30 días.<sup>9</sup> Luego de esto, el cliente ya no califica para un préstamo.

Un ejemplo de esta técnica combinada con el buen uso de las innovaciones en cuanto a capital físico es el banco Caixa Econômica Federal de propiedad estatal en Brasil. El banco amplió su alcance al crear la cuenta Caixa Aquí, a la cual se podía acceder desde innumerables TPV y con tarjetas de débito. Los terminales se expandieron incluso a zonas remotas y actualmente tienen licencia para pagar beneficios sociales y aceptar depósitos y pequeños retiros de los cajeros automáticos (hasta US\$500). Al año 2006, se habían abierto 3 millones de cuentas, cifra equivalente al 10% del total de cuentas. Las cuentas incluían un preacuerdo de crédito; después de noventa días de uso de la cuenta, el banco envía al cliente un contrato en el cual se ofrece un crédito inicial de hasta US\$70 por un periodo de cuatro meses a una tasa de interés de 2% al mes. Después de ese periodo, la calificación crediticia del cliente y el uso continuo de la cuenta permiten acceder a préstamos mayores por periodos más largos de hasta un año. De esta manera, el banco ha logrado construir relaciones de largo plazo con clientes de buen comportamiento. El número de cuentas se ha elevado de 2 millones en 2004 a 7 millones en 2007, lo cual indica la confianza de los clientes en el sistema.<sup>10</sup>

### Monitoreo *in situ*

Dado que las IMF rara vez cuentan con información formal sobre las finanzas de sus clientes, deben verificar los negocios *in situ*. Esto hace que el microcrédito sea una actividad laboral muy exigente. Asimismo, al no haber libros contables, los agentes de crédito deben recurrir a otras técnicas para evaluar el estatus del negocio, tanto para evaluar la solicitud de préstamo como para monitorear el pago luego de otorgarse el préstamo. Para ello, deben realizar visitas periódicas y muchas veces incluso establecer una relación cercana con el cliente (para saber cuántos hijos tiene, su fecha de nacimiento, etc.). Por lo tanto, los agentes de crédito deben tener ciertas habilidades que

### RECUADRO 2 LA EXPERIENCIA DE BEME EN CHILE

Banco Estado Microempresas (BEME) reconoce el papel fundamental de los agentes de crédito en las actividades de microcrédito. Por ello, BEME realiza una cuidadosa selección y capacitación de los empleados para garantizar que cumplan los siguientes requisitos:

- Disponibilidad para trabajar principalmente en el terreno
- Buena capacidad de comunicación, ya que gran parte del trabajo se basa en un diálogo con las personas
- Conocimientos de contabilidad, capacidad para hacer cálculos rápidos y conocimientos específicos del sector asignado
- Disponibilidad para trabajar con un horario flexible

Asimismo, BEME ofrece un esquema de pagos que incentiva el desempeño de los empleados: consiste en 80% de salario fijo y 20% de salario variable, que se hace efectivo si cumplen las metas establecidas. Si superan los objetivos, hay un bono trimestral que puede llegar al doble del salario.

Fuente: Larrain, C. 2007. *Banco Estado Microcréditos: Lecciones de un Modelo Exitoso*. CEPAL - Serie Financiamiento del Desarrollo 195. CEPAL, Santiago de Chile.

no se requieren en la banca tradicional, como el recojo y la actualización de información, que son fundamentales para las operaciones de microfinanzas (recuadro 2).

La tecnología PDA permite reducir los costos del recojo *in situ* y almacenamiento de datos que se requieren para el monitoreo. Sin embargo, el capital físico es de poca utilidad si no está adaptado a las diferentes operaciones que realizan los empleados. Si bien los PDA ayudan a recolectar la información, los agentes de crédito deben tener incentivos para hacerlo porque las microfinanzas se desarrollan primordialmente en el terreno, no en las oficinas. Esto también se debe tomar en cuenta al fijar la remuneración del personal, como lo demuestra el ejemplo de Banco Estado en Chile (recuadro 2).

### Decisiones descentralizadas

Gestionar una IMF implica manejar carteras con miles de préstamos sin garantía; reducir los costos de la asignación de crédito requiere un gran nivel de descentralización, lo

<sup>9</sup> Source: Rosales, R. 2006. *Regulation and Supervision of Microcredit in Latin America*. In: Berger, M., Goldmark, L., Miller-Sanabria, T. (eds). *An Inside View on Latin American Microfinance*. Inter-American Development Bank (IDB), Washington, DC.

<sup>10</sup> Bebczuk, R. 2008. *Financial Inclusion in Latin America and the Caribbean: Review and Lessons*. Working Paper 68. Centro de Estudios Distributivos, Laborales y Sociales (CEDLAS), La Plata.



cual implica dejar las decisiones en manos de los agentes de crédito. Lógicamente, también se requieren adecuadas políticas de supervisión con participación de los jefes de área, los gerentes y hasta la junta directiva<sup>11</sup>. Estos controles internos se ejecutan gracias a la tecnología y la penetración inalámbrica que facilitan una información confiable y actualizada que permite a los agentes y gerentes de las sucursales tomar decisiones rápidas en función de las evidencias de cumplimiento. Esto permite un adecuado control de las operaciones y los pagos atrasados.

Algunas instituciones han aplicado paquetes estándares de tecnología de microcrédito diseñados por organizaciones internacionales de microfinanzas, como [Accion](#). Asimismo, las técnicas de calificación crediticia que facilitan las tecnologías de procesamiento de datos han sido adaptadas para evaluar los perfiles de riesgo de modo que incluyan las principales variables del sector. Esto permite operaciones más rápidas, mejora la eficiencia y reduce los costos de transacción.<sup>12</sup>

Un ejemplo de decisiones descentralizadas es el caso

de Mibanco en Perú. En 2001, el banco comenzó a utilizar técnicas de calificación crediticia en una de las sucursales mediante el modelo Acción. Una vez iniciado el proceso, se generaron informes para monitorear los indicadores estadísticos y de esta manera validar las herramientas utilizadas. Si bien el monitoreo indicó que el modelo era confiable en las predicciones del comportamiento de los clientes, algunas variables del modelo inicial no funcionaron como estaba planificado. En 2004, el modelo fue modificado y se eliminaron las variables problemáticas. La calificación crediticia ha permitido a Mibanco estandarizar las políticas, los procesos y los procedimientos; a su vez, esto ha incrementado la retención de clientes con riesgo bajo y ha mejorado la calidad de las carteras.<sup>13</sup>

### Diversificación de productos

Gracias al uso efectivo de la tecnología, las IMF de categoría superior tienen sofisticados sistemas de información y casi todas han ampliado sus servicios: inicialmente trabajaban solo con empresarios que requerían capital, ahora apoyan de diversas maneras a los hogares de bajos ingresos. Por

**TABLA 2: Productos financieros que ofrecen las IMF de categoría superior (según el año en que empezaron a ofrecer estos productos)**

Institución	Préstamos grupales	Micropréstamos individuales	Préstamos pequeños individuales	Préstamos para vivienda	Crédito personal	Cuentas de ahorros	Certificados de depósitos
BancoSol	1992	1999	2000	2001	2001	1993	1992
Finamerica	1994	1994	1998	2003	None	2006	1994
MiBanco	1998	1998	1998	1999	2000	1998	1998
Banco ProCredit (Bolivia)	None	1995	1999	2002	2004	1995	1995
Banco ProCredit (El Salvador)	None	1995	1999	2001	2004	1995	1995
Banco ProCredit (Nicaragua)	None	2000	2004	2002	2004	2000	2000

Elaboración propia.

Fuente: Berger, M., Otero, M., Schor, G. 2006. [Pioneers in the Commercialization of Microfinance: The Significance and Future of Upgraded Microfinance Institutions](#). In: Berger, M., Goldmark, L., Miller-Sanabria, T. (eds). *An Inside View on Latin American Microfinance*. Inter-American Development Bank (IDB), Washington, DC.

<sup>11</sup> Rosales, R. 2006. [Regulation and Supervision of Microcredit in Latin America](#). In: Berger, M., Goldmark, L., Miller-Sanabria, T. (eds). *An Inside View on Latin American Microfinance*. Inter-American Development Bank (IDB), Washington, DC.

<sup>12</sup> Marulanda, B. 2006. [Downscaling: Moving Latin American Banks into Microfinance](#). In: Berger, M., Goldmark, L., Miller-Sanabria, T. (eds). *An Inside View on Latin American Microfinance*. Inter-American Development Bank (IDB), Washington, DC.

<sup>13</sup> Caire, D. et al. 2006. [A Handbook for Developing Credit Scoring Systems in a Microfinance Context](#). USAID, Washington, DC.







ello, emplean los avances tecnológicos para satisfacer la demanda de sus clientes y para diseñar productos que respondan a sus necesidades (ej. préstamos de largo plazo).

La experiencia de América Latina demuestra que la mayoría de las instituciones ha pasado de los micropréstamos individuales o los préstamos grupales a los préstamos para vivienda y el crédito personal. Las IMF tratan de motivar la participación de clientes de mayores ingresos facilitando el acceso a crédito que requiere un saldo bajo o sin un saldo mínimo. Los productos personalizados también fueron esenciales para promover la lealtad del cliente.

Las entidades de tipo *downscale* (bancos comerciales o instituciones financieras no bancarias que deciden ofrecer servicios de microfinanzas), también pasan por procesos de adaptación para competir en el mercado de las microfinanzas. En el caso de los bancos tradicionales, aun cuando cuentan con tecnología adecuada para las operaciones, deben adaptar sus procedimientos a los nuevos servicios que ofrecen.

En 2005, la organización internacional Acción realizó un sondeo con 28 instituciones de microfinanciamiento representativas en América Latina, que reveló algunas tendencias interesantes. Por ejemplo, si bien las primeras

innovaciones de productos se dieron en el área de crédito, la necesidad de adaptar los productos a las necesidades de los clientes empujó a las IMF a ofrecer préstamos a tasa fija para financiar la construcción, renovación o ampliación de viviendas, con una madurez de tres a siete años. Estos son los préstamos con mayor madurez, por lo cual se ofrecen solo a clientes bien establecidos.

La tabla 3 muestra los productos que ofrecen las entidades encuestadas. El crédito personal tiene una importante presencia en el sector: 78% de las IMF y 38% de las ONG encuestadas ofrecen este tipo de préstamo. En segundo lugar se ubican los préstamos comerciales, seguidos de los créditos hipotecarios.<sup>14</sup>

Un dato interesante es que un porcentaje razonable de IMF ofrece productos de ahorros, si bien los bancos comerciales siguen liderando este rubro. Aunque se supone que las ONG no deben ofrecer ahorros, en el momento de la encuesta una ONG pasó a ser de propiedad de una institución financiera, lo cual explica el 6% que figura en la tabla. Bolivia es un buen ejemplo de la evolución de los ahorros: en 2004, Prodem reportó 120.000 clientes con cuentas de ahorros (cifra que en 2001 era 20.000) y que equivale al doble de sus clientes de crédito.

**TABLA 3: Productos Ofrecidos por las entidades encuestadas en América Latina**

	Bancos comerciales	IMF	ONG
<b>PRÉSTAMOS</b>			
Personal	90%	78%	38%
Comercial	70%	67%	31%
Hipotecario	60%	44%	25%
Microcrédito	90%	100%	100%
Rural	50%	33%	44%
<b>AHORROS</b>			
Cuentas	70%	44%	6%
Cajeros automáticos	60%	44%	6%
Internet	20%		
Remesas (nacional)	50%	22%	
Remesas (internacional)	30%		
<b>OTROS SERVICIOS</b>			
Seguro	50%	11%	6%
Capacitación		11%	38%

Nota: Los porcentajes representan la porcentual de instituciones del total de las encuestadas que ofrecen el producto o servicio indicado.

Fuente: Marulanda, B., Otero, M. 2005 *The Profile of Microfinance in Latin America in 10 Years: Vision & Characteristics*. ACCION International, Boston.

<sup>14</sup> Para más información sobre los productos desarrollados específicamente para zonas rurales de América Latina, consulte el informe [Expansión de las Microfinanzas en Zonas Rurales de América Latina](#).

# FACTORES CONTEXTUALES

## QUE FACILITAN LAS INNOVACIONES EN MICROFINANZAS EN AMÉRICA LATINA



Las tecnologías de microfinanzas se desarrollaron porque la innovación era necesaria en un contexto en el cual se requería que las microfinanzas se conviertan en un negocio de escala para lograr sostenibilidad, a diferencia del modelo de «préstamo social». La tecnología, entendida en un sentido amplio como la combinación de mano de obra y capital físico necesarios para las tareas propias del negocio, se vincula con un proceso de aprendizaje mediante la práctica, en el cual es fundamental comprender las condiciones locales y las restricciones que estas imponen para hallar nuevas maneras de conducir el negocio.

Los avances en las tecnologías de información y comunicación contribuyeron a mejorar la eficiencia con mayor rapidez. Las IMF se beneficiaron con estos avances y adoptaron nuevas tecnologías tales como banca móvil, sistemas de red, procesamiento de datos a distancia y biométrica, que reducen el costo del manejo de información.

El uso amplio de las TI en el sector de las microfinanzas en América Latina se relaciona con la rápida expansión de las

telecomunicaciones en la última década y con los cambios en los sistemas reguladores para facilitar el uso de la nueva tecnología (ej. servicios de pago electrónico, procesamiento de préstamos y emisión de tarjetas de crédito). Asimismo, la mayor regulación de las IMF ejerció presión sobre estas para que adopten tecnologías que permitan gestionar el riesgo.

En algunos casos, el papel de los donantes internacionales fue clave para el acceso al conocimiento técnico, la adopción de modelos organizativos y una continua adaptación tecnológica. En el caso de Perú, las cajas municipales de ahorros creadas en el marco del modelo de GTZ cubren en la actualidad el 30% del mercado y ofrecen ahorros y créditos a más 1,5 millón de clientes.

La voluntad de las IMF para implementar prácticas adecuadas a su contexto (monitoreo in situ de clientes, decisiones descentralizadas, diversificación de productos, y desarrollo de relaciones de largo plazo con los clientes) fue fundamental para lograr eficiencia a través de las innovaciones tecnológicas.

### LECCIONES APRENDIDAS

- 1 La tecnología debe ser vista no solo como el uso de dispositivos TI sino como la combinación adecuada de recursos humanos y capital físico adaptado a las necesidades. La inversión en tecnología es esencial para reducir el riesgo, pero la experiencia de América Latina demuestra que debe ir acompañada de innovaciones organizativas en gestión de personal para promover la productividad.
- 2 La tecnología apropiada beneficia a las IMF con mayor eficiencia y a los clientes mediante un mayor alcance y diversificación de productos.
- 3 La experiencia de América Latina demuestra que tanto el desarrollo de infraestructura como el desarrollo de normas desempeñan un papel importante en el desarrollo tecnológico, que posibilita el uso de las nuevas tecnologías, promueve una saludable competencia y establece los requerimientos mínimos para las operaciones.
- 4 Determinar los objetivos específicos de una tecnología es esencial para tomar decisiones. Una evaluación de los costos y beneficios de una determinada solución tecnológica es esencial para lograr resultados óptimos.

### CONTÁCTESE CON [GRADE](#)

Para más información sobre innovaciones tecnológicas en microfinanzas en la región, contacte al autor, Miguel Jaramillo, PhD, Investigador principal de Grade, [mjaramillo@grade.org.pe](mailto:mjaramillo@grade.org.pe).

### PROGRAMA [ELLA](#)

Para más información sobre políticas de inversión en la industria extractiva en América Latina, consulte la [guía ELLA](#), que contiene una lista de todos los materiales disponibles en este tema. Para más información sobre otros temas de desarrollo, consulte otros [Temas ELLA](#).