

El desempeño social como objetivo final de las microfinanzas

La mayor parte de la pasión puesta en las microfinanzas proviene del potencial de las mismas a la hora de ayudar a los pobres a mejorar la gestión de sus recursos financieros, aprovechar las nuevas oportunidades económicas que se les presenten, mitigar los riesgos diarios, reducir su vulnerabilidad y mejorar sus condiciones de vida. Sin embargo, el éxito de las microfinanzas con frecuencia se mide a través del desempeño financiero de las instituciones, y no a través de los cambios en la situación de los clientes o el grado de cumplimiento de los objetivos sociales por parte de las instituciones. De hecho, hace solo un par de años, existía una oposición significativa en el sector a introducir criterios de desempeño para evaluar los logros sociales. Se asumía que unas tasas de devolución altas probaban que las microfinanzas beneficiaban a los pobres y que añadir más indicadores sobre desempeño aumentaría la carga y diluiría el enfoque en la sostenibilidad financiera que el sector tanto había luchado por conseguir. Hoy en día, a medida que el sector analiza de manera más rigurosa su capacidad para servir a los más pobres, las organizaciones están replanteándose medir el desempeño social y desarrollar directrices y herramientas para su documentación.

¿Qué es el desempeño social?

El desempeño social es la puesta en práctica de la misión social de una organización de manera eficaz. Esta misión podría abarcar la prestación de servicios a un mayor número de pobres y personas excluidas, unos servicios financieros que sean adecuados y de alta calidad, la entrega de beneficios a los clientes y un aumento en la responsabilidad social de una IMF¹.

A pesar de que el desarrollo de programas se ha evaluado tradicionalmente según sus resultados finales y su impacto, el concepto de desempeño social no se trata únicamente de esto. Incluye además un proceso completo que conduce a la obtención y determinación del impacto. El desempeño social comienza con la misión de una organización e incluye el análisis de sus objetivos enunciados, la efectividad de sus sistemas y servicios a la hora de alcanzar tales objetivos, y los resultados relacionados (por ejemplo, la prestación de servicios a un número mayor de hogares muy pobres), entre los que se incluye cualquier cambio positivo en la vida de sus clientes. Esta definición ampliada reconoce la diversidad de las instituciones y sus diferentes objetivos.

El grupo de trabajo sobre desempeño social

El grupo de trabajo sobre desempeño social fue creado en marzo de 2005 por el CGAP, la Fundación Ford y la Fundación Argidius para desarrollar herramientas estandarizadas con el fin de evaluar e informar sobre el desempeño social y abordar la oposición al mismo dentro del sector. El grupo de trabajo creó una plataforma común coordinada e internacional para promover el desempeño

social de una manera que permitiera complementar las normas financieras ya existentes sobre este aspecto.

Hoy en día, este grupo abarca más de 150 organizaciones, las cuales colectivamente han registrado un progreso notable. Estas organizaciones miembro se pusieron de acuerdo sobre una definición y un marco común para el desempeño social que identifica los elementos constitutivos del mismo. Durante su última reunión, el grupo de trabajo llegó a un acuerdo sobre el formato para la presentación de información: un grupo de indicadores que las instituciones que aleguen tener una misión social pueden utilizar para informar sobre su desempeño social.

El formato común para divulgar información

Este formato para el seguimiento del desempeño social incluye un pequeño grupo de indicadores clave sobre lo que el grupo de trabajo considera que las instituciones deberían divulgar. Incluye tres áreas específicas: **intención** (si las instituciones tienen una misión y unos objetivos sociales bien definidos); **proceso** (si las instituciones guardan un registro de los logros obtenidos referentes a sus objetivos sociales, y si tratan a su personal y a las comunidades colindantes de una manera ética); y **resultados** (si las instituciones están llegando a las poblaciones más pobres y marginadas, y si los clientes están experimentando cambios positivos en su situación social y económica). El formato para divulgar información será auspiciado por el Mix Market y las instituciones puede decidir si divulgarán algunos o todos los indicadores.

Estos indicadores están diseñados para proporcionar información de una manera sencilla y relativamente fácil. En la mayoría de los casos, las instituciones ya habrán recabado de antemano la mayor parte de la información necesaria para los indicadores sobre la intención y el proceso. La información correspondiente a estos indicadores debería estar siempre disponible a través de documentos y procedimientos internos o a través de las herramientas mencionadas a continuación. Sin embargo, la divulgación de los indicadores sobre resultados es más complicada porque requiere recabar datos sobre el cliente o el hogar y sus condiciones de vida. Para obtener tal información, las IMF pueden utilizar herramientas para sondeos, como las herramientas para la evaluación de la pobreza de IRIS (desarrolladas por IRIS para USAID) o el índice de superación de la pobreza (*Progress out of Poverty Index*, desarrollado por Mark Schreiner para el CGAP, la Fundación Grameen y la Fundación Ford).

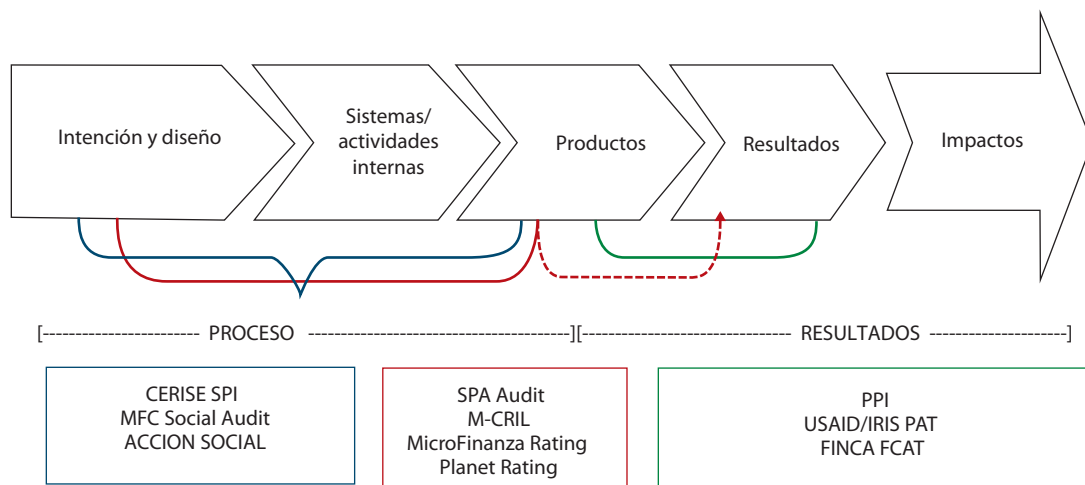
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL

Intención y procesos

Las herramientas de evaluación que se concentran en la intención y el proceso del desempeño social pueden ayudar a una IMF a proporcionar información sobre los indicadores de estos dos aspectos del formato común de divulgación. Por ejemplo, CERISE², el cual se creó con la primera herramienta para la evaluación del desempeño social, mide el alcance a los clientes más pobres, la calidad de los servicios, el capital

¹ El grupo de trabajo sobre desempeño social desarrollo esta definición en una de sus primeras reuniones.

² Comité d'Echange, de Réflexion et d'Information sur les Systèmes d'Epargne-Crédit



social de los clientes y la responsabilidad social de las instituciones. Estas evaluaciones se realizan a través de medidas indirectas, como un análisis de los sistemas internos y el proceso de organización de las instituciones, en lugar de examinar las condiciones del nivel de los clientes directamente.

Algunas agencias de calificación especializadas (M-CRIL, Microfinanzas Rating y Plante Rating) ofrecen calificaciones sobre el desempeño social para complementar las calificaciones de crédito que ofrecen de manera tradicional. Estas calificaciones dependen principalmente de la información disponible a nivel institucional para determinar la probabilidad de que las instituciones alcancen su misión social. M-CRIL también está preparada para realizar una calificación integral que incluye todas las dimensiones del desempeño social. Este tipo de calificación incluye una encuesta de los clientes para determinar de manera empírica su nivel económico y, con el tiempo, los cambios económicos y sociales que experimentan.

Evaluación de los resultados: nivel económico de los clientes y cambio

El desarrollo de herramientas rigurosas para examinar los resultados (el nivel económico de los clientes y los cambios que experimentan) se ha visto obstaculizado por el alto costo de la recabación de datos de clientes ricos y la complejidad de demostrar la causalidad del impacto (que los cambios positivos en la vida de los clientes es un resultado directo y exclusivo de los servicios de microfinanzas). No obstante, ahora disponemos de dos herramientas viables: la herramienta de evaluación de la pobreza de IRIS y el índice de superación de la pobreza (PPI por sus siglas en inglés). A pesar de que ninguna de las dos demuestra la causalidad, tanto la IRIS como el PPI utilizan datos de las encuestas nacionales a los hogares para crear indicadores que estimen de manera rigurosa el nivel económico de los clientes.

El PPI es muy fácil de utilizar y consiste en una serie de 10 preguntas sencillas (relacionadas con las condiciones del hogar, el uso de instalaciones sanitarias, la propiedad de activos, etc.). Las respuestas reciben una puntuación de acuerdo a un sistema de puntos que se ha calculado previamente a través de rigurosos ejercicios econométricos. El personal de las IMF utiliza las puntuaciones para determinar el porcentaje de sus clientes que vive por debajo del umbral de la pobreza o con menos de uno o dos dólares al día. Mantener un registro a lo largo del tiempo del

mismo grupo de clientes puede proporcionar estimaciones sobre los cambios en las condiciones de los clientes. Las comparaciones globales de las IMF a través de países se pueden realizar fácilmente porque todos ellos utilizan referencias comunes para la información proporcionada sobre el umbral nacional de pobreza o uno o dos dólares al día.

Siguientes pasos a tomar

Si los beneficios sociales son un aspecto central de la visión de las microfinanzas, la gestión y el seguimiento del desempeño social es una pieza esencial de las prácticas microfinancieras. El progreso registrado en este sector en cuanto al desarrollo de herramientas y a la adopción de un formato común para la presentación de información son prueba de este compromiso. A pesar de que cada IMF adoptará el sistema que mejor satisfaga sus necesidades (uno que le permita prestar servicios a su clientela meta y que le ayude a lograr su misión), los financiadores deberían promocionar la gestión del desempeño social y la presentación de información a nivel internacional sobre desempeño social a través del MIX Market. Asimismo, los financiadores pueden también ofrecer asistencia técnica sobre desempeño social, comparar calificaciones sociales y ofrecer premios para animar y reconocer las innovaciones que se produzcan en el sector. Las medidas sobre desempeño social son una manera de que, como sector, podamos rendir cuentas a los contribuyentes, los financiadores, y sobre todo, a los clientes.



Autores: Syed Hashemi y Malika Anand

Para más información:

Beard, B., et al. Octubre de 2006. *Conceptual Note on Social Performance*. Washington, D.C.: SEEP Network.

Hashemi, S. Mayo 2007. "Más allá de las buenas intenciones: Cómo medir el desempeño social de las instituciones microfinancieras". Enfoque 41. Washington, D.C.: CGAP.

Sinha, F. Noviembre de 2006. *Social Rating and Social Performance Reporting: Towards a Common Framework*. Washington, D.C.: SEEP Network.

The Social Performance Resource Center. http://microfinancegateway.org/resource_centers/socialperformance

CGAP 1818 H Street, NW · Washington DC 20433
 Tel: 202 473 9594 · Fax: 202 522 3744
 Correo electrónico: cgap@worldbank.org · Sitio Web: www.cgap.org