CGAP
ENFOQUES

Más allá de las buenas intenciones: Cómo medir el desempeño social de las instituciones microfinancieras

Existe un consenso casi unánime acerca de la importancia crucial de la sostenibilidad financiera como parámetro del éxito de las instituciones microfinancieras (IMF). Después de todo, una IMF que puede cubrir sus costos también puede crecer y, por ende, atender a más clientes. En la actualidad son más de 400 las instituciones sostenibles que están registradas en Microfinance Information eXchange (MIX), una de las principales fuentes de datos sobre este mercado. Todo el sector en su conjunto está creciendo a un ritmo acelerado: desde 1999, incorpora un 13% más de prestatarios por año.

Este crecimiento se debe, en gran parte, a la insistencia en la sostenibilidad financiera. Pero para la mayoría de los expertos en el tema y los financiadores de microfinanzas, también es esencial llegar a los pobres y a los muy pobres, brindarles servicios de calidad y, lo que es más importante, mejorar la vida de los clientes. En otras palabras, cuenta tanto el desempeño financiero como la capacidad para mejorar la vida de las personas, es decir, el desempeño social. Y estos dos objetivos no son necesariamente contradictorios. En consecuencia, muchas financiadores e instituciones financieras procuran hallar modos más transparentes para medir el desempeño social, además del financiero.

En este número de *Enfoques* se hace hincapié en la atención que ha comenzado a generar el desempeño social en el área de las microfinanzas y se examinan algunas de las herramientas de evaluación recientemente elaboradas.

El porqué del desempeño social

Gran parte de la pasión y el compromiso de quienes se dedican a las microfinanzas se basa en la creencia de que el acceso a los servicios financieros puede ayudar a mejorar la vida de los clientes. Si bien la sostenibilidad financiera es esencial para poder extender los servicios en forma masiva, no garantiza por sí sola que los beneficios para el cliente se concreten. Este creciente interés en el desempeño social tiene como objetivo echar luz sobre el modo en que los servicios financieros afectan la vida de los pobres.

En pocas palabras, el desempeño social tiene que ver con que "la publicidad sea veraz". Muchas personas, agencias de cooperación, fundaciones y gobiernos destinan dinero a las microfinanzas convencidos de que esta actividad ayuda a los pobres. Para rendir cuentas a estas entidades de financiamiento, las IMF (o quienes las respaldan) deberían poder informar si los objetivos que se propusieron (esto es, mejorar las ganancias, reducir la vulnerabilidad, otorgar mayor potenciación a los clientes, etc.) se cumplen y de qué manera. Muchas instituciones financieras que trabajan para los pobres, en particular aquéllas con una misión de desarrollo, ya están de acuerdo con este enfoque y quieren saber si están cumpliendo su misión social o se están alejando de sus objetivos.

Administrar y evaluar el desempeño social de una institución financiera también puede ser bueno para el negocio: se pueden mejorar los resultados financieros mediante la mayor retención de los clientes y la reducción de los costos. Por ejemplo, los responsables de Small Enterprise Foundation de Sudáfrica afirman que su sistema de seguimiento de los clientes los ayuda a comprender mejor los motivos que impulsan a los clientes a salir del sistema y, por ende, reducir las tasas de deserción. Esto permitió que, durante un período de tres años desde la instauración del sistema de seguimiento, aumentara significativamente la rentabilidad de las inversiones y disminuyeran las pérdidas (Bauman 2004).

Un análisis del desempeño de la entidad Prizma, de Bosnia, muestra que dicha institución podrá recuperar los US$40.000 que destinó a los costos de elaboración y puesta en marcha de su sistema de gestión del desempeño social (que comprende seguimiento de la pobreza, seguimiento de la deserción y grupos de estudio centrados en el cliente) mediante la retención de tan sólo un 2,2% adicional del número de clientes. Dado que, en realidad, Prizma espera incrementar la tasa de retención entre un 10% y un 25%, el sistema de seguimiento del desempeño social en última instancia generará ganancias financieras significativas (Woller 2004).

Esta tendencia hacia la medición del desempeño social ha suscitado algunos reparos: ¿realmente

Nº 41
MAYO DE 2007

se necesita un nuevo conjunto de normas para la presentación de informes? ¿Es siquiera posible estandarizar formas de medir el desempeño social? ¿No resultará esto en otro mandato engorroso y de alto costo impuesto por las agencias de cooperación? Quienes se oponen a la medición del desempeño social señalan la enorme demanda de servicios que se registra entre los pobres (y la relativa insensibilidad a los precios) como prueba suficiente de la utilidad social de los servicios microfinancieros, por lo que las evaluaciones adicionales no serían necesarias.

La elevada demanda, sin embargo, no implica automáticamente que las condiciones de vida de la gente estén mejorando. De hecho, el endeudamiento en espiral (en el que se piden préstamos para pagar otras deudas) puede ser uno de los motivos por los cuales los clientes siguen recurriendo al sistema. Para la mayor parte de las personas que trabajan en el sector, la prestación de servicios financieros no es un fin en sí mismo. El acceso a las microfinanzas es importante porque abre la posibilidad para que la vida de los clientes mejore. El mero hecho de que la gente solicite nuevos créditos no permite suponer que esas mejoras realmente se produzcan. Se debe observar la calidad de los servicios, el grado de satisfacción de los clientes y las mejoras reales en sus vidas, en especial porque las microfinanzas aún reciben gran cantidad de fondos del sector público y las entidades benéficas. ¿Y si las microfinanzas no mejora la vida de los clientes? En ese caso, el centro de atención debería ampliarse para abarcar otras iniciativas, por ejemplo, en el área de educación, vacunas o extensión agrícola, con el financiamiento adicional necesario.

Los escasos subsidios deben ser destinados a los ámbitos en los que generan más resultados. Y las decisiones en materia de asignaciones sólo pueden tomarse sobre la base de pruebas. Es posible que resulte difícil y costoso demostrar el impacto (es decir, que las microfinanzas *generan* mejoras en la vida de los clientes en mayor medida y más allá de lo que se puede atribuir a otros factores). Por eso, la medida más acertada probablemente consista en verificar si se produjeron mejoras sin intentar atribuirlas al microfinanciamiento y establecer los sistemas que más contribuyan a ese fin. Y eso es lo que se propone lograr la medición del desempeño social.

Recuadro 1. Conflicto en Andhra: ¿El seguimiento del desempeño social habría podido advertirlo anticipadamente?

El estado de Andhra Pradesh, en la India, alberga algunas de las IMF de crecimiento más veloz. SPANDANA, fundada en 1998, cuenta en la actualidad con más de 800.000 clientes. SHARE tiene 1,5 millones de clientes y SKS ha logrado extender sus servicios a 700.000 personas en unos pocos años. Pero esta rápida expansión provocó el enfrentamiento de las IMF con los propulsores de un fuerte programa de desarrollo rural de la India: el Indira Kranti Pratham (antes llamado Velugu), una iniciativa que cuenta con el auspicio del gobierno y el financiamiento del Banco Mundial. El Indira Kranti brinda una amplia gama de servicios, entre los que se incluyen los de ahorro y crédito, a 12 millones de mujeres. Los representantes del programa han acusado a las IMF de cobrar tasas de interés excesivas y de falta de transparencia en su trato con los clientes. Las IMF, a su vez, consideraban que la alta calidad de sus servicios atraía a los clientes del Indira Kranti, y que la hostilidad hacia ellas derivaba de su competitividad.

El conflicto con el Indira Kranti y el gobierno se estaba gestando desde hacía tiempo cuando, en diciembre de 2005, explotó. Grupos de mujeres realizaron manifestaciones contra SHARE y la prensa que se publica en lengua telugu se pobló de acusaciones referidas a tácticas bruscas de recaudación de dinero, prácticas faltas de ética e ilegales (por ejemplo, tomar ahorros, servicio que está prohibido para las IMF), altas tasas de interés y usura, y denuncias relativas a las estructuras de gestión de las IMF, a las que se acusaba de estar dirigidas como "empresas familiares". En marzo de 2006, la entidad recaudadora del distrito Krishna invocó la ley nacional sobre prestamistas y confiscó temporariamente 50 sucursales de SHARE y SPANDANA.

Si bien desde entonces la situación ha mejorado, las principales inquietudes del gobierno estatal no se han disipado. El gobierno cree que el interés exclusivo de las IMF en la rentabilidad y el crecimiento conduce a una concepción que impone el endeudamiento y garantiza estrictamente la devolución de los préstamos, es decir, una concepción en la que el bienestar del cliente no cuenta.

Muchas de las personas que trabajan en el ámbito microfinanciero no concuerdan con la caracterización que hace el gobierno de las IMF de Andhra. Pero sí creen que algunas instituciones carecían de transparencia en varias esferas, desde las estructuras de gestión hasta los cálculos de las tasas de interés. Observan que, sean cuales fueren los objetivos sociales que las IMF se hubieran propuesto, estas instituciones sólo analizaban su desempeño financiero y presentaban informes únicamente referidos a esa área. La convergencia de los indicadores de desempeño con los objetivos sociales habría permitido advertir tempranamente cualquier clase de problema que los clientes pudieran haber tenido. El seguimiento de las mejoras en la vida de los clientes habría ayudado a las IMF a demostrar la existencia de su misión social.

Grupo de estudio sobre el desempeño social

¿Qué ha estado haciendo el sector de las microfinanzas (expertos, agencias de cooperación y prestadores de servicios) para promover un "doble resultado final", en el que las IMF sean responsables tanto desde el punto de vista financiero como social?

Durante los últimos años, se han realizado intentos importantes pero aislados para integrar la medición del desempeño social en los sistemas habituales de gestión de las instituciones financieras. Entre dichos esfuerzos se ubica la labor del CERISE[1], el Imp-Act Consortium[2] y el CGAP, que contaron con fuerte apoyo de diversos donantes.

En 2005, la Fundación Argidius, el CGAP y la Fundación Ford reunieron a más de 30 líderes de diversas iniciativas relativas al desempeño social en el sector microfinanciero para que compartieran sus experiencias. En los dos años posteriores, la labor en materia de desempeño social cobró impulso, lo que dio como resultado la formación del Grupo de estudio sobre el desempeño social. Este grupo está formado en la actualidad por más de 150 redes microfinancieras de primera línea, prestadores de servicios financieros, organismos de calificación, agencias de cooperación e inversionistas en el ámbito social[3]. Sus integrantes se han comprometido a evaluar con regularidad y mejorar la gestión del desempeño social de sus instituciones y de las organizaciones a las que brindan apoyo. Deben también presentar los informes correspondientes. El Grupo de estudio alienta al sector a centrar más la atención en el desempeño social mediante la adopción de definiciones comunes, la coordinación de diversas iniciativas y la elaboración de un formato común para la presentación de informes.

Definición del desempeño social

El Grupo de estudio sobre el desempeño social ha logrado acordar la siguiente definición:

> El desempeño social es la traducción eficaz en la práctica de los objetivos sociales de una institución en consonancia con los valores sociales aceptados. Entre éstos se incluye abarcar de un modo sostenible a un número creciente de pobres y marginados, mejorar la calidad y adecuación de los servicios financieros, mejorar las condiciones económicas y sociales de los clientes y garantizar la responsabilidad financiera ante los clientes, los empleados y la comunidad a la que asisten.

Las evaluaciones tradicionales se han centrado en los resultados finales y en el impacto. No obstante, el impacto (los cambios en las condiciones de vida del cliente o de la comunidad que pueden atribuirse directamente a los programas) es sólo uno de los elementos del desempeño social. Éste comprende el proceso total mediante el cual se genera el impacto.

En el Gráfico 1 se detallan los distintos pasos de este proceso. Comienza con el análisis de los objetivos sociales declarados por las instituciones (propósito y diseño). Allí se pregunta si las instituciones cuentan con una misión social y, cualquiera que sea la misión social, si sus metas han sido claramente definidas y explicitadas para cumplir con la misión social. El desempeño social incluye la evaluación de las actividades y los sistemas internos. ¿Las actividades institucionales están en relación con el logro de sus objetivos sociales? ¿Se cuenta con los sistemas adecuados para alcanzar dichos objetivos? ¿Se analiza con regularidad el avance hacia esas metas? El desempeño social también se relaciona con los productos. ¿La institución logra llegar a un gran número de los clientes a los que apunta (en el caso de muchas IMF, los hogares excluidos, pobres y de ingreso bajo)? ¿Sus productos están diseñados para satisfacer las necesidades y capacidades financieras de los clientes a los que pretende llegar? ¿Sus productos pueden satisfacer las flexibles necesidades financieras de los pobres? El desempeño también se relaciona con los efectos directos: ¿mejoran las condiciones económicas y sociales de los clientes? Y, por último, el desempeño social también puede relacionarse con el impacto, si se logra establecer una relación de causalidad entre la participación en el programa y la mejora de las condiciones de vida de los clientes.

[1] El CERISE é d'Echange, de Réflexion et d'Information sur les Systèmes d'Epargne-crédit) es un conjunto de cuatro redes francesas de apoyo a las microfinanzas que cuenta con asociados en África, Asia y Sudamérica.

[2] Entre los socios del Imp-Act Consortium figuran CARD MRI (Filipinas), EDA Rural Systems (India), Freedom from Hunger (Estados Unidos), IDEAS (Estados Unidos), Institute of Development Studies (Reino Unido), MFC (Polonia) y Microfinance Council (Filipinas).

3 Véase en el Anexo 2 la lista de los miembros del Grupo de estudio.

Gráfico 1. Dimensiones del desempeño social *

PRÓPOSITO Y DISEÑO
¿Cuál es la misión de la institución?
¿Tiene objetivos sociales claros?

▼

ACTIVIDADES Y SISTEMAS INTERNOS
¿Qué actividades realiza la institución para lograr su misión social?
¿Cuenta con sistemas diseñados y establecidos para cumplir con esos objetivos?

▼

PRODUCTOS
¿La institución atiende a los pobres y a los muy pobres?
¿Los productos que ofrece están diseñados para satisfacer las necesidades de esos grupos?

▼

EFECTOS DIRECTOS
¿Los clientes han experimentado mejoras sociales y económicas?

▼

¿Esas mejoras pueden atribuirse a las actividades de la institución?

*Acordadas durante la reunión del Grupo de estudio celebrada en París en marzo de 2005. Véase también Sinha 2006.

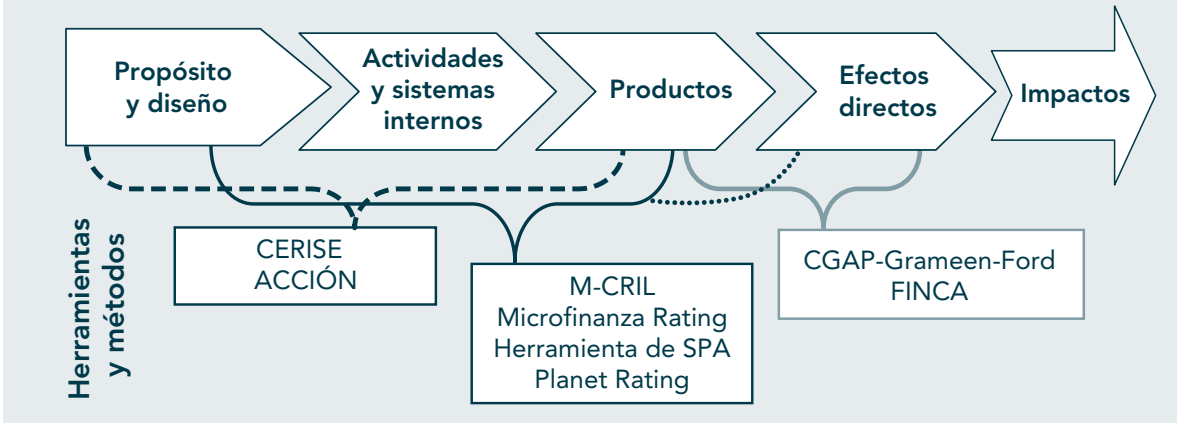
Ocho herramientas de evaluación del desempeño social

Las diversas herramientas de medición del desempeño social pueden centrar la atención en distintas etapas del proceso. Por ejemplo, el CERISE se centra en el proceso institucional y los sistemas internos mediante la evaluación del propósito, las actividades y los indicadores de productos. El CGAP, la Fundación Grameen y la Fundación Ford evalúan el desempeño social en relación con el cliente mediante información referida a los perfiles de pobreza (productos) y los cambios producidos como efectos directos. Las herramientas de calificación de M-CRIL y Microfinanza abarcan el propósito, el diseño, los sistemas y la información acerca de los productos en el nivel de los clientes (quiénes son los clientes y en qué medida son adecuados los servicios financieros). Una muestra utilizada para determinar la calificación puede servir como punto de referencia, si al cabo de dos o tres años se realiza el seguimiento correspondiente para obtener información acerca de los efectos directos (y las deserciones) (véase el Gráfico 2).

Iniciativa del CERISE de indicadores sobre el desempeño social

La herramienta utilizada por el CERISE evalúa el desempeño social de las instituciones estudiando sus propósitos y acciones (Zeller 2003). El análisis de los sistemas internos y los procesos organizativos determina si las instituciones cuentan con los medios para lograr sus objetivos sociales. La herramienta del CERISE utiliza un cuestionario y una guía para

Gráfico 2. Herramientas para evaluar el desempeño social



examinar: 1) la llegada a los pobres y los excluidos; 2) la adaptación de los productos y los servicios a las necesidades de los clientes con los que se pretende trabajar; 3) la mejora del capital social y político, y 4) la responsabilidad social de las empresas. Dado su hincapié en los sistemas y procesos organizativos, la herramienta del CERISE analiza la llegada a los pobres por medios indirectos y no mediante evaluaciones de los clientes. Para obtener una idea aproximada de si la institución verdaderamente atiende a los clientes pobres, la herramienta analiza la misión que proclama, el compromiso del directorio y el personal, y los métodos que utiliza para identificar a sus posibles clientes. En lugar de analizar la mejora en la calidad de vida de los clientes en el propio hogar y en su comunidad, evalúa el capital social y político de los clientes analizando su participación en los procesos de toma de decisiones de la IMF y la transparencia de las transacciones financieras. La ventaja de esta herramienta reside en su fácil uso y en el hecho de que puede ser administrada por la propia IMF. Véase el Cuadro 1.

Herramienta de SPA

La herramienta de evaluación del desempeño social (SPA, por su sigla en inglés) fue elaborada por Gary Woller, con financiamiento de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID, por su sigla en inglés). Parte del supuesto de que gran parte de la información financiera y los datos sobre los clientes que las instituciones recopilan con regularidad pueden utilizarse como indicadores representativos de su desempeño social, por lo que no es esencial contar con formatos novedosos ni recopilar datos nuevos (Woller 2006). La herramienta de SPA consiste, entre otras cosas, en una tarjeta de calificación con un conjunto de indicadores agrupados en seis dimensiones de la llegada a los clientes: amplitud, profundidad, extensión, alcance, costo y valor de la llegada a los clientes y la comunidad[4].

- La amplitud de la llegada se mide en el número de prestatarios, el porcentaje de clientes que tienen préstamos no destinados a empresas y el porcentaje de los prestatarios que ahorran voluntariamente.

Cuadro 1. Herramienta del CERISE: Dimensiones e indicadores

Dimensiones	Indicadores
Llegada a los pobres y excluidos *(25 puntos)*	• misión de la IMF • sectores geográficos y socioeconómicos a los que apunta • herramientas para la identificación de posibles clientes • monto de la transacción • garantía
Adaptación de los servicios y productos a las necesidades de los clientes *(25 puntos)*	• variedad de servicios • calidad de los servicios • acceso a servicios no financieros • participación de los clientes en el diseño de productos
Mejora del capital social y político de los clientes *(25 puntos)*	• transparencia de las transacciones financieras • participación de los clientes en los procesos de toma de decisiones de la IMF • cohesión social • participación de los clientes en el gobierno local y el nacional
Responsabilidad social de la institución *(25 puntos)*	• política de recursos humanos • responsabilidad social ante los clientes • responsabilidad social ante la comunidad

[4] Esto se basa en última instancia en Schreiner 2002.

- La profundidad de la llegada mide el monto promedio de los préstamos, el porcentaje de clientes mujeres y el porcentaje de clientes en las zonas rurales.
- La extensión de la llegada mide el desempeño financiero: rentabilidad y calidad de la cartera.
- El alcance de la llegada mide la cantidad de productos crediticios específicos para empresas, la cantidad de otros servicios financieros, los tipos de sistemas de ahorros ofrecidos y el porcentaje de clientes que utilizan tres o más productos o servicios.
- El costo de la llegada calcula los costos financieros de la prestación de servicios, incluida la cantidad de días que se tarda en procesar los préstamos y la cantidad de visitas que realiza el personal.
- El valor de la llegada mide la tasa de retención de los clientes, la tasa de préstamos incobrables y el crecimiento de la cartera que puede atribuirse a los clientes.

Esta herramienta incorpora también 10 indicadores para medir la llegada a la comunidad. Entre ellos se incluyen algunos menos accesibles pero que pueden recopilarse mediante entrevistas con los clientes. Los indicadores comprenden el porcentaje de ingresos derivados de las operaciones que se reinvierten en la comunidad, el porcentaje de empleados que renunciaron, la proporción entre mujeres y hombres en los niveles profesionales del personal, los beneficios para los empleados, la transparencia y el acceso a los niveles gerenciales por parte de los clientes.

La tarjeta de calificación se complementa con una auditoría independiente que analiza la eficacia de la misión institucional, la administración y los niveles gerenciales, las prácticas de contratación y capacitación, los sistemas de seguimiento, los de incentivos y la planificación estratégica.

En el informe final sobre el desempeño social se incluyen tanto los resultados de la tarjeta de calificación referida a la organización como las conclusiones de la auditoría sobre los procesos internos. En lugar de procurar medir el desempeño social directamente, la herramienta permite establecer en qué medida los indicadores fundamentales del desempeño social se compadecen con un desempeño adecuado y si los procesos internos están diseñados y ejecutados de modo tal de hacer converger políticas, conductas y efectos directos con la misión social proclamada por la IMF en cuestión.

Herramienta SOCIAL de ACCIÓN

SOCIAL es la sigla en inglés de los seis elementos de desempeño social que procura medir la herramienta de ACCIÓN: misión social, llegada, servicio al cliente, transparencia de la información, asociación con la comunidad y clima laboral. La herramienta evalúa el éxito de la IMF en el cumplimiento de su misión social y su contribución a los objetivos sociales ampliamente aceptados. Ofrece una extensa evaluación social de las IMF que complementa la evaluación financiera suministrada por el método CAMEL[5] (véase el Recuadro 2).

Recuadro 2. Componentes principales de la herramienta de ACCIÓN

Misión social

- enunciación de la misión
- pruebas de que el personal de la IMF comprende la misión y está comprometido con ella
- medición del grado en que cumple la misión social

Llegada

- cobertura
- profundidad de la llegada
- productos y servicios para clientes aún no atendidos

Servicio al cliente

- satisfacción del cliente
- adecuación de los productos y servicios que se ofrecen
- uso de mecanismos para recoger las opiniones de los clientes

Transparencia de la información/Protección al consumidor

- transparencia
- medidas para garantizar la protección al consumidor

Asociación con la comunidad

- relaciones con la comunidad en la que se inserta
- contribución al bienestar de la comunidad

Clima laboral

- satisfacción del personal
- mecanismos para recoger las opiniones del personal

[5] La herramienta de ACCIÓN destinada a medir la suficiencia del capital, la calidad de los activos, el manejo gerencial, las utilidades y la liquidez de las instituciones microfinancieras.

ACCIÓN considera que esta herramienta contribuye a mejorar la eficacia de la organización poniendo de manifiesto los aciertos y las deficiencias de su desempeño social y determinando la imagen que tienen de la IMF los clientes, el personal y la comunidad. La herramienta satisface las necesidades de terceros, como donantes e inversionistas socialmente responsables, quienes pueden requerir esa información. Sigue también el ejemplo de muchas empresas privadas, puesto que permite presentar ante los accionistas un informe sobre desempeño social que da cuenta de una mayor transparencia y de procesos de toma de decisiones que no sólo tienen en cuenta los resultados financieros. La herramienta establece valores de referencia con respecto a los cuales se pueden determinar las modificaciones o la evolución registrada y permite a las IMF medir regularmente el desempeño social.

ACCIÓN lleva a cabo esta evaluación del desempeño social mediante entrevistas a gerentes, personal, miembros del directorio y clientes de la institución y a través del examen de las estrategias, los planes de negocios y las actas de las reuniones de directorio. Analiza la información de las bases de datos de clientes de la IMF y los verifica mediante comparaciones con encuestas externas, datos de los sistemas nacionales o del MIX, estudios de mercado y otras fuentes de información secundaria. También elabora mapas de cobertura geográfica para determinar tanto su amplitud como su profundidad. Hasta marzo de 2007, ACCIÓN ha realizado cuatro evaluaciones piloto en América Latina y una en Asia.

El índice de superación de la pobreza (ISP) del CGAP, Grameen y Ford

El CGAP y la Fundación Ford procuraron elaborar una serie de indicadores referidos a los clientes que permitieran la comparación entre países y con los que se pudiera identificar los niveles económicos de los clientes y demostrar los cambios producidos en sus condiciones de vida sin atribuir causalidades. El desafío consistía en elegir indicadores simples y cuya recopilación resultara de bajo costo pero que a la vez fueran sólidos y aplicables en todo el mundo. Por ejemplo, el índice de vivienda de Cashpor (que califica según el material de construcción de paredes y techo y el número de habitaciones) es un excelente elemento de predicción de la pobreza y la riqueza en las zonas rurales de Asia meridional pero no se puede aplicar en áreas urbanas ni en muchos otros países. Los datos referidos a ingresos y consumo de alimentos nutritivos, por otro lado, se comprenden universalmente pero su recopilación resulta muy costosa y complicada para las IMF.

El CGAP y la Fundación Ford proporcionaron fondos a la Fundación Grameen[6] para que elaborara una serie de indicadores referidos a los clientes que fueran comparables internacionalmente. Como parte de esta iniciativa, Mark Schreiner creó un método para confeccionar "fichas para la medición de la pobreza" a nivel nacional utilizando técnicas similares a las que se emplean en la calificación crediticia[7]. Las tarjetas se basan en el análisis estadístico de las encuestas nacionales del gasto en los hogares. Utilizan un pequeño conjunto de indicadores simples y fácilmente observables para estimar la proporción de clientes que se encuentran por debajo de una línea de pobreza establecida[8].

La herramienta (copatrocinada por el CGAP, la Fundación Grameen y la Fundación Ford) se denomina índice de superación de la pobreza (ISP) porque puede utilizarse a lo largo del tiempo para constatar los progresos en el nivel económico de los clientes y, en última instancia, su salida de la pobreza.

La ficha de medición o índice de pobreza es un instrumento simple, de muy bajo costo, transparente e intuitivo. Mide la pobreza mediante preguntas sencillas (véase el Cuadro 2) y no con largas encuestas y complejos cálculos de ingresos y gastos. Las pruebas demuestran que una misma ficha de medición permite obtener datos muy precisos tanto en las zonas urbanas como en las áreas rurales de un determinado país.

En el Recuadro 3 se presenta el índice de pobreza de cinco indicadores utilizado para Filipinas. Los indicadores y los puntajes para cada pregunta se determinaron mediante un análisis econométrico de los datos nacionales sobre gastos de los hogares en Filipinas. Un empleado de una IMF o un encuestador

[6] La Fundación Grameen es una red con sede en los Estados Unidos que surgió inspirada en el Banco Grameen de Bangladesh. Cuenta con IMF asociadas en Asia, África y América Latina que utilizan la metodología de Grameen.

[7] Para obtener la explicación técnica de cómo se confeccionan las fichas de medición, véase Schreiner 2006.

[8] El proyecto vincula estos indicadores sustitutos con las líneas de pobreza nacionales y con los parámetros internacionales que establecen un ingreso de US$1 o US$2 por persona al día.

externo visita los hogares de los clientes y obtiene las respuestas a las cinco preguntas. Se anotan entonces los puntajes reales para cada respuesta y se los promedia con los de todos los clientes. Estos puntajes luego se comparan con un cuadro previamente elaborado de "probabilidad de pobreza" a fin de determinar el porcentaje de clientes que se encuentran por debajo de la línea de pobreza.

Las fichas de medición elaboradas para otros países diferirían en las preguntas formuladas y en los puntajes asignados a cada respuesta, pero seguirían siendo un sustituto riguroso y de fácil utilización para el mismo indicador común: el porcentaje de clientes que se encuentran por debajo de la línea nacional de pobreza o que viven con menos de US$1 o US$2 al día. El CGAP, la Fundación Grameen y la Fundación Ford han confeccionado ISP para doce países[9]. Y hay muchos más en proceso de elaboración.

Herramienta de evaluación del cliente de FINCA

La herramienta de evaluación del cliente de FINCA[10] es un instrumento abarcador que incluye preguntas sobre información demográfica y crediticia, gastos de los hogares, acumulación de activos, mediciones del ámbito social (salud, vivienda y educación), mediciones del ámbito empresarial, satisfacción del cliente y entrevistas al momento de la salida de la institución.

Cuadro 2. Tarjeta de calificación de la pobreza para Filipinas

Indicador	Puntos	Puntaje obtenido
1. ¿De qué están hechas las paredes exteriores de la vivienda?		
Materiales livianos (cogon, bambú, sawali, nipa)	0	
Materiales fuertes (aluminio, ladrillo, madera, asbesto)	10	
2. ¿Qué clase de instalación sanitaria posee la vivienda?		
Sin cierre hidráulico	0	
Con cierre hidráulico	7	
3. ¿Hay en la vivienda un horno a gas?		
No	0	
Sí	21	
4. ¿Todos los niños de entre seis y 17 años asisten a la escuela?		
No	0	
Sí	9	
No hay niños	26	
5. ¿Cuántos aparatos de televisión hay en la vivienda?		
Ninguno	0	
Uno	17	
Dos o más	36	

[9] Ellos son: Bangladesh, Bolivia, Filipinas, Haití, India, Malawi, México, Nepal, Nigeria, Pakistán, Sudáfrica y Viet Nam.

[10] FINCA (Foundation for International Community Assistance) es muy conocida por haber sido la primera en introducir el "método de servicios bancarios en los pueblos" en América Latina y África y, más recientemente, en Eurasia.

Recuadro 3: Herramienta de calificación de M-CRIL: El marco

Contexto

- Indicadores de desarrollo nacional y regional (de fuentes secundarias)
- Características de la IMF y servicios financieros que brinda

Propósito y diseño

- Gestión del desempeño social: claridad de la misión, convergencia de los sistemas con la misión

Proceso

- Responsabilidad social
  1. hacia los clientes, incluida, cuando corresponda, una estrategia sobre género y gobierno de los miembros
  2. hacia la comunidad
  3. hacia el personal
  4. hacia el medio ambiente

Resultados: Logro de los objetivos sociales

- Llegada: profundidad y amplitud de la llegada
- Servicios financieros: variedad, adecuación y transparencia

Cambio

- Efectos directos e impacto

FINCA viene aplicando esta herramienta de recopilación de datos desde 2003 con apoyo de la Fundación Templeton. Todos los veranos boreales, investigadores becarios ubicados sobre el terreno realizan entrevistas de 30-45 minutos de duración a los clientes y utilizan dispositivos de mano para registrar sus respuestas. En la actualidad, FINCA está actualizando la herramienta y la entregará, junto con un grupo de investigadores, a ocho IMF durante el verano boreal de 2007.

Calificación social

Las entidades calificadoras especializadas han comenzado a incorporar la calificación social como un producto complementario a la calificación crediticia. Existen dos tipos de calificación: el enfoque abarcador, que utilizan M-CRIL y Microfinanza Rating, y una metodología alternativa que se basa en la información provista por las propias IMF y se centra en su propósito, diseño y sistemas. Este tipo de calificación social es la que ofrecen Planet Rating, Microfinanza Rating y M-CRIL.

Calificación social de M-CRIL[11]

M-CRIL[12] está poniendo en práctica en forma experimental una herramienta de calificación del desempeño social para medir "la probabilidad de que una IMF logre su misión social en consonancia con los valores sociales aceptados" (véase el Recuadro 3). Abarca tanto sistemas organizativos como resultados, incluidos los indicadores relacionados con los clientes. Analiza las declaraciones de objetivos, las políticas y los sistemas internos de la organización para determinar si reflejan eficazmente su misión social y si la institución cuenta con mecanismos para proteger al cliente y al personal.

La calificación determina en qué medida los servicios satisfacen las necesidades de los clientes. Además, se realizan encuestas breves para dilucidar si se está atendiendo a los hogares de pobres y excluidos y si los clientes logran mejorar sus condiciones económicas y sociales.

Por último, se analizan las evaluaciones de impacto existentes para verificar su rigor metodológico. Las conclusiones de estos estudios luego se incorporan en el informe. El alcance de la herramienta de M-CRIL es mucho más amplio que el de las demás, puesto que abarca todas las dimensiones del desempeño social (propósito, actividades, producto, efectos directos e impacto). Hasta marzo de 2007, M-CRIL había realizado ocho evaluaciones.

Calificación social de Microfinanza

Microfinanza Rating[13] ha elaborado dos tipos distintos de herramientas de calificación social. La primera, la encuesta de calificación social, es similar a la herramienta de M-CRIL. Como ésta, abarca todas las dimensiones del desempeño social: el contexto económico y social en el que se desempeña

[11] Calificación social de M-CRIL: http://www.m-cril.com/social-rating-microfinance-institutions.html

[12] M-CRIL (Microcredit Ratings International Limited) es una institución calificadora con sede en la India que ha realizado más de 400 evaluaciones crediticias para 208 IMF en 16 países asiáticos.

[13] Microfinanza Rating es una institución de calificación que brinda servicios de calificación social y financiera y evaluaciones de impacto tanto a IMF como a partes interesadas, tales como donantes, inversionistas sociales y comerciales, redes y organismos reguladores.

la institución; su misión, estrategia y sistemas; la calidad de sus servicios; su responsabilidad social, e información referida a los clientes. Con esta herramienta, Microfinanza Rating encuesta directamente a los clientes.

La segunda herramienta, la calificación social, es una versión simplificada de la primera y excluye las encuestas a los clientes. En cambio, evalúa la información disponible a nivel institucional, incluidas las encuestas a los empleados. Pero también brinda información de diagnóstico sobre el grado en que la institución está cumpliendo su misión social mediante el logro de sus objetivos de responsabilidad social y la prestación de servicios de calidad a sus clientes, en especial a los pobres. Hasta marzo de 2007, Microfinanza Rating había realizado ocho evaluaciones con sus herramientas.

Planet Rating

Durante 2005 y 2006, Planet Rating realizó evaluaciones experimentales utilizando las herramientas de CERISE y SPA, pero luego elaboró su propio instrumento. La herramienta de Planet Rating difiere de las de M-CRIL y Microfinanza en que se apoya por completo en los datos disponibles en el nivel de la IMF. Entre julio y agosto de 2007, realizó seis evaluaciones experimentales en Malí con su propia herramienta. Tres de ellas están publicadas en su sitio web. Se espera que la herramienta esté disponible en abril de 2007. Próximamente se realizarán otras evaluaciones sociales en África oriental.

Formato común para el informe

La aparición de gran variedad de herramientas de evaluación, que reflejan distintas dimensiones del desempeño social, es una prueba contundente de los orígenes sociales de las microfinanzas. Algunas herramientas se centran en los procesos organizativos y los sistemas internos. Uno de los principales motivos del uso de este enfoque es la facilidad para acceder a información en este nivel. Después de todo, resulta más difícil y costoso determinar la posición socioeconómica de los clientes que preguntar cuál es el porcentaje de mujeres en el personal, si los empleados reciben capacitación y beneficios o si las instituciones cuentan con políticas de protección al consumidor. Para otros, la prueba decisiva que certifica si se está cumpliendo la misión social es la información acerca de los clientes. Para ellos, las preguntas fundamentales son si las instituciones se comportan de un modo socialmente responsable, si llegan a los clientes a los que apuntan (incluidos los clientes más pobres y excluidos) y si estos clientes experimentan cambios positivos en sus vidas. No obstante, existe acuerdo unánime acerca de la necesidad de que las instituciones informen sobe su desempeño.

Para salvar la brecha que existe entre la información institucional y la relacionada con los clientes a la hora de presentar informes sobre las microfinanzas, el Grupo de estudio sobre desempeño social está elaborando un formato común para la presentación de informes referidos a esta área que incluye tanto indicadores sobre la organización como sobre los clientes. Se hace hincapié en los indicadores conceptualmente claros, simples, prácticos, eficaces en función de los costos, rigurosos desde el punto de vista estadístico y comparables de un país a otro. Este proceso ha sido dificultoso. A diferencia de los indicadores financieros que se han elaborado a lo largo de muchos años, la medición del desempeño social es relativamente nueva. Los indicadores financieros importantes son precisos, tanto en lo que significan como en su medición. En cambio, la mayor parte de los indicadores del desempeño social son intrínsecamente menos claros, en especial los que miden la responsabilidad social de las instituciones en relación con su personal, sus clientes y la comunidad en general. El resultado ha sido un conjunto de indicadores mucho mayor del que se habría preferido. Los indicadores preliminares se detallan en el Anexo 1, pero serán refinados en el futuro.

Al crear un formato común para la presentación de informes, el Grupo de estudio toma en cuenta la variedad de los objetivos sociales que eligen las instituciones, de las herramientas que utilizan para determinar los avances en ese respecto y de los indicadores acerca de los cuales informan. Si bien distintas instituciones emplearán herramientas diferentes e informarán acerca de listas parciales de indicadores, el formato para la presentación de informes es prueba del compromiso común que mantienen todos los integrantes del Grupo de estudio con la tarea de generar transparencia en el ámbito del desempeño social. El MIX, como miembro del Grupo de estudio, ha aceptado promover este formato común de presentación de informes y difundir ampliamente información sobre el desempeño social a través de su sitio web. Esto permitirá a agencias de cooperación, inversionistas y otros realizar evaluaciones abarcadoras de instituciones, que comprendan tanto el resultado financiero como el desempeño social.

Conclusión

La tendencia hacia el doble resultado final refleja las inquietudes por el desempeño *tanto* financiero *como* social. Permite dejar atrás la ecuación de suma cero entre pobreza y sostenibilidad, y dedicar la energía a comprender de qué manera estos factores se complementan para lograr mejorarlos. A medida que aumenta el número y la diversidad de gobiernos, entidades de financiamiento e instituciones que, por diversos motivos, se interesan en las microfinanzas, el logro de una mayor transparencia en el desempeño social se vuelve más perentorio que nunca. Dicha transparencia no implicará necesariamente imponer a todos los mismos objetivos sociales, pero garantizará que todos los actores se hagan responsables de lo que proclaman. Asimismo, se espera que la mayor atención a este tipo de evaluaciones a su vez resulte en una mejora del propio desempeño social, esto es, la llegada a un mayor número de personas mucho más pobres, la mejora de los servicios para ayudar a los clientes a reducir su vulnerabilidad y elevar su condición económica, y una contribución positiva a las comunidades en las que trabajan las instituciones.

Referencias

Bauman, Ted. 2004. "Impact Cost Effectiveness Study of Small Enterprise Foundation, South Africa". *Small Enterprise Development,* 15 (septiembre).

Schreiner, Mark. 2002. "Aspects of Outreach: A Framework for the Discussion of the Social Benefits of Microfinance". *Journal of International Development,* 14: 591–603.

———. 2006. "Seven Extremely Simple Poverty Scorecards". Washington, D.C.: CGAP, noviembre.

Sinha, Frances. 2006. "Social Rating and Social Performance

Reporting in Microfinance: Towards a Common Framework". EDA/M-CRIL.

Woller, Gary. 2004. "The Cost-Effectiveness of Social Performance Assessment: The Case of Prizma in Bosnia-Herzegovina". *Small Enterprise Development,* 15 (septiembre).

———. 2006. "Evaluating MFIs' Social Performance: A Measurement Tool". *Micro Report* n.º 35.

Zeller, Manfred, et al. 2003. "Social Performance Indicators Initiative: Final Report". Documento mimeografiado.

ANEXO 1: Principales indicadores del desempeño social (BORRADOR)*

LOGRO DE LOS OBJETIVOS SOCIALES

PROPÓSITO

Describa la misión de la institución (e indique la fecha de su formulación o modificación)

Identificación de los objetivos sociales

Entre las metas sociales de la institución a la que usted pertenece, ¿se incluyen las siguientes?

- Llegada a la población pobre, muy pobre o de ingreso bajo, a las pymes, a las áreas subdesarrolladas, a las mujeres, a las personas o grupos socialmente marginados o excluidos
- Apoyo al empleo (en relación de dependencia y por cuenta propia)
- Observación de cambios en la vida de sus clientes o sus hogares, cambios en la comunidad local
- Satisfacción del cliente con los productos
- Otros objetivos sociales

PROCESO Y RESULTADOS

¿La institución mide los niveles de pobreza de los clientes nuevos?

¿Cómo se miden los niveles de pobreza de los clientes nuevos?

Porcentaje de personas pobres, muy pobres o de ingreso bajo en los clientes nuevos (conteste una o más de las siguientes preguntas):

- De los clientes incorporados durante el último año, ¿qué porcentaje se encuentra por debajo de la línea nacional de pobreza?
- De los clientes incorporados durante el último año, ¿qué porcentaje se encuentra en el 50% inferior por debajo de la línea nacional de pobreza?
- De los clientes incorporados durante el último año, ¿qué porcentaje tiene un ingreso menor a US$1 al día por integrante del hogar?
- De los clientes incorporados durante el último año, ¿qué porcentaje tiene un ingreso menor a US$2 al día por integrante del hogar?
- Si la institución utilizó otra herramienta/otro método, de los clientes incorporados durante el último año, ¿qué porcentaje era pobre, muy pobre o de bajo ingreso? (Incluya la definición utilizada)

¿Cuál es la distribución geográfica de sus clientes? (Porcentaje de clientes en zonas urbanas, semiurbanas y rurales)

- Porcentaje de mujeres en relación con el total de clientes
- Porcentaje de clientes que pertenecen a grupos socialmente marginados o excluidos

¿La institución estudia los cambios en la situación económica de sus clientes?

¿Cómo se estudian los cambios en la situación económica de los clientes?

- Porcentaje de clientes que superaron la línea de pobreza
- Porcentaje de niños en edad escolar (hijos de los clientes) que asisten a la escuela

¿La institución realizó alguna encuesta sobre satisfacción de los clientes o formó algún grupo de estudio durante los últimos dos años?

¿La institución realiza con regularidad encuestas a los clientes que abandonan el sistema? ¿Se miden las deserciones?

RESPONSABILIDAD SOCIAL

PROPÓSITO

¿Rige en su institución alguna política escrita y formal de responsabilidad social o algún código escrito y formal de conducta?

Identificación de las dimensiones de la responsabilidad social

¿Su código de conducta o política de responsabilidad social rige las acciones de la IMF en relación con el personal, los clientes, la comunidad y el medio ambiente?

PROCESO
¿De qué modo ponen en práctica el código de conducta o la política de responsabilidad social que rige las acciones de la IMF en relación con el personal, los clientes, la comunidad y el medio ambiente? ¿Cómo se cercioran de su cumplimiento?
GESTIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL
Cultura de la organización
¿Los miembros de la administración se sirven de datos sobre desempeño social para realizar la planificación estratégica y tomar decisiones? De ser así, ¿cómo?
¿El directorio se vale de información sobre el desempeño social para evaluar e incentivar a los niveles superiores de la administración? De ser así, ¿cómo?
Convergencia de los sistemas de la organización
¿La institución cuenta con incentivos para el desempeño del personal?
¿La institución cuenta con incentivos para el personal que aborden específicamente metas relacionadas con el desempeño social? De ser así, explíquelos.
¿La institución cuenta con un módulo aparte para la capacitación del personal en materia de desempeño social? ¿Para los empleados nuevos? ¿Permanente?

* El Grupo de estudio sobre desempeño social aplicará estos indicadores en forma experimental durante 2007 y les dará la forma definitiva a principios de 2008.

ANEXO 2. Miembros del Grupo de estudio sobre desempeño social

ONG
Aadarsha Welfare Society, India
ACIST, Tanzanía
ACSI, Etiopía
Aga Khan Agency for Microfinance, Ginebra
AgroInvest- World Vision International, Serbia y Montenegro
Al Sol Chiapas AC, México
Alterfin, Bélgica
AMK, Camboya
AMSSF, Marruecos
AMUCCS, México
Aquadev, Bélgica
ASAP, Estados Unidos
ASC Union, Albania
ASEI, El Salvador
ASHI, Filipinas A smita, India
Asociación PILARH, Honduras
Association MicFin, Francia
Bina Swadaya Gema PKM, Indonesia
CARD, Filipinas
CARE International, Zimbabwe
CETZAM, Zambia
CIDR, Francia
CIRAD, Francia
CN EARC, Francia Concern, Irlanda
COPEME, Perú
CRS, Perú
CRS, Zimbabwe
CSR SME Asia, Filipinas
DEMOS, Croacia
Enda Inter-Arabe, Túnez
Etimos, Italia
Fademype, El Salvador
FARR, India
FEDAC, Canadá
FIE, Bolivia
FINRURAL, Bolivia
FINSOL, México
Fodevi, Ecuador
Fonkoze, Haití
Forjadores de Negocios, México
Foundation for a Sustainable Society, Filipinas
Friendship Bridge, Estados Unidos
Fundación Adelante, Honduras
Fundación CODESPA, España
Ghana Coop Credit Union Association, Ghana
GRET, Francia
Heifer International, Ucrania
Hivos, Países Bajos
ICCO, Países Bajos
iNova Credit Union, Canadá
Integra, Eslovaquia
Inter Aide, Francia Intercooperation, Suiza
IRAM, Francia
Islami Bank, Bangladesh
KixiCredito, Angola
KMBI, Filipinas
Louvain Developpement, Bélgica
MDF, Serbia
MikroPlus SKZ, Croacia
Msiatreman Rural Bank, Ghana
ODEF, Honduras
Oromia Credit and Saving Sharing Company, Etiopía
OXFAM Novib, Países Bajos
PEMT, Canadá
Planet Finance, Bélgica
Prizma, Bosnia
SIFRA, Bélgica
SOMED, Uganda
Street Cred Quaker, Reino Unido
TRIAS, Bélgica
TSPI Development Corporation, Filipinas
UM Pamecas,Senegal
Utshanii Fund, Sudáfrica
Vola Mahasoa, Madagascar
Women's World Banking, Nueva York, NY

Redes
ACCIÓN
AEMFI, Etiopía
CARE Canadá, Ottawa
CARE International, Atlanta GA
CERISE, Francia
COPEME, Perú
CRS, Baltimore, MD
Dutch Microfinance Platform, Países Bajos
European Microfinance Network, Francia
European Microfinance ProgramULB
FINCA, Washington D.C. FINRURAL- Bolivia
FORO-LAC – Foro Latinoamericano y del Caribe de Finanzas Rurales
Freedom From Hunger, CA Global Reporting Initiative, Países Bajos
Fundación Grameen EE.UU., Washington D.C.
Imp-Act Consortium, Reino Unido
Microfinance Centre for CEE and the NIS, Polonia
Microfinance Council of the Philippines, Filipinas
MicroFinance Network, Estados Unidos
Pakistan Microfinance Network, Pakistán
Plan International, Estados Unidos
Pro Mujer, New York NY
REDCAMIF, Guatemala
Save the Children
SEEP Network, Washington D.C.
The MIX, Washington D.C.

Agencias de cooperación/Inversionistas
AFD/CEFEB (l'Agence Française de Développement/Centre for Financial, Economic and Banking Studies), Francia
Alterfin
Alterfin, Bélgica
Fundación Argidius
CGAP
CIDA, Canadá
CMEF Boston MA
CORDAID, Países Bajos
EU/ACP Microfinance Framework Programme, Bélgica
FMO- Netherlands Development Finance Company, Países Bajos
Fundación Ford, Nueva York
FPH (Fondation Charles Léopold Mayer pour le progrès de l'Homme), Francia
FIDA, Italia
OIT, Suiza
Oikocredit, Países Bajos
RaboBank Foundation, Países Bajos
SDC, Suiza
SIDI, Francia
Triodos Bank
USAID, Washington D.C.

Organismos de calificación
MCRIL, India
MicroFinanza Rating, Italia
MicroRate
Planet Rating

Programas de investigación
Asian Institute of Management, Filipinas
IDPM, University of Antwerp, Bélgica
IIEDEES Université, Francia
Imp-Act, Institute of Development Studies
IRIS Center, University of Maryland, Estados Unidos
Universitaet Hohenheim, Alemania
University College Dublin
University of Bath, Reino Unido

Empresas consultoras
ACT, Washington, D.C.
Bering Associates, Estados Unidos
EDA Rural Systems Pvt. Ltd
FACET BV
IDEAS
MEDA, Canadá
NFK Felder Consulting, Swiss
SBC Global, Estados Unidos
Woller & Associates

CGAP

Nº 41
Mayo de 2007

Comparta este número de Enfoques con sus colegas o solicite ejemplares adicionales de éste u otros artículos de la serie.

El CGAP agradecerá sus comentarios sobre este trabajo.

Todas las publicaciones del CGAP se pueden encontrar en su sitio web: www.cgap.org.

CGAP
1818 H Street, NW
MSN P3 - 300
Washington, D.C.
20433, Estados Unidos

Tel.: 202-473-9594
Fax: 202-522-3744

Correo electrónico:
cgap@worldbank.org

El autor de esta nota es Syed Hashemi, especialista principal en microfinanzas del CGAP, quien contó con importantes contribuciones aportadas por Laura Foose, de Alternative Credit Technologies, y Samer Badawi. El autor desea expresar su agradecimiento a Elizabeth Littlefield, Jeanette Thomas, Rich Rosenberg, Alexia Latortue y Frances Sinha por sus sugerencias y comentarios detallados sobre las versiones preliminares, y a Anna Nunan por la revisión del manuscrito.

© 2007, Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre