

UNIVERSITY OF
BATH

El desempeño social en las instituciones microfinancieras

James Copestake
University of Bath

j.g.copestake@bath.ac.uk

November 2005

www.imp-Act.org



Pregunta clave

¿Cómo realizar una gestión eficiente del Desempeño Social de instituciones microfinancieras (IMF)?

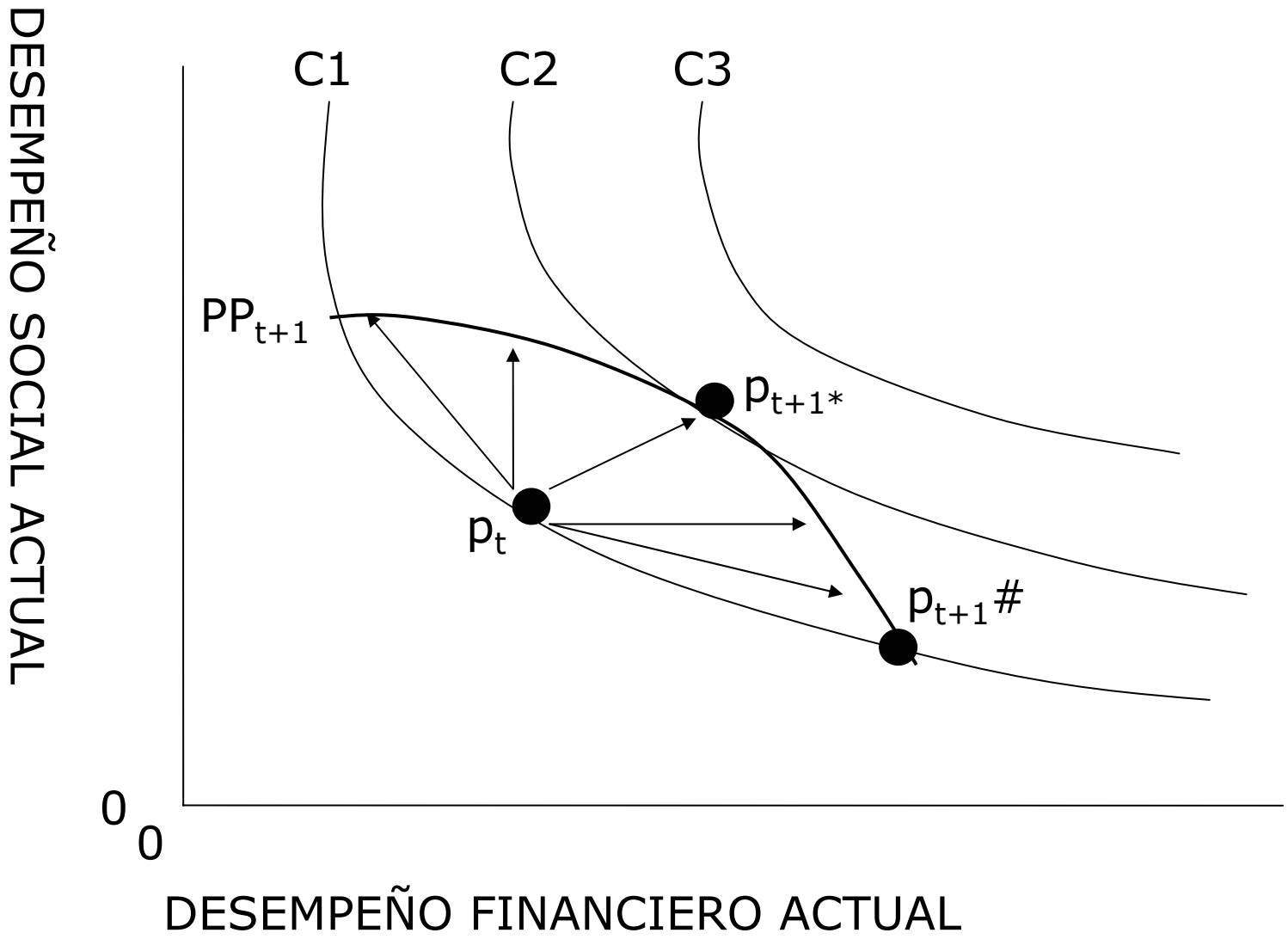
Contenido

1. Marco Teórico
2. La experiencia general de Imp-Act
3. La experiencia de Imp-Act en Honduras
4. Conclusiones

1. Marco Teórico (1)

	Gestión Desempeño Financiero	Gestión Desempeño Social
¿Principal Objetivo?	Solvencia financiera de la institución.	Incremento del bienestar de los clientes; p.e. reducción de pobreza.
¿Cómo evaluar?	Sistematización de la contabilidad. Investigación de mercados.	Monitoreo del perfil de los clientes y los beneficios que obtienen.
¿Cómo usarla?	Ejerciendo influencia sobre los precios, productos, sistemas de provisión de servicios, estrategias de crecimiento y cultura organizacional.	
¿Cómo validar los datos?	Auditorias internas y externas.	Control de calidad interno y evaluadores externos.

Marco Teórico (2): opciones, metas y medición



2. La experiencia del programa



- Convocatoria de propuestas de proyectos de investigación aplicada financiada por la Fundación Ford para formar una red de trabajo.
- 22 proyectos auto-gestionados, con una duración de tres años, seleccionados en base a sus ideas innovadoras y a su compromiso en la reducción de la pobreza (16 IMFs, 3 redes locales y 3 ONGs)
- Trabajo continuado en red tanto a nivel local como global. El equipo académico de tres Universidades del Reino Unido actuando como facilitadores de todo el engranaje.

METAS

Plan
Estratégico

Aplicación de
valores

Retro-
alimentación

Dinámica de la Junta
Directiva

OPCIONES

Focalización directa (geográfica)

Focalización indirecta (diseño de productos)

Desarrollo organizacional (recursos humanos)

Relaciones externas (financiero y cooperación)

Medición: el marco de Imp-Act

- A. Tener **objetivos** claros
- B. Seguimiento continuo del **estatus de los clientes** en activo (especialmente pobreza)
- C. Seguimiento continuo de las razones que explican **la deserción o inactividad** de los clientes.
- D. Capacidad interna de análisis del “porqué” de los cambios (**impacto**) en la composición de los clientes, su grado de satisfacción y su uso de servicios.
- E. Cultura y sistemas para el uso de estos datos para la reevaluación de servicios, estrategias y objetivos (**retroalimentación**).
- F. Normas de **control de calidad** de los sistemas de medición del desempeño social, como auditoría financiera.

Indicadores tradicionales del desempeño

	ASO (%)		Clientes ('000)		Crédito/cliente (\$US)	
	t=1	t=2	t=1	t=2	t=1	t=2
CAME*	135	133	24	38	1,458	1,526
CARD	141	134	50	113	170	108
CERUDEB	136	138	17	45	586	772
FINCA*	115	112	190	256	121	170
ODEF*	n/a	113	9	11	358	621
PROMUC*	n/a	117	13	28	106	130
Promujer*	66	128	8	12	90	110
SAT	42	82	11	16	37	56
SEF	66	99	12	22	77	139
SHARE	107	134	49	86	61	140

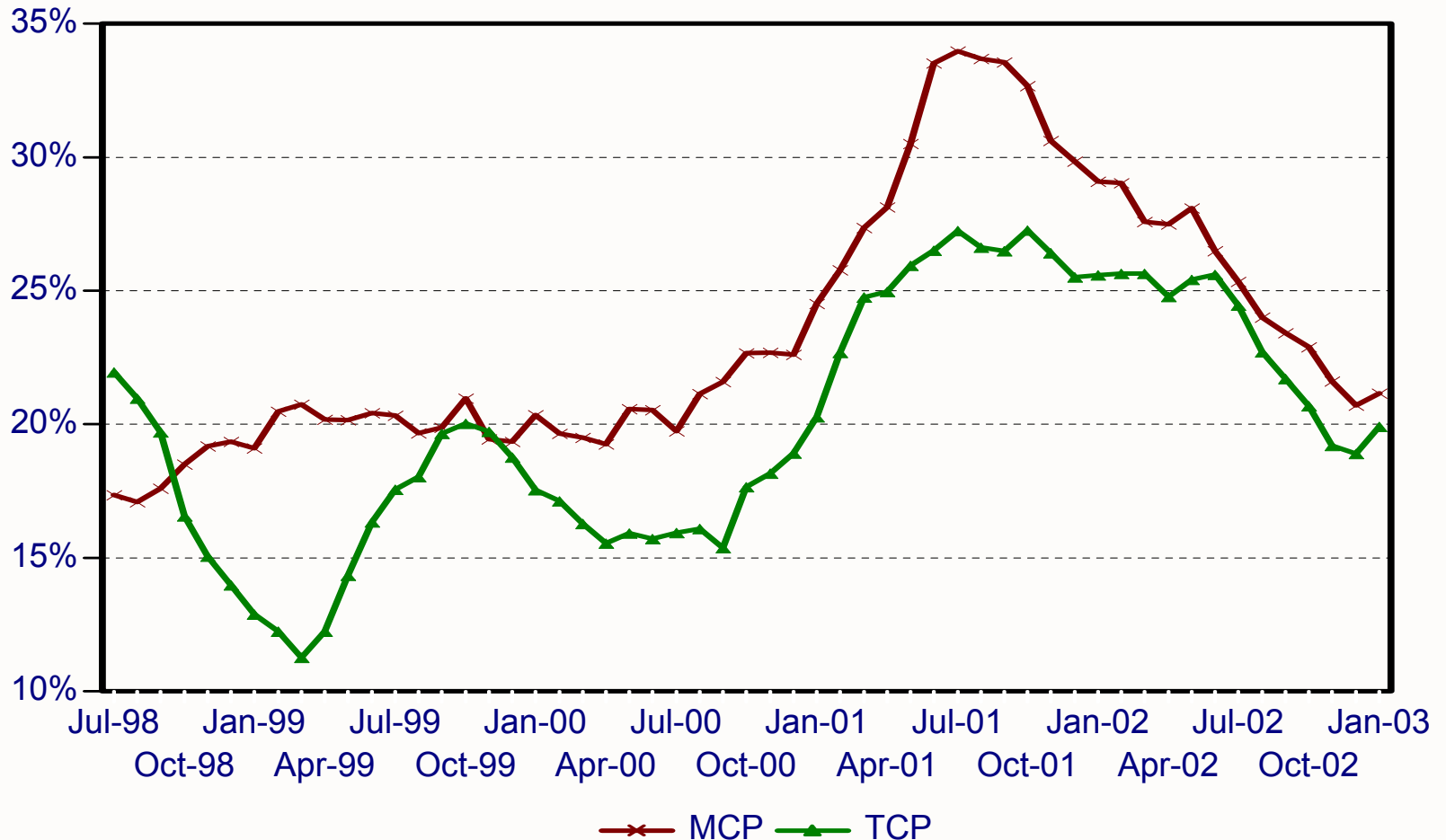
* Organizaciones latinoamericanas que operan con Bancos Comunal⁸s

B. Seguimiento estatus de los clientes (PROMUC, Perú)

Estatus de pobreza de 547 clientes		Segunda entrevista			
		A	B	C	Total
Primera entrevista	A. Arriba de la línea de pobreza	53.7	10.4	1.1	65.3
	B. Entre los dos líneas	12.1	13.3	2.4	27.8
	C. En pobreza extrema	2.7	2.9	1.3	6.9
	<i>Total</i>	68.6	26.7	4.8	100.0

C. Seguimiento de la deserción

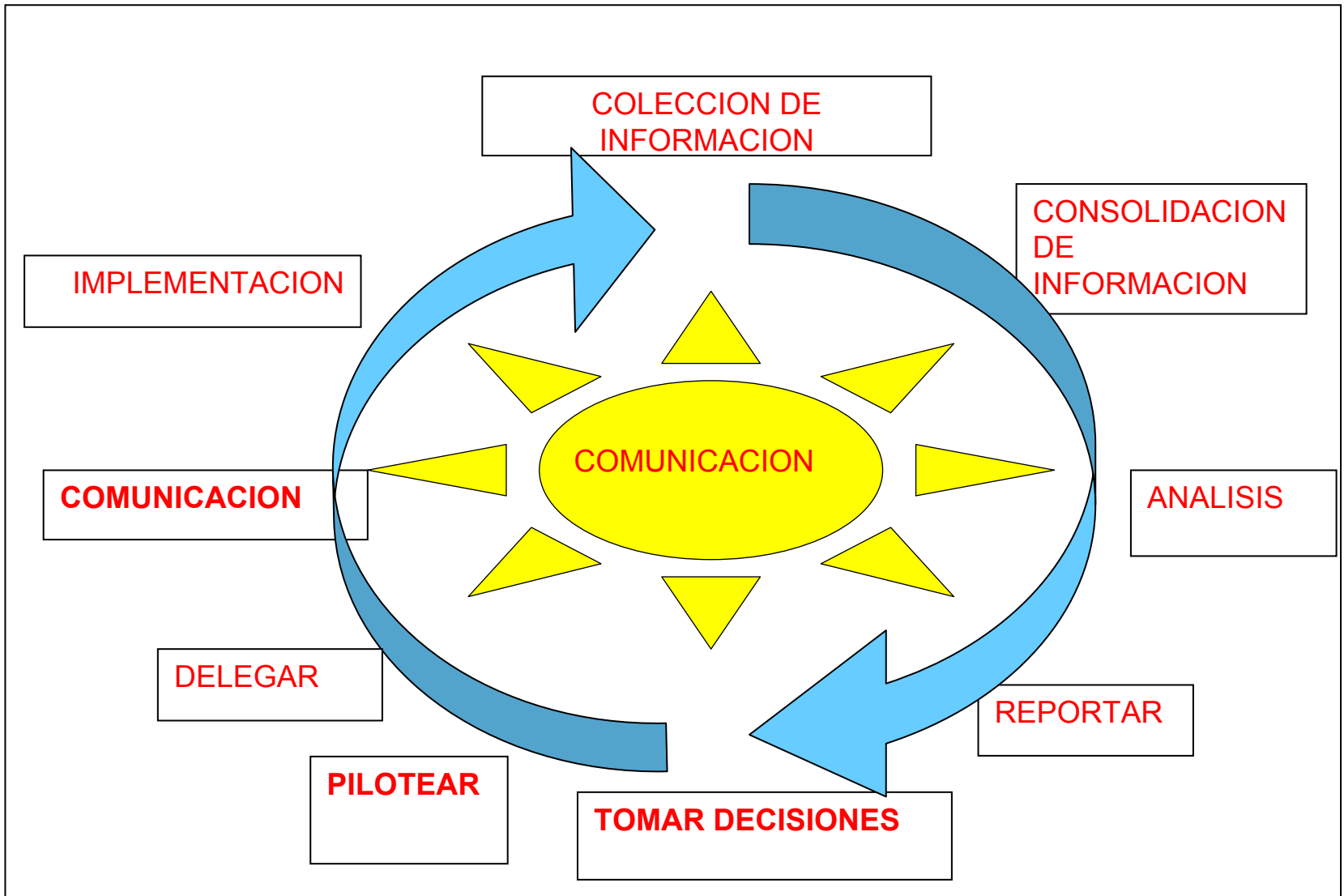
(SEF: % por seis meses)
6 MONTH DROP-OUT RATES



D. Evaluación de impacto (estudio "QUIP" de PROMUC)

	NGO – A	NGO – B	NGO – C
CAMBIO EN GANANCIAS DEL NEGOCIO	9/20 MEJOR 3/20 PEOR 7/20 IGUAL	13/20 MEJOR 3/20 PEOR 4/20 IGUAL	8/20 MEJOR 7/20 PEOR 4/20 IGUAL
IMPACTO TOTAL DEL HOGAR	GAN 12/20 PERD 4/20 INTER 6/20	GAN 13/20 PERD 2/20 INTER 5/20	GAN 13/20 PERD 5/20 INTER 2/20
PERFIL DE GANADORES	Más de un negocio por familia. Educación más alta. Más de un trabajador en la familia.		
PERFIL DE PERDEDORES	Mujeres (24-33) con niños pequeños y sin ayuda de la familia. Negocios más chicos.		

E. El ciclo de retro-alimentación



F. Control de calidad

Aprendizaje interna

- Fortalecer la calidad de datos y uso de herramientas
- Reducción de costos de los sistemas y herramientas
- Uso más rápido y eficaz

Evaluación externa

- Tanto de procesos como de los resultados escritos

3. Experiencia de Imp-Act en Honduras con ODEF/Covelo

- Adaptación de las herramientas de SEEP-AIMS por medio de la Red Covelo.
- Estudio de 4 IMFs y 8 estudios: deserción (4), satisfacción (2), uso de préstamos (2).
- Costo promedio por estudio: < \$5,000
- Beneficio financiero: hasta \$40,000
- Reducción de deserción, reducción de costos administrativos, aumento de crédito por cliente, crecimiento de clientes más rápido.

¿Desempeño social?

(FAMA, FINCA, HDH, INHDEI, HOPE, IDH, ODEF, WRH, COVELO)

	Dec-00	Jun-03	% dif
PERFIL DE CLIENTES			
Numero total	61,387	87,627	43
BC clientes (%)	78.1	60.5	-18
GS clientes (%)	15.1	25.3	10
ind clientes (%)	6.8	14.2	7
rural (%)	59.8	50.9	-9
mujeres (%)	92.6	83.5	-9
CARTERA/CLIENTE (Limperes nominal)			
Total	3,444	4,957	44
BC	1,980	2,044	3
GS	4,477	5,332	19
Individuos	18,027	16,675	-8
Mujeres	4,560	7,250	59

4. Conclusiones

Para IMFs

- Construyendo un sistema poco a poco pero en una forma sostenible para uso tanto interno como externo
- Aprovechando oportunidades de colaboración (como Red Covelo, Finrural)

Para el sector financiero

- Focalizar más en la calidad de sistemas internos, menos en estudios de impacto independientes
- Medición del desempeño tanto social como financiero a nivel del sector (incluidas instituciones con fines de lucro).