

ESTUDIO

Junio de 2019



Gestión del desempeño social en microfinanzas: prácticas, resultados y desafíos en América Latina

Mathilde Bauwin (ADA) con la colaboración de Cerise

LUXEMBOURG
AID & DEVELOPMENT



ÍNDICE DE CONTENIDOS

Índice de contenidos	2
Lista de siglas	3
Lista de ilustraciones	4
Introducción	5
Metodología	6
Definición del concepto «desempeño social»	6
La herramienta SPI4	6
La base de datos de las auditorías SPI4	8
Análisis	9
I. Evaluación de la gestión del desempeño social: ¿cuál es la situación de América Latina en 2018?	10
Distribución regional	10
Tipo de auditoría y calidad de las auditorías realizadas	11
Perfil de las IMF que evalúan su gestión del desempeño social	12
II. Fortalezas y debilidades de las IMF en la gestión del desempeño social	14
Muestra	14
Puntaje total	14
Puntajes por dimensión	16
III. Potenciales sinergias entre los distintos desempeños	19
Desempeño social y desempeño ambiental	19
Desempeño social y desempeño financiero	23
Conclusiones	29
Bibliografía	31
Anexo 1. Diferencia en la composición de las bases de datos	32
Anexo 2. Puntajes por estándar	33
Anexo 3. Características de las IMF que evalúan su desempeño ambiental	34

LISTA DE SIGLAS

ADA	Appui au Développement Autonome (Apoyo al Desarrollo Autónomo)
FFRI-CAC	Fondo para las Finanzas Responsables e Inclusivas en Centroamérica y el Caribe
GDS	Gestión del desempeño social
IMF	Institución de microfinanzas
MFR	MicroFinanza Rating
PGO	Proporción de gastos operativos, PGO (<i>operating expense ratio</i> , OER)
AO	Autosuficiencia operativa
CeR	Cartera en riesgo
ROA	Rendimiento del activo
SPI4	Indicadores para Evaluación del Desempeño Social, 4.ª generación
SPTF	Social Performance Task Force (Grupo de Trabajo en Desempeño Social)

LISTA DE ILUSTRACIONES

Gráficos

Gráfico 1. Las seis dimensiones de los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social	7
Gráfico 2. Cantidad de IMF que realizaron y compartieron al menos una auditoría (por país)	10
Gráfico 3. Tipo de auditorías por región.....	11
Gráfico 4. Forma jurídica.....	12
Gráfico 5. Estatutos.....	12
Gráfico 6. Tamaño, por valor de la cartera (USD)	13
Gráfico 7. Área objetivo.....	13
Gráfico 8. Puntaje total por región	14
Gráfico 9. Puntaje total según el tamaño de la cartera.....	15
Gráfico 10. Puntaje total según la forma jurídica	15
Gráfico 11. Puntajes por dimensión	16
Gráfico 12. Puntajes por dimensión (por subregión)	18
Gráfico 13. Puntajes por dimensión según forma jurídica	18
Gráfico 14. Desempeño social de las IMF que evalúan su desempeño ambiental	20
Gráfico 15. Perfil social por dimensión de las IMF que evalúan su desempeño ambiental ...	21
Gráfico 16. Desempeño ambiental por pilar.....	21
Gráfico 17. Cantidad de IMF que ofrecen productos y servicios verdes	22
Gráfico 18. PGO en función del puntaje de la GDS (promedio)	24
Gráfico 19. CeR30 en función del puntaje de la GDS (promedio)	24
Gráfico 20. ROA en función del puntaje de la GDS (promedio)	24
Gráfico 21. AO en función del puntaje de la GDS (promedio)	25
Gráfico 22. Rentabilidad en función del puntaje de la gestión del desempeño social (predicciones).....	27
Gráfico 23. Cartera en riesgo (CeR30) en función del puntaje de la gestión del desempeño social (predicciones).....	28

Tablas

Tabla 1. Diferencia en la composición de la muestra total y la muestra de calidad	32
Tabla 2. Puntajes por estándar	33
Tabla 3. Diferencias entre las IMF que evalúan su desempeño ambiental y las demás IMF de la muestra.....	34

INTRODUCCIÓN

La misión social de las microfinanzas les es intrínseca: definidas como un sistema que presta servicios financieros a personas vulnerables de bajos recursos, las microfinanzas se han desarrollado para llenar un vacío y posicionarse como una alternativa a los sistemas bancarios y financieros tradicionales, que no atienden a este segmento de clientes considerado demasiado riesgoso o poco rentable. La razón de ser de las microfinanzas es cumplir un doble objetivo: por un lado, social, al prestar servicios a las categorías de la población excluidas de los sistemas tradicionales y, por otro, financiero, para hacerlo de forma sostenible.

A pesar de esto, la década de 2000 estuvo marcada por varios casos de desvío de la misión original de las microfinanzas, y se hizo necesario que el sector definiera un marco de buenas prácticas para evitar que tales casos se repitieran. De manera más general, aunque se evidencie el objetivo social inicial de las microfinanzas, no es igualmente evidente que los profesionales del sector sean capaces de identificar las prácticas o las medidas que se deben implementar para poder cumplir con este objetivo, de ahí la necesidad de establecer este marco de buenas prácticas.

Por consiguiente, sobre la base de una consultoría en la que trabajaron 400 personas en representación de todas las partes interesadas del sector, en 2012, el Social Performance Task Force (SPTF) publicó los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social (SPTF, 2016), que recopilan las buenas prácticas de gestión que ayudan a los proveedores de servicios financieros a cumplir su misión social. Los Estándares Universales fueron creados por y para los actores del sector como un recurso para guiar a sus profesionales hacia el cumplimiento de sus objetivos sociales. También incluyen todos los estándares de certificación de protección al cliente definidos por Smart Campaign.

En 2014, Cerise creó SPI4, una herramienta de auditoría social completamente alineada con los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social del SPTF y con los Principios de Protección al Cliente de Smart Campaign, para que los profesionales puedan evaluar sus prácticas y compararlas con estos estándares y las actividades de otros actores del sector. Los proveedores de servicios financieros que deseen evaluar sus prácticas de gestión del desempeño social pueden utilizar la herramienta SPI4 por su cuenta o recibir apoyo (que puede incluir el seguimiento por un auditor SPI4 calificado). Independientemente del método elegido, se alienta a los usuarios de la herramienta a compartir sus resultados con Cerise que, desde hace varios años, consolida una base de datos de todas las implementaciones de SPI4.

En 2018, ADA y Cerise se asociaron para realizar un estudio global de esta base de datos y brindar un panorama de la gestión del desempeño social de los proveedores de servicios financieros en todo el mundo desde el lanzamiento de la herramienta SPI4. El objetivo de este estudio es mostrar la realidad sobre el tipo de proveedores de servicios financieros dispuestos a realizar auditorías sociales, identificar las principales fortalezas y debilidades de estos actores en el ámbito de la gestión del desempeño social, y analizar las potenciales complementariedades entre los distintos desempeños (social, financiero y ambiental). Mientras que el estudio inicial abarca todas las auditorías enviadas a Cerise¹, este documento se enfoca de forma exclusiva en la región de América Latina. Por lo tanto, el objetivo es motivar a cada vez más proveedores de servicios financieros a evaluar y mejorar sus prácticas, e informar a las organizaciones que los apoyan sobre sus necesidades específicas en cuanto a capacitación, evaluación y asesoramiento en la gestión del desempeño social.

¹ Puede consultar el estudio mundial en este enlace: <https://www.ada-microfinance.org/es/nuestros-recursos/mediateca>

METODOLOGÍA

DEFINICIÓN DEL CONCEPTO «DESEMPEÑO SOCIAL»

El concepto «desempeño social» suele ser entendido y definido de forma diferente por cada parte interesada del sector de las finanzas inclusivas, ya sean proveedores de servicios financieros, organizaciones de apoyo, entidades públicas, inversionistas, donantes, investigadores, etc.

Las dos formas principales de entender el desempeño social son, por un lado, enfocarse en los **resultados** y, por otro, en los **procesos de gestión**. El desempeño social, en términos de resultados para los proveedores de servicios financieros, suele ser evaluado, especialmente por los investigadores, examinando el tipo de beneficiarios finales: el desempeño social en términos de resultados dependerá del nivel de pobreza de los beneficiarios de la organización, de la proporción de mujeres entre ellos o, a veces, de la proporción de beneficiarios que viven en áreas rurales. Más allá de lo difícil de medir algunos de estos indicadores de resultados, particularmente el nivel de pobreza de los beneficiarios, dada la falta de información precisa disponible sobre el tema, los resultados de desempeño social de una organización dependen de cómo ha definido su misión y sus objetivos sociales. No todos los proveedores de servicios financieros se dedican a prestar servicios solamente a las mujeres, o al segmento más pobre de la población, o a las áreas rurales. Por ejemplo, algunas organizaciones pueden haber optado por ofrecer servicios dedicados a los jóvenes de las áreas urbanas o periurbanas, que también se encuentran entre las categorías de la población más excluidas de los servicios bancarios y financieros tradicionales.

Por lo tanto, para tener en cuenta esta diversidad de misiones y objetivos, los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social del SPTF y la herramienta SPI4 de Cerise no se centran en los resultados, sino en los procesos de gestión interna implementados por las organizaciones para poder cumplir su misión y alcanzar sus objetivos sociales. De este modo, los resultados de las auditorías SPI4 pueden ser comparados independientemente de la misión y de los objetivos de las organizaciones en donde se hayan llevado a cabo.

Esto quiere decir que el haber obtenido un puntaje alto en la auditoría social SPI4 no significa que una organización trabaje con las poblaciones más pobres o un gran número de mujeres, sino que ha implementado procedimientos y procesos necesarios para cumplir su misión, sea cual fuere. Una organización cuya misión es dirigirse a grupos de personas excluidas de los servicios bancarios y financieros tradicionales obtendrá un puntaje superior a la de una organización que no se enfoca en un grupo excluido, pero el puntaje de la auditoría no depende de la proporción real de beneficiarios pertenecientes a esos grupos entre los clientes de la organización.

Con el respaldo de las bases de datos SPI4 existentes, este estudio se enfoca en primer lugar en el desempeño social en lo referente a la gestión, no en los resultados.

A manera de recordatorio, las seis dimensiones de la gestión del desempeño social, definidas por el SPTF, se presentan en el **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**

LA HERRAMIENTA SPI4

La herramienta de auditoría social SPI4 permite que un proveedor de servicios financieros pueda evaluar sus prácticas en las seis dimensiones principales de la gestión del desempeño social definidas por el SPTF. Estas seis dimensiones se dividen en 19 estándares que, a su vez, comprenden 66 prácticas; finalmente, estas se dividen en 160 indicadores que deben informarse en la herramienta SPI4.

Gráfico 1. Las seis dimensiones de los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social



La herramienta, que se presenta en formato Excel, puede ser descargada de forma gratuita desde el sitio web de Cerise². Es un cuestionario que incluye una serie de preguntas a las que debe darse una respuesta cualitativa (sí, no, parcialmente, no corresponde). Estas respuestas cualitativas se transforman en puntajes cuantitativos (sí=100; no=0; parcialmente=50) y se utilizan para calcular un puntaje promedio de 100 por indicador, práctica, estándar y dimensión. El puntaje final es la media de los puntajes por dimensión.

Basándose en estos puntajes, la organización puede identificar sus fortalezas y debilidades y, cuando se realiza una auditoría con asesoramiento, recibe recomendaciones para implementar un plan de acción y mejorar sus prácticas. De esta forma, la auditoría social SPI4 se convierte en el primer paso de una iniciativa para mejorar la gestión del desempeño social.

Además del cuestionario, la herramienta incluye una página de información sobre la organización donde se deben incluir datos sobre su cartera, datos financieros, información sobre los estatutos y la misión de la organización, etc. A diferencia de las respuestas a las preguntas del cuestionario, que son obligatorias para obtener un puntaje, la organización puede omitir esta información e igualmente obtener un puntaje. Por lo tanto, falta información

² Puede descargar la herramienta desde este enlace: <https://cerise-spm.org/spi4/>

sobre algunas organizaciones y esto explica por qué la cantidad de organizaciones varía en las distintas tablas y gráficos en función de los criterios considerados en el estudio.

Se recomienda a las organizaciones justificar las respuestas con comentarios, pero tampoco son obligatorios para obtener un puntaje.

LA BASE DE DATOS DE LAS AUDITORÍAS SPI4

Este estudio fue realizado con la información obtenida de la base de datos consolidada por Cerise, que incluye todas las auditorías SPI4 realizadas y enviadas a Cerise desde 2014, año en que se creó la herramienta, hasta el 10 de agosto de 2018. Las auditorías SPI4 realizadas y enviadas a Cerise pasada esa fecha no fueron consideradas en este estudio.

En este documento, solamente se han incluido las auditorías generadas en la región de América Latina. Se incluyen las auditorías de México, pero no las de Haití y Jamaica.

Aunque compartir los resultados con Cerise solo implica que los datos se usen de forma agregada para comparaciones entre grupos de pares y no para un intercambio público de información individual por parte de los proveedores de servicios financieros, no todas las organizaciones que han utilizado la herramienta informan los resultados a Cerise de forma sistemática. Por consiguiente, la base de datos no es necesariamente representativa de todos los usuarios de la herramienta.

Por otra parte, hay distintos tipos de usuarios: los propios proveedores de servicios financieros, las entidades de apoyo a estas organizaciones, los auditores calificados, etc., y también hay diferentes niveles de dominio de la herramienta, lo que da lugar a auditorías con distintos niveles de calidad. Por lo tanto, mientras que la primera parte del estudio describe a los proveedores de servicios financieros dispuestos a realizar auditorías sociales basándose en todas las auditorías SPI4 incluidas en la base de datos, la segunda parte se enfoca en las fortalezas y debilidades relacionadas con la gestión del desempeño social, y la tercera parte, en las potenciales complementariedades entre los distintos desempeños (considerando solo las auditorías de calidad).

Cerise define cinco niveles de calidad en una escala de 0 a 4. Los niveles corresponden a la coherencia de las respuestas a las distintas preguntas del cuestionario y a la precisión de los comentarios para justificar las respuestas. Por otro lado, también se toma en cuenta el tipo de auditoría entre los tres que existen: la auditoría realizada por un auditor calificado por Cerise, la auditoría realizada con el asesoramiento de una persona externa a la organización, y la autoevaluación o auditoría realizada internamente por una persona de la propia organización. Para las partes segunda y tercera de este estudio, solo se han considerado las auditorías de calidad de los niveles 2, 3 y 4, así como las auditorías de calidad de nivel 1 realizadas por un auditor calificado o una persona externa a la organización (no se han considerado las autoevaluaciones de nivel 1).

Esto da como resultado un total de 133 auditorías SPI4 consideradas para la primera parte del estudio, y 113 para las partes segunda y tercera.

ANÁLISIS

Este estudio se centra principalmente en analizar la base de datos de las auditorías SPI4 a partir de técnicas de estadística descriptiva. Todas las relaciones descritas son estadísticamente significativas, con un riesgo de error del 1 %, a menos que se indique lo contrario.

Cuando se refiere a datos proporcionados por las IMF, las cifras corresponden a la primera auditoría en caso de que se hayan realizado varias.

Algunos datos de las IMF con al menos una auditoría SPI4 se comparan con los datos de las IMF informados a Mix Market en 2017, para evaluar la representatividad de las IMF que realizaron al menos una auditoría SPI4 respecto de las que informan a Mix Market. Es probable que los datos de las publicaciones de Mix Market no sean representativos del sector, ya que son informados de forma voluntaria. De todas formas, la base de datos de Mix Market sigue siendo en la actualidad la más completa del sector de las microfinanzas.

I. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL: ¿CUÁL ES LA SITUACIÓN DE AMÉRICA LATINA EN 2018?

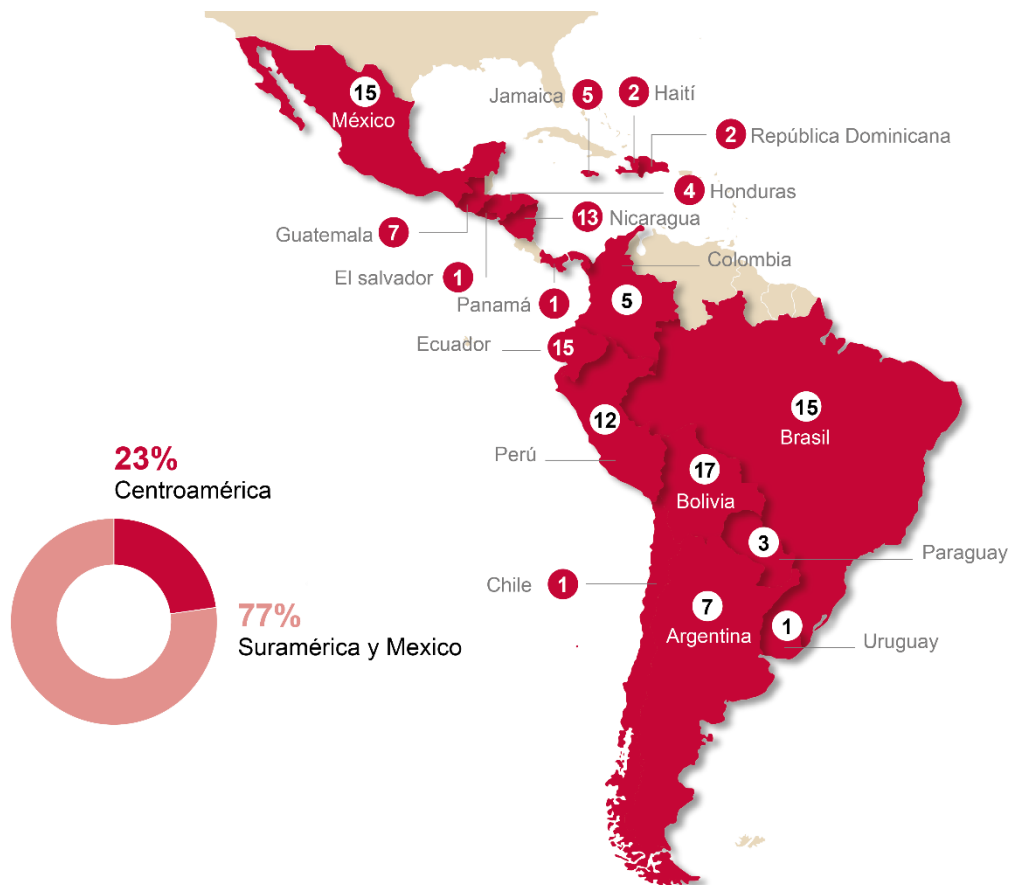
Desde 2014, los proveedores de servicios financieros cuentan con la herramienta de auditoría social SPI4 para evaluar su gestión del desempeño social y conocer su situación en relación con los Estándares Universales y otros actores.

A partir de 2014 y hasta el 10 de agosto de 2018 se realizaron un total de 133 auditorías SPI4, que luego fueron compartidas con Cerise por 119 instituciones de microfinanzas (IMF) de 16 países de América Latina. Algunas de las instituciones llevaron a cabo más de una auditoría.

DISTRIBUCIÓN REGIONAL

La mayoría de las auditorías en América Latina fueron realizadas en Sudamérica y México (el 77 %), mientras que las auditorías de Centroamérica solamente representan el 23 % de la muestra. Con todo, algunos países son más activos que otros, como Bolivia, Brasil, Ecuador y México, con un alto número de IMF que compartieron al menos una auditoría, como se muestra en el Gráfico 2.

Gráfico 1. Cantidad de IMF que realizaron y compartieron al menos una auditoría (por país)

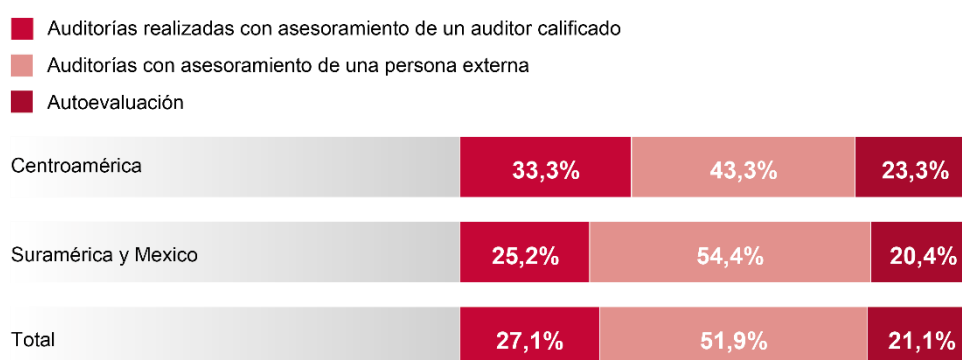


TIPO DE AUDITORÍA Y CALIDAD DE LAS AUDITORÍAS REALIZADAS

De las 133 auditorías SPI4 realizadas, la mayoría son auditorías con asesoramiento de una persona externa (52 %), el 27 % son auditorías realizadas con asesoramiento de un auditor calificado y la minoría (21 %) son autoevaluaciones. La gran cantidad de auditores calificados en la región de América Latina explica, sin duda, la alta proporción de estas auditorías en comparación con el resto del mundo, donde la proporción de auditorías realizadas con el asesoramiento de un auditor calificado es de tan solo el 20 %.

En Centroamérica, las auditorías realizadas con el asesoramiento de un auditor calificado son relativamente más numerosas (33 %) que en Sudamérica y México (25 %).

Gráfico 2. Tipo de auditorías por región



En su evaluación de la calidad de las auditorías, Cerise toma en cuenta el tipo de auditoría realizada³: las auditorías realizadas con el asesoramiento de un auditor calificado se consideran de mejor calidad que las realizadas con el asesoramiento de una persona externa no calificada. A su vez, estas últimas se consideran de mejor calidad que las autoevaluaciones. En efecto, la independencia y la calificación de los auditores son consideradas como una garantía de calidad.

Por lo tanto, la calidad promedio de las auditorías varía según la región, con auditorías de calidad ligeramente inferior en Sudamérica y México, con una puntuación media de 2,7 sobre 4, frente a 2,9 en Centroamérica, donde las auditorías realizadas con el asesoramiento de un auditor calificado son relativamente más numerosas. Sin embargo, la región de América Latina muestra, en promedio, una mejor calidad de auditorías (2,7) en comparación con el resto del mundo (2,3), lo que se debe, sobre todo, a la mayor proporción de auditorías realizadas con el asesoramiento de un auditor calificado.

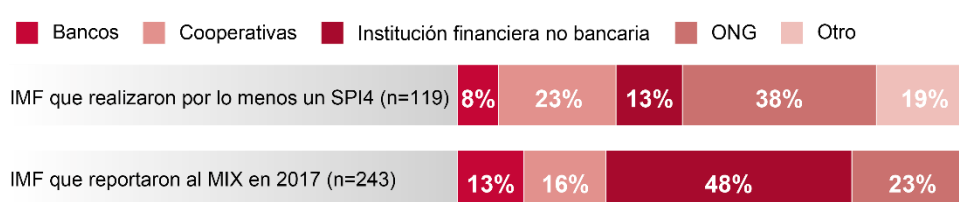
Si bien las autoevaluaciones permiten a los proveedores de servicios financieros apropiarse de la herramienta SPI4 y de los conceptos relacionados con la gestión del desempeño social, es útil, de vez en cuando, complementarlas con auditorías externas que, gracias a la independencia de los auditores, proporcionan una visión más objetiva del estado de la gestión del desempeño social en las organizaciones en cuestión, que facilita la identificación de prioridades para mejorar sus prácticas. La tendencia hacia la contratación de auditores externos en América Latina es una buena práctica que se debe seguir fomentando.

³ La forma en que Cerise evalúa la calidad se detalla en la sección de Metodología.

PERFIL DE LAS IMF QUE EVALÚAN SU GESTIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL

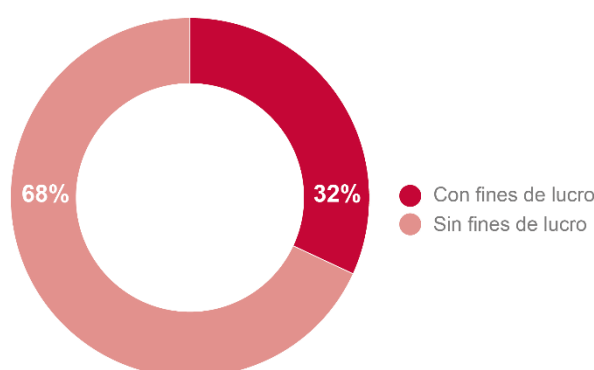
Para valorar la potencial representatividad de las IMF que evalúan su gestión del desempeño social respecto del sector se utilizan como referencia los datos de Mix Market⁴. Las IMF de América Latina que han realizado y compartido al menos una auditoría SPI4 desde 2014 se diferencian por su forma jurídica de las IMF de esta región que informan a Mix Market: las ONG y las cooperativas, especialmente, están más representadas entre las organizaciones que han realizado una auditoría social SPI4 (38 % y 23 %, respectivamente) que entre las IMF que informan a Mix Market (23 % y 16 %, respectivamente); mientras que se observa lo contrario en el caso de los bancos⁵ (el 8 % de las IMF compartieron una auditoría SPI4, frente al 13 % de las IMF que informan a Mix Market) y las instituciones financieras no bancarias (el 13 % de las IMF compartieron una auditoría SPI4, frente al 48 % de las IMF que informan a Mix Market).

Gráfico 3. Forma jurídica



Parece entonces que las ONG y las cooperativas en América Latina son más conscientes sobre los temas de desempeño social que los bancos y las instituciones financieras no bancarias. Según sus estatutos, entre las IMF que han completado y compartido al menos una auditoría SPI4 desde 2014, el 68 % corresponde a organizaciones sin fines de lucro y el 32 %, a organizaciones con fines de lucro. Sin embargo, la gestión del desempeño social no se limita a estas instituciones en particular, sino que atañe todas. Es probable, en consecuencia, que sea necesario concientizar a las organizaciones con fines de lucro sobre la gestión del desempeño social.

Gráfico 4. Estatutos

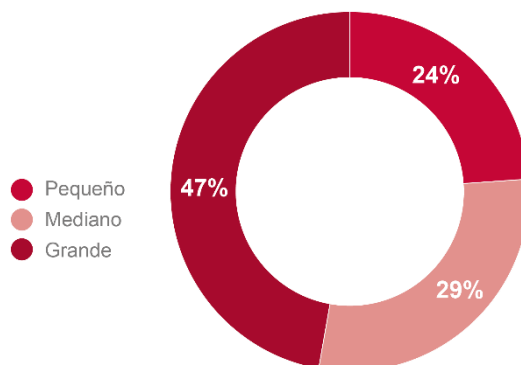


⁴ Los datos de Mix Market podrían no ser representativos del sector, pero es la única base de datos disponible en la actualidad que, además, se utiliza para producir varias estadísticas para el sector de las microfinanzas en general.

⁵ La categoría «Otras» abarca un concepto más amplio en SPI4 que en Mix Market (que solo incluye a los bancos rurales en ella y que en América Latina aparece vacía), por lo tanto, algunas instituciones financieras no bancarias podrían estar incluidas en la categoría «Otras» de SPI4. A pesar de ello, el total de estas dos categorías (13 % + 19 % = 32 %) sigue siendo inferior a la proporción de instituciones financieras no bancarias que informan a Mix Market (48 %).

En lo que respecta al tamaño, la mayoría de las IMF que realizaron al menos una auditoría SPI4 son consideradas grandes por el tamaño de su cartera (el 47 % de estas IMF tiene una cartera de más de USD 15 millones).

Gráfico 5. Tamaño, por valor de la cartera (USD)

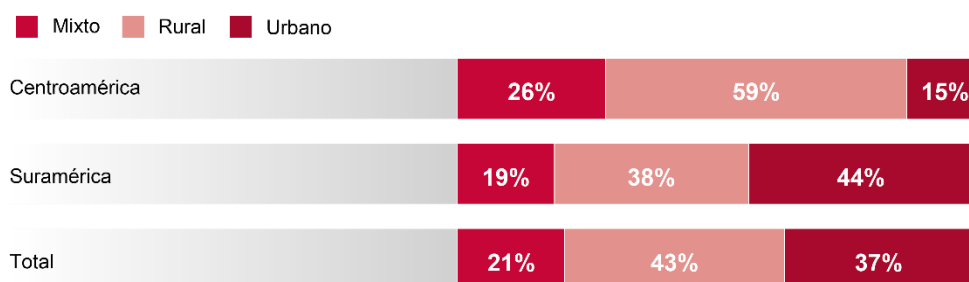


El número promedio de prestatarios es de 27 049, mientras que el préstamo promedio desembolsado por estas IMF es de USD 2029, un monto muy similar al préstamo promedio otorgado por las IMF de la región que informaron a Mix Market en 2017 (USD 2092).

A manera de contraste, el tamaño del préstamo promedio difiere considerablemente entre Centroamérica (USD 910) y Sudamérica y México (USD 2387).

En términos de área objetivo, la mayoría de las IMF de la muestra se enfocan en las áreas rurales (43 %), el 37 % en las áreas urbanas y el 21 %, en ambas. Sin embargo, las áreas objetivo difieren entre las IMF de Centroamérica y las de Sudamérica y México, ya que una mayor cantidad de las primeras se enfoca en las áreas rurales y entre las segundas hay más IMF dedicadas a las áreas urbanas.

Gráfico 6. Área objetivo



II. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LAS IMF EN LA GESTIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL

MUESTRA

Con el propósito de estimar de manera fiable los niveles de gestión del desempeño social de las IMF, en esta sección solo se consideraron las auditorías de calidad entre los niveles 2 y 4, así como las 3 auditorías de calidad de nivel 1 realizadas por una persona externa a la organización (se han excluido las autoevaluaciones con calidad de nivel 1).

Como resultado, la muestra utilizada en esta sección es más pequeña: solo contiene 113 auditorías, frente a las 133 anteriores. La composición de la muestra difiere ligeramente:

- las auditorías realizadas por ONG y organizaciones sin fines de lucro están relativamente más representadas en esta muestra reducida que en la muestra total;
- las auditorías realizadas por organizaciones con fines de lucro e instituciones grandes están relativamente menos representadas, lo que indica que estas auditorías fueron de menor calidad que las mencionadas anteriormente⁶.

PUNTAJE TOTAL

En promedio, el puntaje total obtenido por las IMF de la muestra es del 70,2 %, superior al promedio mundial del 65,4 %; el puntaje mínimo es del 10 % y la máxima, del 99 %. Algunos proveedores de servicios financieros ya parecen estar muy avanzados en términos de gestión del desempeño social en general, pero para otros todavía hay margen de mejora, y probablemente necesiten capacitación y apoyo en este tema.

Este puntaje total difiere en función de las características de las IMF. Es así que las IMF de Centroamérica obtuvieron un puntaje total más bajo (66,6 %) que las IMF de Sudamérica y México (71,4 %) ⁷.

Gráfico 7. Puntaje total por región



De igual forma, las organizaciones grandes (por tamaño de la cartera) obtuvieron un puntaje relativamente más alto que las demás IMF. De hecho, los buenos resultados en la gestión del desempeño social se ven facilitados gracias a un cierto nivel de formalización, ya que algunas buenas prácticas están relacionadas con la implementación de procedimientos. A menudo las organizaciones más grandes suelen ostentar niveles de formalización más altos. Sin embargo, esto no significa que sea *necesario* ser una organización grande para aplicar buenas prácticas de gestión del desempeño social, ya que algunas de ellas no requieren muchos recursos y pueden ser aplicadas fácil y rápidamente.

⁶ En el Anexo 1 se detallan las diferencias en la composición.

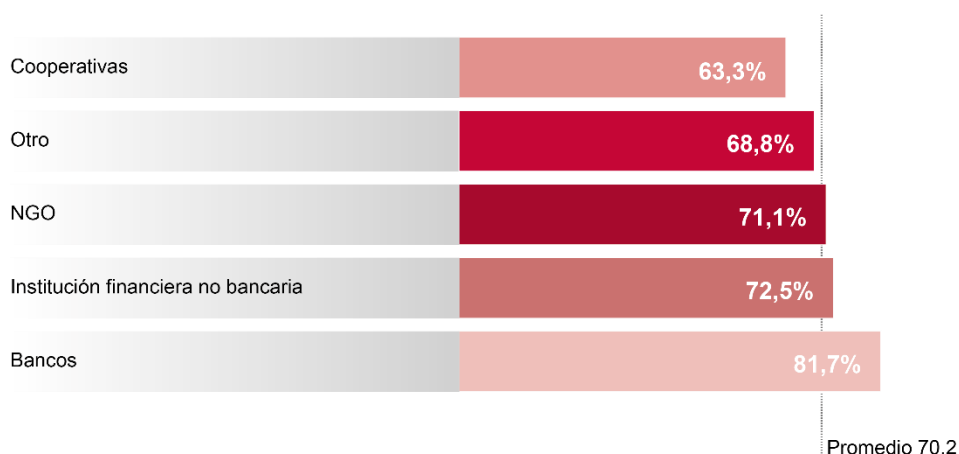
⁷ La diferencia solo es significativa con un nivel de significación del 10 %.

Gráfico 8. Puntaje total según el tamaño de la cartera



Los bancos también obtuvieron mejores puntajes que las IMF con otras formas jurídicas, mientras que las cooperativas obtuvieron puntajes significativamente menores. Una vez más, la formalización, la profesionalización de los métodos de gestión, la estructuración y las buenas prácticas de gobernabilidad también son factores clave en la gestión eficaz del desempeño social. Estos factores suelen existir en los bancos, que también están más regulados, pero pueden no observarse en las cooperativas (el análisis de los puntajes por dimensión en la siguiente sección brinda más información sobre este punto). Por otro lado, en algunos países, las normas son más exigentes para las organizaciones que tienen estatutos específicos en cuanto al desempeño social, especialmente en lo que se refiere a la protección al cliente o la transparencia, lo que les permite obtener mejores puntajes.

Gráfico 9. Puntaje total según la forma jurídica



Por otro lado, la buena gestión del desempeño social no parece depender de los estatutos de la IMF: la diferencia de puntajes entre las organizaciones con fines de lucro (72,2 %) y sin fines de lucro (69,4 %) no es significativa, lo que puede indicar que los objetivos sociales y financieros no se contradicen entre sí. Este tema será analizado de forma detallada en la siguiente sección.

Los puntajes tampoco varían significativamente según el área objetivo.

Estas diferencias de puntajes según la forma jurídica y el tamaño son significativas manteniendo todo lo demás constante⁸. En una misma región, con igual tamaño y área objetivo, las cooperativas obtuvieron un puntaje total más bajo. De manera similar, a igual región, forma jurídica y área objetivo, las instituciones grandes obtuvieron puntajes más altos.

⁸ Los puntajes totales fueron estimados mediante regresión lineal (método de mínimos cuadrados ordinarios). Como variables de control se tomaron región, tamaño, forma jurídica, estatutos y área objetivo.

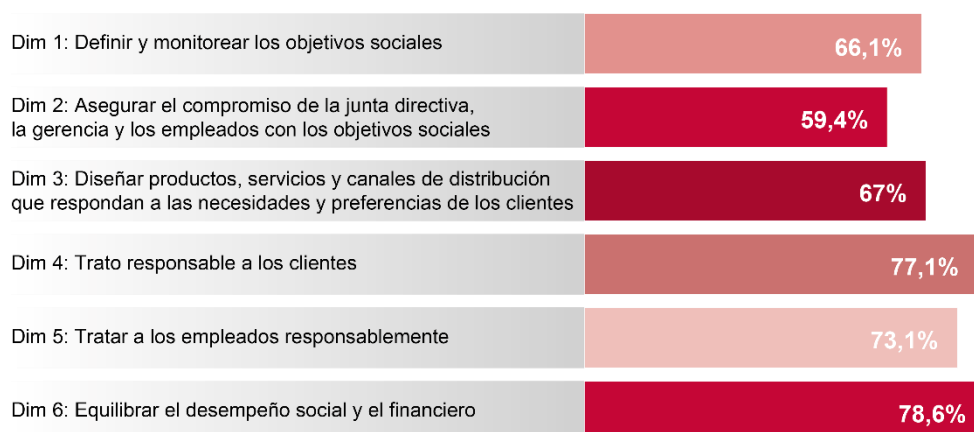
El tipo de organización según sus estatutos (con o sin fines de lucro) y el área objetivo no son factores significativos al momento de calcular el puntaje total, manteniendo todo lo demás constante.

Esto quiere decir que **las cooperativas e IMF más pequeñas son las organizaciones que más apoyo necesitan** en lo que respecta a la gestión del desempeño social. La siguiente sección analiza más en detalle las fortalezas y debilidades de los distintos tipos de organización para identificar las necesidades de apoyo específicas.

PUNTAJES POR DIMENSIÓN

El puntaje total es el promedio de los puntajes obtenidos en cada una de las seis dimensiones de la gestión del desempeño social definidas por el SPTF. Cada dimensión se evalúa de distinta manera, ya que algunas tienen más indicadores que otras (la dimensión 4 es la que más indicadores tiene), o indicadores más fáciles de validar que otros (como la dimensión 6). Del mismo modo, algunas dimensiones son bastante interdependientes (en particular las dimensiones 1 y 2, como se explica más adelante), mientras que otras lo son menos. Por lo tanto, dadas estas diferencias y la naturaleza cualitativa de los indicadores, no se puede garantizar la comparabilidad exacta entre ellas. Sin embargo, al examinar los puntajes por dimensión es posible identificar las principales fortalezas y debilidades, y las áreas de mejora prioritarias, aunque esto no significa que los factores que explican los puntajes más altos o más bajos por dimensión no deban ser analizados con mayor detalle⁹.

Gráfico 10. Puntajes por dimensión



Al considerar todas las auditorías, en la dimensión 2 —que corresponde al compromiso de todas las partes interesadas de la institución con los objetivos sociales— las IMF obtuvieron el puntaje más bajo en promedio (59,4 %). Esta dimensión abarca las prácticas que una institución puede implementar para asegurar que los miembros del consejo de administración, la gerencia y todos los empleados estén comprometidos con los objetivos sociales de la institución. Por ejemplo, esta dimensión toma en cuenta que existen criterios relacionados con los objetivos sociales en los procedimientos de contratación, capacitación, evaluación de empleados y de la gerencia, o en los resultados exigidos por el consejo de administración.

Esta dimensión está estrechamente relacionada con la primera, que se centra en definir y monitorear objetivos sociales precisos sobre la base de la misión de la institución. En efecto, si una institución no ha definido sus objetivos sociales con indicadores, ni ha puesto en marcha

⁹ Los puntajes por estándar pueden ser consultados en el Anexo 2.

un proceso para su monitoreo, no se los puede incluir en los procesos de capacitación y evaluación de los empleados, y su consejo de administración no puede exigir resultados basados en estos objetivos. Así, un puntaje bajo en la dimensión 1 suele ir de la mano de un puntaje bajo, o mucho más bajo, en la dimensión 2. Sin embargo, el puntaje promedio en la dimensión 1 (66,1 %) es menor al puntaje promedio total; esto contribuye, en parte, al bajo puntaje promedio de la dimensión 2.

Por el contrario, en la dimensión 6, que corresponde al equilibrio entre el desempeño social y el desempeño financiero, las IMF obtuvieron el puntaje más alto (78,6 %). Esta dimensión se centra en la toma de decisiones de la institución sobre temas financieros clave (objetivos de crecimiento, objetivos y distribución de ganancias, elección de fuentes de financiamiento, remuneración de los empleados) y esto también asegura que la misión social esté integrada a la estrategia de la institución. Sin embargo, algunos aspectos de esta dimensión —como los criterios de fijación responsable de precios— son complejos de analizar y, por lo tanto, podrían ser sobrevalorados por quienes realicen la auditoría. Por otra parte, las organizaciones que se dedican a la auditoría social probablemente conocen la importancia de mantener un equilibrio entre el desempeño social y el desempeño financiero, que les facilita obtener un puntaje más alto en esta dimensión.

La dimensión 3, que se centra en las diversas formas en que las instituciones pueden recopilar información sobre las necesidades y preferencias del cliente, y adaptar sus productos, servicios y canales de distribución de forma acorde, es también una dimensión en que las IMF obtuvieron un puntaje inferior al puntaje total promedio (67 % frente al 70,2 %). Esta dimensión es relativamente exigente, ya que un buen puntaje requiere la implementación previa de procedimientos y procesos regulares de recopilación y análisis de información sobre las necesidades y preferencias de los clientes. Esto es parte del enfoque de «hacer el bien» (beneficiar a los clientes), que requiere el compromiso de la institución.

Por el contrario, a las IMF les va mejor en términos del trato responsable a los clientes (dimensión 4), una dimensión que integra la mayoría de los Principios de Protección al Cliente de Smart Campaign (prevención del sobreendeudamiento, transparencia, trato justo y respetuoso a los clientes, privacidad de los datos del cliente y mecanismos para resolución de quejas), y trato responsable a los empleados (dimensión 5), en donde obtienen un puntaje superior a la media (77,1 % y 73,1 %, respectivamente). Estas dimensiones están más en línea con el principio de «no hacer daño», que es el requisito mínimo actual en materia de gestión del desempeño social. Por lo tanto, probablemente sea más fácil obtener un puntaje más alto en estas dimensiones, sobre todo porque algunos criterios suelen estar presentes en las normas de algunos países.

Si se comparan los resultados por dimensión según la subregión, la forma jurídica o el tamaño, es posible formular dos conclusiones importantes:

- la primera es que las IMF con los puntajes totales más bajos (las cooperativas y las IMF pequeñas) obtuvieron puntajes más bajos en todas las dimensiones. Esto significa que su puntaje total no se ve afectado por una sola dimensión: sus necesidades de apoyo se concentran en la gestión del desempeño social en general y no en un aspecto en particular;
- la segunda es que la dimensión 2 es la más vulnerable, independientemente de la subregión, la forma jurídica, el tamaño y el área objetivo; por lo tanto, es en esta dimensión donde la necesidad de apoyo es mayor y, probablemente, también en la dimensión 1, pues está estrechamente relacionada con ella.

Gráfico 11. Puntajes por dimensión (por subregión)

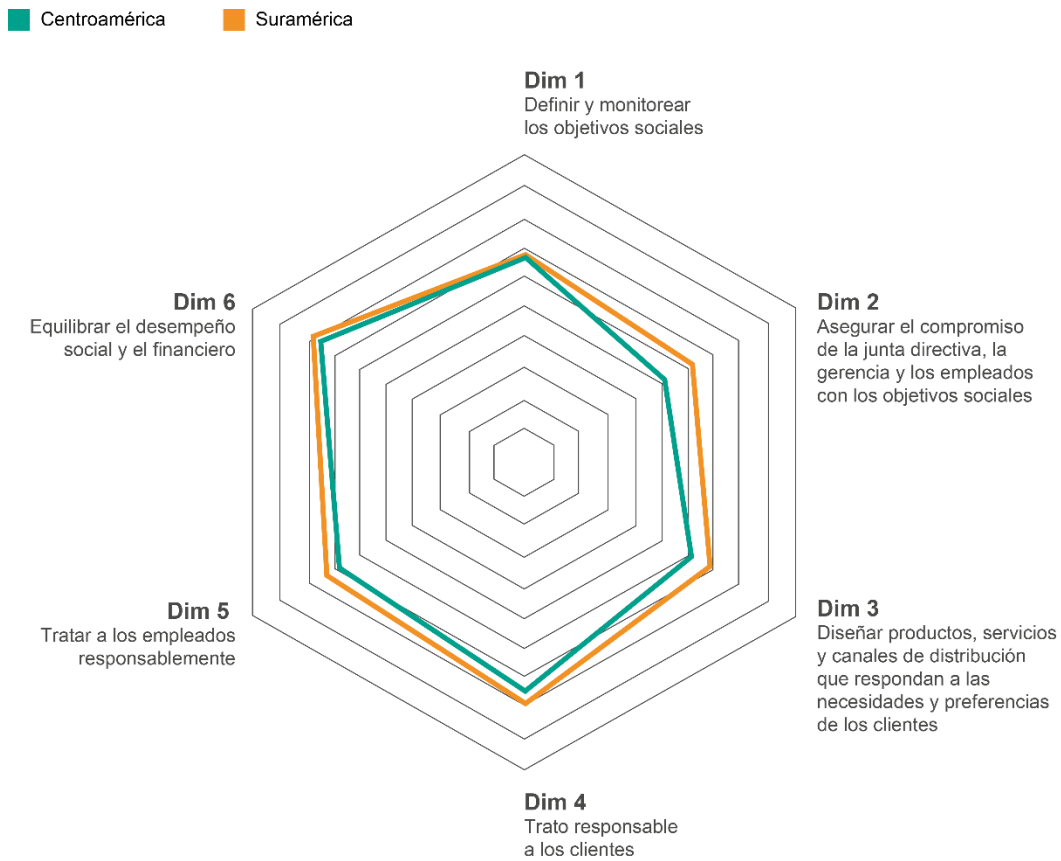
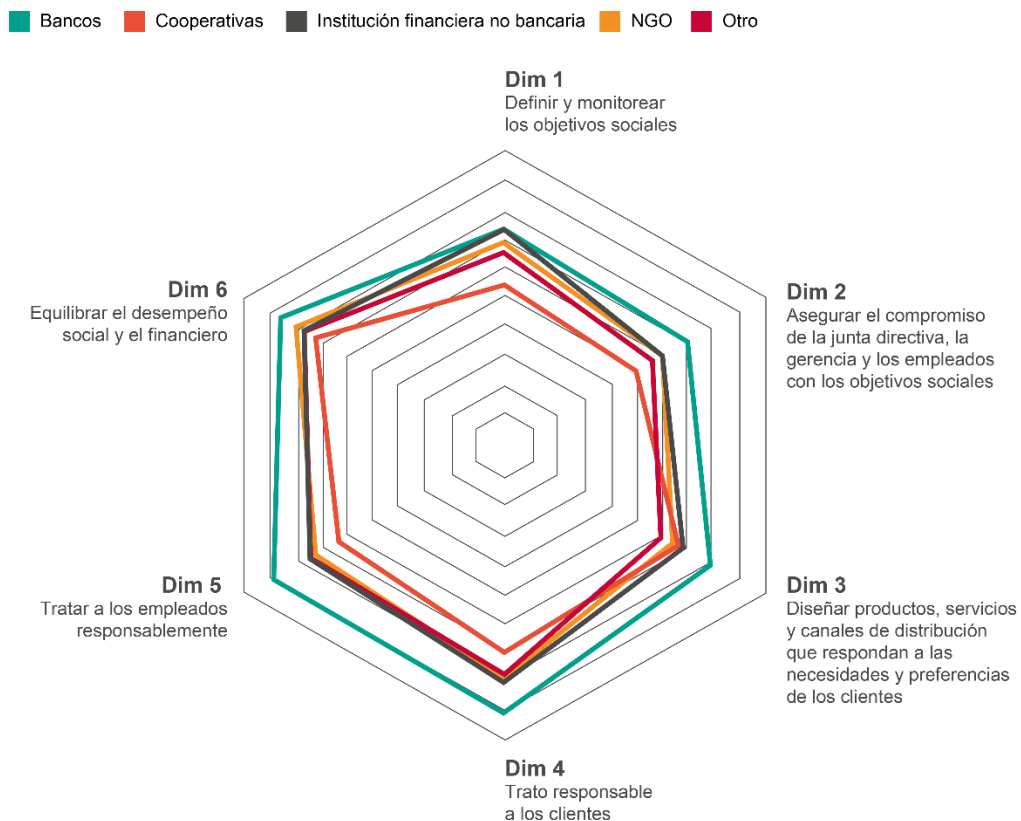


Gráfico 12. Puntajes por dimensión según forma jurídica



Sin embargo, puede observarse que la diferencia en los puntajes por dimensión entre cooperativas y otras organizaciones es mayor en la dimensión 2. Esto confirma la hipótesis planteada anteriormente de que la deficiencia de las cooperativas en términos de estructuración y buena administración podría tener que ver con una gestión menos eficaz del desempeño social en general.

En cambio, en la dimensión 3, las cooperativas obtuvieron mayores puntajes, en promedio, que las ONG o las demás IMF. Es la única dimensión en la que no obtuvieron el puntaje más bajo.

Los bancos obtuvieron puntajes muy altos en las dimensiones 4 y 5. Esto demuestra que han incorporado los Principios de Protección al Cliente y de trato responsable a los empleados, probablemente debido a las normas más exigentes para los bancos en estos ámbitos.

III. POTENCIALES SINERGIAS ENTRE LOS DISTINTOS DESEMPEÑOS

La definición de los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social y la elaboración de la herramienta SPI4 recuerdan que, además de un desempeño adecuado y la sostenibilidad financiera, también es necesario que las instituciones de microfinanzas busquen la forma de cumplir con su misión social. No obstante, en los últimos años, el alcance de la misión de las instituciones de microfinanzas ha tendido a ampliarse. De esta forma, algunas instituciones consideran que tener en cuenta el tema del cambio climático y preservar el medio ambiente es parte de su misión, ya que las poblaciones vulnerables, es decir, sus clientes, son las que tienen más probabilidades de verse afectadas negativamente por el cambio climático. En la actualidad, estas instituciones también están interesadas en su desempeño ambiental.

Se plantea, entonces, el tema de las potenciales sinergias o complementariedades entre estos diferentes objetivos y requisitos de desempeño: una IMF que aplica buenas prácticas de gestión del desempeño social, ¿es también más eficiente desde los puntos de vista ambiental y financiero?, ¿puede haber desequilibrios entre estos diferentes niveles de desempeño, o incluso contradicciones que requieran concesiones?

En esta sección, el análisis se centra en las relaciones entre el desempeño social, por un lado, y el desempeño ambiental y el desempeño financiero, por otro.

DESEMPEÑO SOCIAL Y DESEMPEÑO AMBIENTAL

En la actualidad, algunas IMF consideran que tener en cuenta el tema del cambio climático y preservar el medio ambiente es parte de su misión social.

La herramienta SPI4 incluye un módulo que permite a las IMF evaluar su desempeño ambiental. Este módulo utiliza las cuatro dimensiones del Índice Verde, elaborado por el Grupo de Acción Ambiental de la Plataforma Europea de Microfinanzas. Este módulo ambiental es opcional: solo las IMF que decidan completarlo obtendrán un puntaje en una séptima dimensión dedicada al desempeño ambiental.

De nuestra muestra de auditorías de calidad, el 29 % de las IMF (33 de 113) completó este módulo opcional. Queda en evidencia que el 29 % de las IMF están interesadas en su desempeño ambiental y desean involucrarse, o ya están activas, en este ámbito.

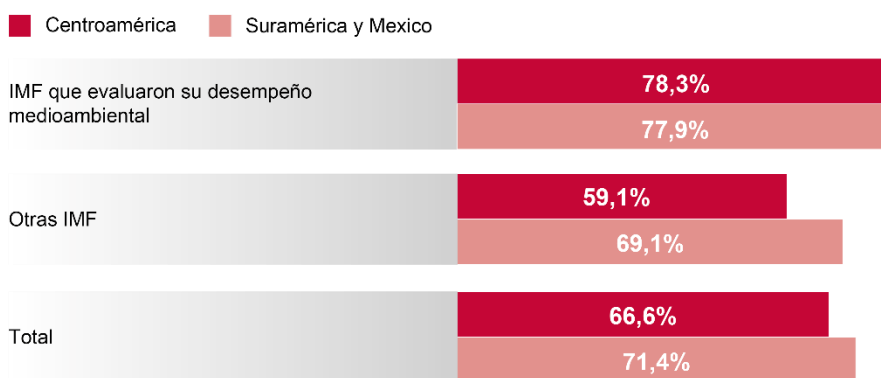
Estas IMF tienen algunas características específicas: en comparación con nuestra muestra de auditorías de calidad, las IMF de Centroamérica están relativamente más representadas entre las IMF que evalúan su desempeño ambiental, al igual que las IMF que concentran su trabajo

en las áreas rurales, los bancos, las IMF grandes y las IMF con fines de lucro¹⁰. Algunas diferencias no llaman la atención: parece lógico que las IMF cuyo trabajo se concentra en las áreas rurales se preocupen más por el cambio climático, que afecta particularmente a estas áreas; y en lo que respecta a los bancos, es probable que tengan más capacidad e incentivos para actuar en este tema.

En términos del total, las IMF que evalúan su desempeño ambiental aplican mejores prácticas de gestión del desempeño social que la media: obtuvieron un puntaje total SPI4 de 78,1 % frente al 67 % de las demás organizaciones y al 70,2 % del total de las IMF¹¹. Generalmente, las IMF más comprometidas con la gestión del desempeño social también son las que más se preocupan por su desempeño ambiental.

Las diferencias persisten aunque se haga una distinción entre las subregiones. Además, puede observarse que las IMF que evalúan su desempeño ambiental obtienen puntajes totales de gestión del desempeño social muy similares (y significativamente más altos que otras IMF) en ambas subregiones. Son las IMF que no evalúan su desempeño ambiental las que obtienen puntajes totales de gestión del desempeño social distintos en las subregiones y es en este punto donde las IMF de Centroamérica obtienen los puntajes más bajos.

Gráfico 13. Desempeño social de las IMF que evalúan su desempeño ambiental

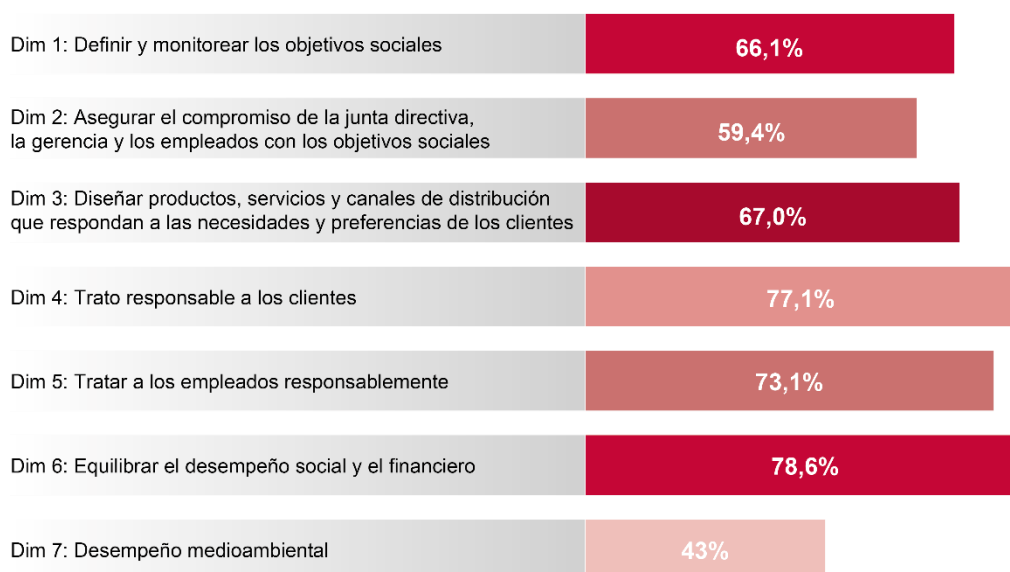


Por otra parte, si se examinan los puntajes por dimensión, su nivel de desempeño ambiental sigue siendo bajo en comparación con las demás dimensiones, con un puntaje promedio del 43,0 % en la dimensión ambiental. Esto parece reflejar la necesidad de contar con apoyo en estos temas.

¹⁰ La diferencia en la composición no es estadísticamente significativa para la subregión y el área objetivo, probablemente debido a que la muestra es pequeña. Las otras diferencias de composición citadas son estadísticamente significativas con un nivel de significación del 5 %. En el Anexo 3, se puede consultar el detalle de las diferencias.

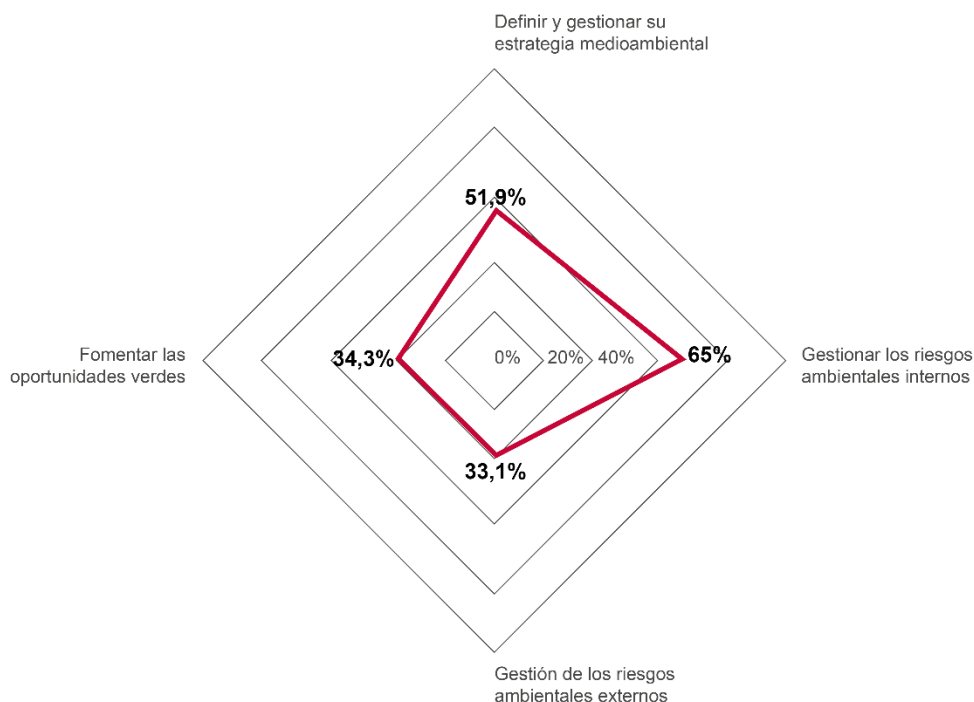
¹¹ La diferencia sigue siendo significativa en un análisis de regresión lineal que incluye la subregión, el área objetivo y la forma jurídica como variables de control.

Gráfico 14. Perfil social por dimensión de las IMF que evalúan su desempeño ambiental



Observando cada uno de los cuatro pilares que componen el Índice Verde, se evidencia que las IMF interesadas en su desempeño ambiental rara vez han definido con precisión su estrategia ambiental, dado que el puntaje promedio para este pilar es del 51,9 %. En cambio, las IMF parecen ser más eficientes en la gestión de los riesgos ambientales internos (65 %), es decir, en la implementación y el monitoreo de medidas para reducir su propia huella ecológica. Se ve así que las IMF están concientizadas sobre estos temas y han realizado esfuerzos internos para emprender acciones relacionadas. Por el contrario, su desempeño es menos satisfactorio en la gestión de riesgos ambientales externos, es decir, en la evaluación y la prevención de los riesgos ambientales que representan las actividades de sus clientes (33,1 %).

Gráfico 15. Desempeño ambiental por pilar



De igual modo, la oferta de servicios financieros y no financieros verdes aún no es muy diversificada (pilar «Fomentar las oportunidades verdes» con 34,3 %): en nuestra muestra, el servicio financiero verde que más se ofrece son los préstamos para actividades que respetan el ambiente (reciclaje, tratamiento de residuos, agua potable, etc.) y el segundo son los créditos que permiten financiar tecnologías basadas en energías renovables o más eficientes en el consumo de energía. Los préstamos para la agricultura sustentable, los microseguros orientados a la agricultura y los servicios no financieros verdes son menos comunes.

Gráfico 16. Cantidad de IMF que ofrecen productos y servicios verdes



De este modo, se revela que las instituciones aún no han logrado incorporar buenas prácticas en este ámbito, o tal vez su implementación les resulta compleja. Es necesario brindar apoyo a las IMF en esta temática.

DESEMPEÑO SOCIAL Y DESEMPEÑO FINANCIERO

Por sus características, las microfinanzas tienen un doble objetivo: obtener resultados sociales y resultados financieros. Sin embargo, aunque el debate sobre las sinergias o contradicciones entre el desempeño social y el desempeño financiero en las microfinanzas no es nada nuevo, aún no se ha definido nada al respecto. Si bien la mayoría de los estudios, sobre todo los académicos, se centran en las relaciones entre el desempeño social y el desempeño financiero en cuanto a los resultados (definiendo el desempeño social, por ejemplo, según el nivel de pobreza de los clientes o por la participación de mujeres en la cartera de las organizaciones), este análisis se enmarca en otra corriente de estudios más aplicados, que se centran en el desempeño social con un enfoque en la gestión y los procesos.

En especial, se han publicado cuatro estudios sobre las relaciones entre la gestión del desempeño social y el desempeño financiero¹², pero ninguno de ellos define la gestión del desempeño social basándose en los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social. Bédécarrats, Baur y Lapenu (2012) se basan en una versión anterior de la herramienta SPI, que no está alineada con los Estándares Universales definidos en 2012 e incorporados en la herramienta SPI4 de 2014. Así, este análisis es el primero en explorar las relaciones potenciales que existen entre el desempeño financiero y la gestión del desempeño social como la definen los Estándares Universales, que son una referencia en la actualidad.

Cuando se trata de definir el desempeño financiero, como en la mayoría de los demás estudios sobre este tema citados anteriormente, en una IMF este desempeño se evalúa mediante varios indicadores:

- la proporción de gastos operativos (PGO¹³), que es un indicador de eficiencia;
- la cartera en riesgo a 30 días (CeR30¹⁴), un indicador de la calidad de la cartera;
- la autosuficiencia operativa (AO¹⁵), que permite estimar la sostenibilidad;
- el rendimiento de los activos (ROA¹⁶), que permite estimar la rentabilidad.

Las hipótesis en las que se basa el análisis son, por un lado, que la aplicación de buenas prácticas de gestión del desempeño social (GDS) puede ser costosa y, por lo tanto, tendrá un efecto negativo en el desempeño financiero de la IMF en el corto plazo pero, por otra parte, estas buenas prácticas también pueden permitir a la IMF comprender mejor a sus clientes y brindarles una mejor respuesta. A mediano plazo, esto debiera influir positivamente en el desempeño financiero de la institución a través de una mejor correspondencia entre la oferta y la demanda, relaciones de confianza con los clientes y un mayor atractivo.

Si se las aplica a los indicadores de desempeño utilizados para el análisis, se supone que un buen puntaje en la gestión del desempeño social puede asociarse a una alta proporción de gastos operativos, por lo costoso de implementar buenas prácticas, pero también a una mejor calidad de la cartera debido a la correspondencia más ajustada entre la oferta y la demanda, y a las mejores relaciones con los clientes. A largo plazo, sigue siendo difícil prever el efecto sobre la sostenibilidad (AO) y la rentabilidad (ROA).

¹² Bédécarrats, Baur y Lapenu (2012); González (2010); Husain y Pistelli (2016); Pérez-Rocha, Hoepner, Spaggiari, Lapenu y Brusky (2014).

¹³ PGO = gastos operativos/cartera bruta de préstamos pendientes.

¹⁴ CeR30 = (préstamos pendientes con más de 30 días de mora + préstamos renegociados)/cartera de préstamos pendientes (importe total).

¹⁵ AO = ingresos financieros/(gastos financieros + provisión para cuentas de cobro dudoso + gastos operativos)

¹⁶ ROA = ingresos netos/valor promedio de los activos.

Al principio, los distintos indicadores del desempeño financiero de las organizaciones de nuestra muestra fueron observados en función del puntaje de la gestión del desempeño social.

Gráfico 17. PGO en función del puntaje de la GDS (promedio)

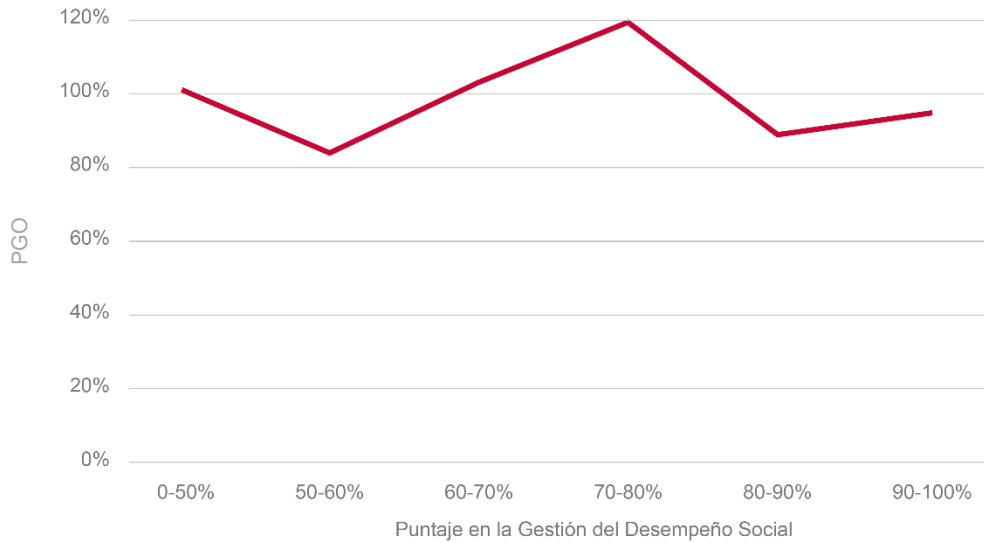


Gráfico 18. CeR30 en función del puntaje de la GDS (promedio)

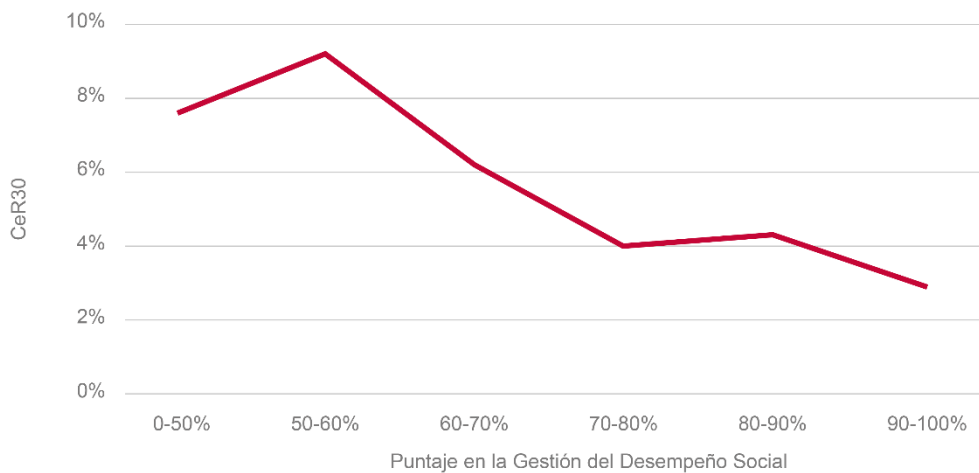


Gráfico 19. ROA en función del puntaje de la GDS (promedio)

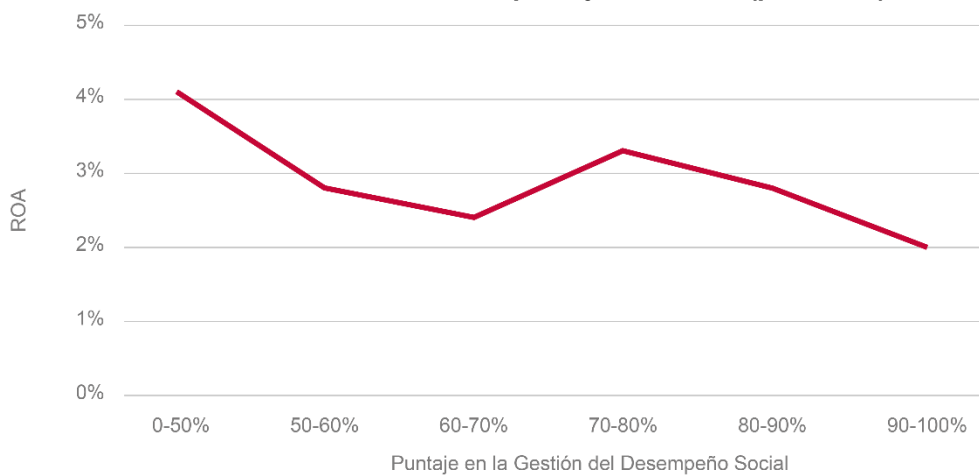
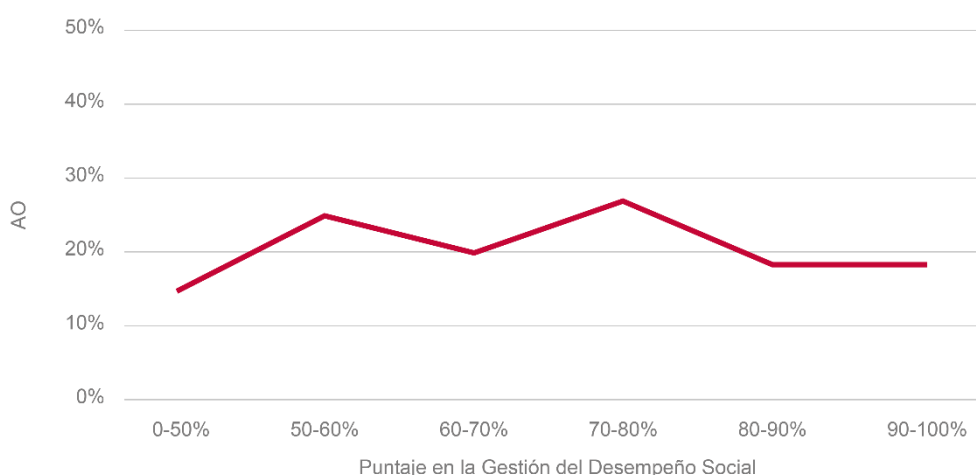


Gráfico 20. AO en función del puntaje de la GDS (promedio)



Los indicadores de eficiencia (PGO), sostenibilidad (AO) y rentabilidad (ROA) evolucionan de forma variable con los puntajes de la gestión del desempeño social. Observamos también que puede haber instituciones con niveles altos de ROA o AO en varios niveles de buenas prácticas de la gestión del desempeño social, y que las instituciones con los niveles más altos de gastos operativos no son las que tienen los puntajes más altos de la GDS. Parece no existir una relación lineal, en ninguno de los dos sentidos, entre las buenas prácticas de gestión del desempeño social y estos indicadores, que se ven afectados por otros factores.

En cambio, se ve claramente que el indicador de la cartera en riesgo (CeR30) disminuye a medida que el puntaje de la gestión del desempeño social aumenta: de las instituciones de nuestra muestra, aquellas con una cartera de mayor riesgo son también las que tienen los puntajes más bajos en la gestión del desempeño social, mientras que las instituciones con una cartera de mejor calidad son las que obtuvieron los mejores puntajes.

Aun así, todas estas estadísticas descriptivas combinan instituciones muy diferentes. Con el fin de perfeccionar el análisis de las relaciones entre el desempeño social y el financiero, se pueden analizar las posibles correlaciones entre ellos teniendo en cuenta una serie de factores que probablemente sean otros determinantes del desempeño financiero, a través de un análisis de regresión lineal multivariante¹⁷. Es lo mismo que hacen los autores de los estudios ya mencionados.

Sin embargo, la falta de datos transversales no permite analizar el sentido de la relación de causalidad eventual entre el desempeño social y el financiero, ni la dimensión temporal de los efectos potenciales. Por esta razón, convendría observar varias veces ambos desempeños en el transcurso de los años. Son, sin embargo, pocas las instituciones que, a la fecha, han realizado o enviado varias auditorías SPI4 a Cerise. Tampoco se cuenta con datos de inversiones realizadas por las instituciones para mejorar sus prácticas. Este indicador resultaría útil en este tipo de estudio.

Por lo tanto, el análisis se limita a examinar las correlaciones potenciales entre el puntaje de la gestión del desempeño social y el ROA, la AO y la CeR30. En realidad, nuestra base de datos no nos permite analizar la proporción de gastos operativos de forma muy rigurosa: la

¹⁷ Los modelos de regresión lineal del análisis son estimados con el método de mínimos cuadrados ordinarios. Es también el método más comúnmente utilizado en los otros estudios mencionados anteriormente. Los resultados presentados corresponden a los modelos que incluyen todas las auditorías disponibles de la muestra, que también comprenden las IMF que realizaron varias auditorías (el modelo utilizado permite relajar la hipótesis de independencia de las observaciones).

metodología del préstamo (individual o grupal) probablemente incida en este indicador, pero esta variable no está disponible en la base de datos.

Gestión del desempeño social y sostenibilidad

En una primera instancia, las relaciones entre la gestión del desempeño social y la sostenibilidad de la institución fueron analizadas tomando en cuenta el efecto potencial de otros factores que podrían definir la rentabilidad: la antigüedad de la institución, el tamaño de su cartera, el tamaño del préstamo promedio como porcentaje del INB per cápita, la forma jurídica y el área objetivo.¹⁸ Estos factores se incluyen como variables de control en el cálculo de la AO como lo hacen los autores de otros estudios sobre el tema¹⁹.

Los resultados del análisis de regresión lineal muestran que, manteniendo todos los factores constantes (el mismo tamaño de cartera, el mismo tamaño de préstamo promedio, la misma antigüedad, la misma forma jurídica y la misma área objetivo), el puntaje de la GDS y la AO no están correlacionados: el efecto del puntaje de la GDS sobre la AO no es significativo. Esto puede significar que otros factores son más determinantes para la sostenibilidad de la institución que las prácticas de gestión del desempeño social. De forma más general, indudablemente es necesario contar con información más precisa sobre el tipo de buenas prácticas que deben ser fomentadas y los montos que se deben emplear para cada caso para que la inversión contribuya a la sostenibilidad de la institución. Sin embargo, este resultado muestra que las buenas prácticas de GDS no afectan la sostenibilidad.

Gestión del desempeño social y rentabilidad

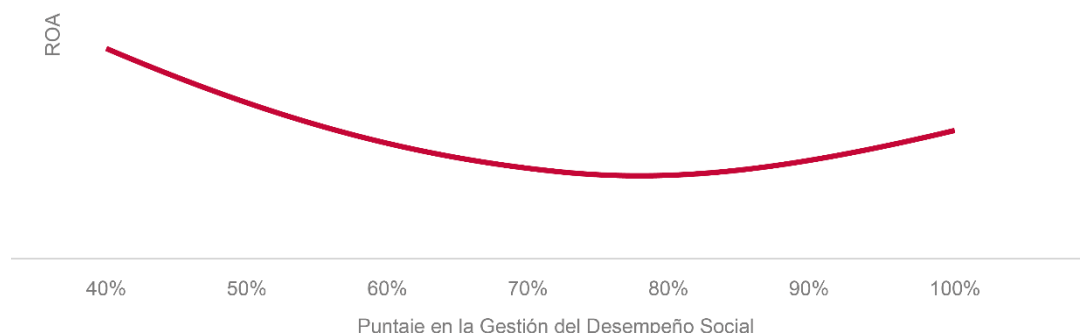
En una segunda instancia, se realizó el mismo análisis con el indicador de rentabilidad. El ROA se calcula mediante regresión lineal, con todos los demás factores de control usados anteriormente. En este caso, los resultados muestran que, manteniendo todos los demás factores constantes (el mismo tamaño de cartera, el mismo tamaño de préstamo promedio, la misma antigüedad, la misma forma jurídica y la misma área objetivo), la gestión del desempeño social parece estar íntimamente correlacionada con el ROA: el efecto del puntaje total en la gestión del desempeño social es estadísticamente significativo. Sin embargo, como lo muestra el Gráfico 21, que representa el efecto del puntaje de la GDS sobre el ROA neto de los efectos de las variables de control, la relación observada no es lineal. Se observa el mismo resultado en el estudio realizado por Pérez-Rocha et al. (2014).

Por lo tanto, el cálculo del ROA indica que, en el caso de los puntajes más bajos de GDS, a menor puntaje de GDS, mayor ROA. Esto se puede explicar por el hecho de que las IMF que tienen un ROA muy alto probablemente ubican el objetivo financiero por sobre el objetivo social y se preocupan poco por la gestión del desempeño social. Esto también puede interpretarse de la siguiente forma: invertir en la gestión del desempeño social desde cero puede, al principio, ser costoso.

¹⁸ Los estatutos de la organización no fueron tomados en cuenta, ya que tienen una fuerte correlación con la forma jurídica.

¹⁹ Bédécarrats et al. (2012) utilizan la antigüedad, el tamaño, el tipo de organización por sus estatutos (con o sin fines de lucro) y el área objetivo como factores de control; González (2010) utiliza la antigüedad, el volumen de ahorro como porcentaje de la cartera, el tamaño del préstamo promedio como porcentaje del INB per cápita, la relación entre ahorradores y prestatarios, la proporción de préstamos individuales y la proporción de clientes en áreas urbanas; Husain y Pistelli (2016) utilizan el tamaño; Pérez-Rocha et al. (2014) utilizan el rendimiento de la cartera, la antigüedad, la proporción de gastos operativos, la tasa de reserva para cubrir la CeR30 y la región.

Gráfico 21. Rentabilidad en función del puntaje de la gestión del desempeño social (predicciones)



Sin embargo, para las IMF con un puntaje de GDS superior a la media (70,2 %) — aproximadamente, la mitad de las IMF de nuestra muestra—, a mayor puntaje, mayor ROA. Esto podría ser un indicador de que, en un determinado nivel de gestión del desempeño social, las buenas prácticas implementadas tienen un efecto positivo sobre la rentabilidad de la institución. También puede indicar que las organizaciones mejor gestionadas en todo nivel se benefician tanto de un ROA alto como de un mejor puntaje en la gestión del desempeño social. Es necesario volver a este punto importante: la falta de datos transversales no permite determinar el sentido de la relación, pero este resultado indica que la rentabilidad y las buenas prácticas de gestión del desempeño social van de la mano.

Para examinar con más detalle la hipótesis según la cual la GDS podría resultar costosa para una IMF — que podría explicar la relación parcialmente negativa entre el ROA y la GDS por debajo de un determinado nivel de GDS— sería interesante analizar la relación entre la GDS y la PGO. Desafortunadamente, como se mencionó antes, nuestra base de datos no permite realizar este análisis. Sin embargo, es posible suponer que ciertas buenas prácticas de GDS son costosas en el corto plazo (y algunas más costosas que otras, como implementar capacitaciones, encuestar a los clientes, etc.) y sus efectos positivos solo son visibles en el mediano plazo.

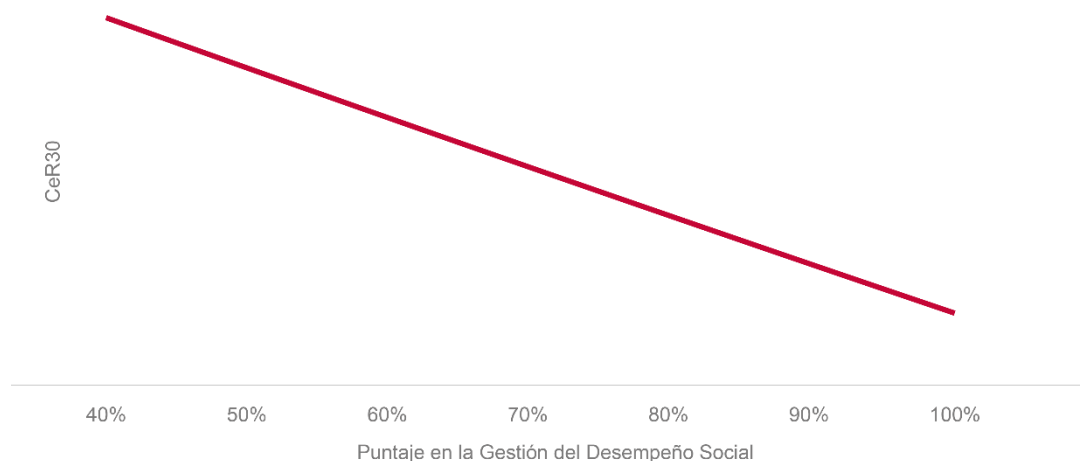
Gestión del desempeño social y cartera en riesgo

Para comprobar si la relación observada en las estadísticas descriptivas entre la gestión del desempeño social y la calidad de la cartera se mantiene cuando se integran las variables de control, la cartera en riesgo se calcula usando el mismo método y las mismas variables de control que para analizar el ROA²⁰. Los resultados confirman la hipótesis: manteniendo todo lo demás constante, en el caso de las IMF con iguales características, a mayor puntaje de GDS, menor es la cartera en riesgo. La relación es estadísticamente significativa²¹ y lineal.

²⁰ Solamente la forma jurídica no está incluida en las variables de control, ya que el modelo estimado sin esta variable es más informativo que el modelo estimado con ella.

²¹ El coeficiente del puntaje de la GDS es significativo al nivel del 5 %.

Gráfico 22. Cartera en riesgo (CeR30) en función del puntaje de la gestión del desempeño social (predicciones)



La relación positiva entre las buenas prácticas de gestión del desempeño social y la calidad de la cartera es particularmente sólida y significativa. Aunque —por falta de datos longitudinales— este análisis no permite determinar si existe una relación de causalidad, la interpretación más probable es que las buenas prácticas y la gestión del desempeño social tienen un efecto positivo sobre la cartera en riesgo. En el largo plazo, esto debiera asimismo tener un efecto positivo en el desempeño financiero de la institución de forma general, lo que repercutiría en la rentabilidad y podría explicar la relación positiva que se observa entre la GDS y el ROA a partir de un determinado nivel de GDS.

Esta interpretación podría ser confirmada en el futuro si se realizan análisis adicionales con datos longitudinales.

CONCLUSIONES

Desde que el SPTF definió los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social en 2012, el proceso de apropiación de estos estándares por parte de los actores del sector de las microfinanzas ha evolucionado de forma positiva. Desde que se incorporaron los estándares a la herramienta de auditoría social SPI4 en 2014, una cantidad cada vez mayor de proveedores de servicios financieros puede evaluar su gestión del desempeño social con referencia a estos estándares e identificar posibles áreas de mejora para poder, a través de sus prácticas, cumplir con su misión social.

Sin embargo, tras analizar la base de datos de las auditorías SPI4 realizadas y enviadas a Cerise hasta la fecha, se identificó una serie de desafíos que el sector debería abordar lo antes posible:

- La **necesidad de apoyo** en materia de gestión del desempeño social todavía es significativa, tanto en lo referente a la evaluación de la GDS como en la mejora de las prácticas. De hecho, si bien el análisis muestra que cada vez se realizan más auditorías con el asesoramiento de un auditor calificado en América Latina, en comparación con el resto del mundo, existe una diferencia entre Centroamérica y Sudamérica y México, una subregión en la que este tipo de auditoría es menos frecuente, aunque la independencia sea una garantía de calidad. Por lo tanto, es evidente tanto la necesidad de apoyar a los proveedores de servicios financieros para que se apropien mejor de la herramienta y de los recursos relacionados para realizar auditorías internas periódicas, como la necesidad de capacitar a especialistas que realicen auditorías externas, especialmente en Sudamérica y México. Además, aun cuando las IMF de América Latina obtuvieron mejores puntajes promedio que las IMF del resto del mundo, los puntajes muestran que algunas buenas prácticas de GDS son más difíciles de aplicar que otras. Una vez más se evidencia que es necesario apoyar a las instituciones para que mejoren sus prácticas, especialmente a las instituciones pequeñas y a las cooperativas, que obtuvieron los puntajes más bajos. El mecanismo regional FFRI-CAC para Centroamérica implementado por el SPTF²² ayuda a responder —aunque sea en parte— a estas necesidades mediante capacitaciones y cofinanciación para auditorías, o a mejorar las prácticas posteriores a las auditorías. Otras iniciativas similares podrían ser un complemento coherente para este enfoque, siempre que se identifiquen las necesidades no satisfechas. Por otro lado, como ocurre en algunos países, las buenas prácticas de la gestión del desempeño social también podrían fortalecerse con normas que incentiven a las organizaciones: incorporando al menos algunos aspectos de la GDS en sus requisitos, las entidades reguladoras y de supervisión podrían fomentar la evaluación y la mejora de las prácticas.
- **La recopilación y el análisis de los datos** referentes a la gestión del desempeño social sigue siendo un reto para comprender las prácticas y los desafíos. La base de datos disponible está incompleta y puede no ser representativa por un sesgo de selección, ya que la información es compartida con Cerise de forma voluntaria. Poder garantizar la confidencialidad de la información es un desafío que se debe abordar, pero no es incompatible con la generación de conocimiento sobre el tema, tan necesario para el sector en la actualidad. En efecto, la falta de datos —específicamente, de datos longitudinales— no permite analizar con precisión las implicaciones de la implementación de buenas prácticas de gestión del desempeño social en lo referente a los costos operativos o a la evolución del desempeño financiero, particularmente, las eventuales

²² Para obtener información más detallada sobre los servicios disponibles, visite: <https://sptf.info> en la pestaña «Recursos»

relaciones causales. Es así que, cualesquiera que sean los resultados, permitirían preparar y brindar un apoyo más sólido a las instituciones en este ámbito. De manera más general, la falta de exhaustividad de la base de datos no permite estimar de forma precisa el nivel de apropiación de los Estándares y la implementación de buenas prácticas que, en consecuencia, probablemente han sido subestimados y muestran una incidencia indirecta más limitada que la real. La futura digitalización de la herramienta SPI4, que debería permitir recopilar información sobre la gestión del desempeño social de forma más sistemática, es un primer paso hacia la mejora de las condiciones para la generación de conocimientos. La futura plataforma en línea de datos sobre el desempeño social y el desempeño financiero elaborada por MFR²³, donde las instituciones podrán informar y centralizar su información, es una iniciativa similar. No obstante, estos proyectos siguen dependiendo de la voluntad de los proveedores de servicios financieros para compartir sus datos y queda mucho por hacer para crear conciencia sobre la importancia de la transparencia y la generación de conocimientos sobre y para el sector.

²³ Para obtener más información sobre esta plataforma en línea, visite el sitio web: <https://www.mf-rating.com/es/products/data-platform-desempeno-social/>

BIBLIOGRAFÍA

- Bédécarrats, F., Baur, S. y Lapenu, C. (2012). Combining social and financial performance: A paradox? *Enterprise Development and Microfinance*, 23(3), 241-258.
<https://doi.org/10.3362/1755-1986.2012.024>
- Gonzalez, A. (2010). *Microfinance Synergies and Trade-Offs: Social vs. Financial Performance Outcomes in 2008* (Artículo científico de la SSRN N. ID 1696582).
Rochester, NY: Social Science Research Network. Sitio web:
<https://papers.ssrn.com/abstract=1696582>
- Husain, M. y Pistelli, M. (2016). Where good intentions meet good business practice. *Report, The Mix, Washington, DC*.
- Pérez-Rocha, B., Hoepner, A., Spaggiari, L., Lapenu, C. y Brusky, B. (2014). Does Good Client Protection Impact Financial Performance? *Making Microfinance Investment Responsible Action Group, Brief*, (3).
- Social Performance Task Force. (2016). Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social. SPTF. Sitio web: <https://sptf.info/images/USSPM-Manual-Spanish-v2.0-Feb2019.pdf>

ANEXO 1. DIFERENCIA EN LA COMPOSICIÓN DE LAS BASES DE DATOS

Las partes que incluyen el análisis de los puntajes y las posibles complementariedades entre los desempeños se basan en una muestra reducida compuesta por las auditorías con niveles de calidad 2, 3 y 4, y por las auditorías de nivel 1 realizadas por un auditor externo. Las diferencias en la composición de la muestra se detallan en la tabla a continuación. Las diferencias estadísticamente significativas están marcadas con asteriscos.

Tabla 1. Diferencia en la composición de la muestra total y la muestra de calidad

	Muestra total (1)	Muestra de calidad superior (2)	Muestra de calidad inferior (3)	Diferencia entre (2) y (3)
Región				
Centroamérica	22,6 %	24,8 %	10 %	-0,148
Sudamérica y México	77,4 %	75,2 %	90 %	0,148
Forma jurídica				
Banco	9,8 %	8,8 %	15,0 %	0,0615
Cooperativa	21,1 %	21,2 %	20,0 %	-0,0124
Institución financiera no bancaria	13,5 %	13,3 %	15,0 %	0,0173
ONG	36,8 %	40,7 %	15,0 %	-0,257*
Otras	18,8 %	15,9 %	35,0 %	0,191*
Estatutos				
Con fines de lucro	34,6 %	29,2 %	65,0 %	0,358**
Sin fines de lucro	65,4 %	70,8 %	35,0 %	-0,358**
Tamaño				
Pequeña	22,3 %	23,8 %	12,5 %	-0,113
Mediana	26,5 %	28,6 %	12,5 %	-0,161
Grande	51,2 %	47,6 %	75,0 %	0,274*
Préstamo promedio (USD)	2181	2210	1987	-223,6
Área objetivo				
Mixta	20,6 %	19,6 %	26,3 %	0,0669
Rural	44,4 %	44,9 %	42,1 %	-0,0275
Urbana	34,9 %	35,5 %	31,6 %	-0,0394
<i>Observaciones</i>	133	113	20	
* $p < 0,05$, ** $p < 0,01$, *** $p < 0,001$				

ANEXO 2. PUNTAJES POR ESTÁNDAR

Tabla 2. Puntajes por estándar

> 80 % [60 % - 70 %] < 60 %

Dimensión	1	DEFINIR Y MONITOREAR LOS OBJETIVOS SOCIALES	66,1 %
Estándar	1 A	El proveedor tiene una estrategia para alcanzar sus objetivos sociales	75,5 %
Estándar	1 B	El proveedor recolecta y divulga datos fiables del cliente, específicos para sus objetivos sociales.	56,7 %
Dimensión	2	ASEGURAR EL COMPROMISO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, LA GERENCIA Y LOS EMPLEADOS CON LOS OBJETIVOS SOCIALES	59,4 %
Estándar	2 A	Los miembros del consejo de administración hacen rendir cuentas al proveedor sobre su misión y sus objetivos sociales.	54,4 %
Estándar	2 B	La alta dirección supervisa la implementación de la estrategia del proveedor para alcanzar sus objetivos sociales.	55,5 %
Estándar	2 C	Los empleados son contratados, evaluados y reconocidos con base en criterios de desempeño social y financiero.	68,3 %
Dimensión	3	DISEÑAR PRODUCTOS, SERVICIOS Y CANALES DE DISTRIBUCIÓN QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y PREFERENCIAS DE LOS CLIENTES	67,0 %
Estándar	3 A	El proveedor entiende las necesidades y las preferencias de los distintos tipos de clientes.	60,4 %
Estándar	3 B	Los productos, servicios y canales de distribución están diseñados para beneficiar a los clientes, y alineados con los objetivos sociales del proveedor.	73,5 %
Dimensión	4	TRATO RESPONSABLE A LOS CLIENTES	77,1 %
Estándar	4 A	Prevención del sobreendeudamiento	85,5 %
Estándar	4 B	Transparencia	80,1 %
Estándar	4 C	Trato justo y respetuoso a los clientes	75,8 %
Estándar	4 D	Privacidad de los datos del cliente	78,7 %
Estándar	4 E	Mecanismos para la resolución de quejas	65,5 %
Dimensión	5	TRATAR A LOS EMPLEADOS RESPONSABLEMENTE	73,1 %
Estándar	5 A	El proveedor aplica normas escritas de RR. HH. que velan por los empleados y ayudan a crear un ambiente laboral motivador	71,2 %
Estándar	5 B	El proveedor comunica a todos los empleados los términos de sus empleos y los capacita para las funciones esenciales de sus puestos	80,4 %
Estándar	5 C	El proveedor monitorea la satisfacción y la rotación del personal	67,6 %
Dimensión	6	EQUILIBRAR EL DESEMPEÑO SOCIAL Y EL FINANCIERO	78,6 %
Estándar	6 A	El proveedor establece y monitorea tasas de crecimiento que promueven tanto la sostenibilidad financiera como los objetivos sociales	82,3 %
Estándar	6 B	Los inversores de capital, prestamistas, consejo de administración y gerencia están alineados con los objetivos sociales del proveedor y adoptan una estructura financiera apropiada en cuanto a la combinación de fuentes, términos y rendimientos deseados	79,8 %
Estándar	6 C	Fijación responsable de precios	84,2 %
Estándar	6 D	El proveedor ofrece una remuneración a los altos directivos apropiada los objetivos sociales que ha establecido	62,1 %

ANEXO 3. CARACTERÍSTICAS DE LAS IMF QUE EVALÚAN SU DESEMPEÑO AMBIENTAL

Las IMF que evalúan su desempeño ambiental tienen características particulares que las diferencian de las demás IMF de la muestra de las auditorías de calidad. Las diferencias estadísticamente significativas están marcadas con asteriscos.

Tabla 3. Diferencias entre las IMF que evalúan su desempeño ambiental y las demás IMF de la muestra

	IMF que evalúan su desempeño ambiental	Otras IMF	Diferencia
Subregión			
Centroamérica	33,3 %	21,3 %	-0,121
Sudamérica y México	66,7 %	78,8 %	0,121
Forma jurídica			
Banco	18,2 %	5,0 %	-0,132*
Cooperativa	15,2 %	23,8 %	0,086
Institución financiera no bancaria	18,2 %	11,3 %	-0,0693
ONG	39,4 %	41,3 %	0,0186
Otras	9,1 %	18,8 %	0,0966
Tamaño			
Pequeña	16,1 %	27,0 %	0,109
Mediana	19,4 %	32,4 %	0,131
Grande	64,5 %	40,5 %	-0,240*
Estatutos			
Con fines de lucro	42,4 %	23,8 %	-0,187*
Sin fines de lucro	57,6 %	76,3 %	0,187*
Área objetivo			
Mixta	20,0 %	19,5 %	-0,00519
Rural	56,7 %	40,3 %	-0,164
Urbana	23,3 %	40,3 %	0,169
Préstamo promedio	2042,792	2277,06	234,3
<i>Observaciones</i>	33	80	113
<i>* p<0,05, ** p<0,01, *** p<0,001</i>			



ADA – Appui au Développement
Autonome

39, rue Glesener

L-1631 Luxemburgo

Tel.: +352 45 68 68 1

Fax: +352 45 68 68 68

www.ada-microfinance.org