

**Instituciones  
de Microfinanzas y de Finanzas Solidarias**

**Indicadores para medir la "performance" social**

**1. PRINCÍPIOS DE BASE SOBRE LOS CUALES SE CONSTRUYE ESTA PROPUESTA DE INDICADORES.**

**1.1 Un número reducido de indicadores.**

Los indicadores propuestos no pretenden ser exhaustivos, una vez que se buscaron indicadores que atendiesen a las necesidades de las IMFs y, por lo tanto, puedan servir para su reflexión y la definición de una estrategia de desarrollo de la IMF. Delante de la diversidad de los modelos de IMFs, que inducen en una diversidad de las necesidades de indicadores, no es tarea fácil.

La propuesta, por lo tanto, se sitúa en el antípoda de la visión de algunos partícipes de las IMFs: los investigadores (que tienden a querer un gran número de indicadores y lo buscan exhaustivamente) y los creadores (que tienen necesidades específicas, las imponen a las IMFs y condicionan sus financiaciones...).

**1.2 Indicadores que puedan ser dominados por las IMFs .**

Una de las dificultades de muchas herramientas y métodos, frecuentemente complejos, definidos del exterior de las IMFs, generalmente sin que estas se involucren en su concepción, es que gran parte de las IMFs no los domina.

La idea aquí es romper con ese tipo de práctica y esforzarse para producir indicadores que respondan a las necesidades de las IMFs y puedan ser directamente reproducidos por estas.

**1.3 Indicadores operacionales.**

La idea es obtener indicadores que puedan ser utilizados directamente por las IMFs y, por lo tanto, sean operacionales. Esto implica sin duda una selección y elecciones entre los que son propuestos.

## **2. INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL CAPITAL SOCIAL PREEXISTENTE Y DE SU EVOLUCIÓN.**

### **2.1 Capital social preexistente.**

- a. Presencia de sistemas de intercambios no formales vinculados a acontecimientos (fallecimiento, casamiento, nacimiento/bautismo, etc.) y fundamentados en la reciprocidad, a los cuales las poblaciones adhieren.
- b. Presencia de grupos sociales tradicionales organizados alrededor de funciones sociales o productivas (edades, grupos de ayuda mutua, asociaciones diversas, etc.).
- c. Presencia de grupos sociales organizados alrededor de la función de ahorro y/o de crédito (cajas que funcionan en la base de cotizaciones, etc.).

Se puede tomar una base de notación de 1 punto para cada forma existente, lo que reflejaría la diversidad de las formas observadas. La ausencia de respuesta recibiría nota cero.

### **2.2 Evolución del capital social.**

- a. Confianza entre los miembros de un grupo social existente y escala pertinente en la cual esto se manifiesta. Qué cambios son observados:
  - ¿en el tamaño del grupo en número de personas (reducción, aumento, transformaciones, desaparición)?
  - ¿en la unidad geográfica (villa, barrio, familia, etc.). ¿Qué cambios o transformaciones se observan?
  - ¿en la aparición del grupo a una actividad dominante o a un mismo grupo de actividades (agricultores, artesanos, pequeñas actividades comerciales de mujeres, etc.)?
- b. Solidaridad entre los miembros de ese mismo grupo social. ¿Qué evoluciones se verifican?
  - ¿Cuáles son las formas de manifestación de solidaridad que pueden ser observadas dentro del grupo social?
  - ¿Esas formas de solidaridad cambian en el tiempo (refuerzo, transformación, reducción, desaparición)?
- c. La introducción de una forma moderna de organización, como una IMF, por ejemplo, ¿tiene alguna influencia como el refuerzo, la transformación o, por el contrario, la desaparición de formas tradicionales de organizaciones sociales?
  - ¿Tontinas?
  - ¿Cajas de ayuda mutua funcionando en la base de cotizaciones?
  - ¿Intercambios basados en la reciprocidad, vinculadas a acontecimientos?
  - Etc....

En caso de refuerzo, transformaciones o cambios, cada factor recibe un punto; caso no haya efecto, se da 0.

### **3. INDICADORES DE EVALUACIÓN DE LAS PERFORMANCES SOCIALES DE LAS IMF's.**

#### **3.1 La pobreza y la exclusión del acceso a servicios financieros.**

##### **3.1.1 Definición de la pobreza y aplicación operacional.**

- a. ¿La IMF tiene un conocimiento de la pobreza en su área geográfica de acción?
  - Proporción de pobres según el criterio de las rentas (1 punto)
  - Proporción de pobres según los criterios sociales (1 punto).
  - Categorías sociales más afectadas (1 punto).
  - Proporción de mujeres en la pobreza (1 punto)
- b. Existencia de una definición de pobreza en los textos
  - ¿La IMF aplica una definición de pobreza para el acceso a las unidades de servicios y a oferta de productos financieros? (caso sí: 1 punto; caso no: 0 punto)
  - ¿Existe una definición de la pobreza aplicada por la IMF (1 punto)? Ella incluye un contenido que diferencia esa pobreza según las categorías sociales? (1 punto).
- c. Existe una definición de la pobreza pero La IMF no la aplica (0 punto)
- d. No existe definidor de pobreza y esta no se lleva en consideración para el acceso a los servicios financieros (0 punto)
- e. Existen productos financieros adaptados a las clientelas pobres.
  - número de productos de ahorro (1 punto por producto).
  - número de productos de crédito (1 punto por producto).
- f. ¿La IMF calcula el promedio del monto por préstamo a los pobres para cada ejercicio contable? (sí: 1 punto; no: 0 punto).
  - Valor por préstamo a los pobres.
  - Valor por préstamo y por categorías sociales de pobres.
- g. ¿La IMF calcula el valor promedio por cuenta de ahorro de los pobres para cada ejercicio contable? (sí: 1 punto, no: 0 punto).
  - Valor por cuenta de ahorro de los pobres.
  - Valor por cuenta de ahorro y por categorías sociales de pobres.

##### **3.1.2 Exclusión del acceso a los servicios financieros/integración.**

- a. Parte, en porcentaje, de la población del área geográfica de intervención de la IMF excluida del acceso a los servicios financieros clásicos (bancos y establecimientos financieros).
- b. Parte, en porcentaje, de la clientela de la IMF que puede tener acceso a los servicios financieros clásicos (bancos, establecimientos financieros).

### **3.1.3 Consideración de la pobreza y de la exclusión en el acceso a la IMF y a sus productos financieros.**

- a. ¿Existen categorías sociales que no tienen acceso al sector bancario clásico (bancos y establecimientos financieros) y son excluidas por la IMF?
- b. ¿Cuáles son los valores de la tasa de adhesión y de la parte social, para hacerse cliente de la IMF?:
  - Valor de la tasa de adhesión.
  - Valor de la parte social.
  - ¿Pueden pagarse en cuotas?
- c. ¿Cuál es el valor mínimo del ahorro?
  - Para abrir una cuenta de ahorro.
  - Para tener acceso al crédito.
- d. ¿Cuál es el valor mínimo de crédito accesible?
- e. Esas reglas de consideración de la pobreza y de la exclusión se aplican:
  - ¿a todas las categorías sociales clientes de la IMF?
  - ¿a ciertas categorías sociales clientes de la IMF? ¿cuáles?

Para cada pregunta: respuesta = 1 punto, sin respuesta = 0 punto.

## **3.2 Consideración del capital social y de la solidaridad de la clientela.**

### **3.2.1 Naturaleza de las garantías sociales que existen en nivel da clientela de las IMF's.**

- a. Grupos de garantía solidaria (sí = 1 punto, no = 0 punto).
- b. Garantía personal de un tercero (sí = 1 punto, no = 0 punto).
- c. Garantía familiar (sí = 1 punto, no = 0 punto).
- d. Presión social (sí = 1 punto, no = 0 punto)
- e. Etc....

### **3.2.2 Constitución de los grupos de garantía solidaria.**

- a. ¿La constitución de los grupos de garantía solidaria se basa en la libertad de adhesión?
- b. ¿Existen reglas de constitución destinadas a reforzar la calidad interna de los grupos de garantía solidaria (tamaño, homogeneidad basada en el mismo nivel socioeconómico de los socios, grupos fundados sobre la naturaleza de la actividad económica, sobre el parentesco, específicos a las mujeres, etc.)?

### **3.2.3 Evolución de los grupos de garantía solidaria.**

- a. Tasas de pérdida de grupos que abandonan el acceso al crédito (%)
- b. Tasas de salida de socios por grupo (%)
- c. Tasas de grupos ficticios (%), que traducen desvíos de crédito.

### **3.2.4 Garantías sociales en relación a las garantías materiales/financieras.**

- a. ¿Las garantías sociales son suficientes para cubrir los riesgos de un préstamo? Hasta que límite del valor (% del número total de los préstamos)?.
- b. ¿Las garantías materiales/financieras se las añaden a las garantías sociales? ¿A partir de qué franjas del valor de los créditos atribuidos (% del número total de préstamos)?.

- c. ¿Apenas garantías materiales/financieras se requieren (sin movilización de garantías sociales)?  
¿Para que franjas del valor (% del número total de los préstamos)?

### 3.2.5 Presión social como medio de facilitar el reembolso de los préstamos.

- a. ¿Existen formas de presión social que permiten complementar las otras formas de garantías sociales y facilitar el reembolso de los créditos?. Cuáles, distinguiendo:
- las internas al grupo de garantía solidario.
  - las internas a la IMF.
  - las externas a la IMF.
- b. ¿Hubo abandono de algunas formas de presión social? ¿Cuáles?
- c. Cuáles fueron los motivos del abandono de formas de presión social:
- Rechazos de la clientela.
  - Dificultad de ejecución.
  - Etc....

Para cada pregunta, si hubiera por lo menos una respuesta = 1 punto, sin respuesta = 0 punto.

### 3.2.6 ¿Hubo abandono de las garantías sociales para el crédito en razón de la dificultad de su movilización o de su eficacia?

- a. En caso de abandono, ¿cuáles fueron las razones (1 punto por respuesta, sin respuesta = 0)?
- Ineficiencia de las garantías.
  - Imposibilidad de movilización.
  - Etc....
- b. Características de los casos de abandono (1 punto por respuesta, sin respuesta = 0):
- ¿Qué categorías sociales de la clientela?
  - ¿Qué tipos de préstamos?
  - ¿Qué valores de préstamos?

### 3.3 Participación de los clientes en la gestión de la IMF.

- a. Representación de las diferentes categorías sociales en los órganos de gestión de la unidad de base de la IMF (consejo de administración, consejo de supervisión, comité de crédito, etc.)
- Parte, en porcentaje, de cada categoría social de clientes comparada con su porcentaje en el total de la clientela.
- b. Representación de las mujeres en los órganos de gestión de la unidad de base de la IMF.
- Parte, en porcentaje, de mujeres, comparada con su porcentaje en el total de la clientela.
- c. Participación en las reuniones de la unidad de base de la IMF
- Asamblea general: % de la clientela que participa.
  - Reunión de los órganos de gestión de la IMF: % de socios que participan.

### 3.4 Medición de los efectos sociales de los servicios financieros ofrecidos.

- a. Para a mejoras de las condiciones globales de vida.
- b. Para el acceso a los servicios de salud.
- c. Para el acceso a los servicios de educación/escolarización.
- d. Para el acceso a la seguridad alimentar.

- e. Para el acceso a la tierra.
- c. Para el acceso a ropas.
- d. Para el acceso a equipos
- e. Para a supresión de las deudas usurarias.
- f. Para el desempleo y el empleo.
- g. Para la exclusión/inserción social en el medio.
- h. Etc....

Para cada pregunta, caso haya un efecto positivo: 1 punto, caso no haya efecto o haya efecto negativo: 0 punto.

### **3.5 Política de la IMF para adaptar las modalidades de gestión y los productos financieros a las tradiciones, a la cultura y a los valores de la clientela.**

- a. ¿Existe una metodología para observar, analizar y elaborar informaciones útiles que llevan en consideración las tradiciones, la cultura y los valores de la clientela? (sí = 1 punto; no = 0 punto).
- b. Caso exista una herramienta metodológica, ¿las informaciones producidas se las utiliza en la definición de los productos financieros y/o de modalidades de gestión adaptadas a las limitaciones/obligaciones de la clientela? (sí = 1 punto; no = 0 punto).
- c. Existe una adaptación de los productos financieros a las elecciones sociales o culturales de la clientela:
  - ¿Ahorro peregrinación a la Meca?
  - ¿Crédito para el éxodo estacional para el extranjero?
  - ¿Crédito para las necesidades sociales (educación, salud, etc.)?
  - Etc....

## **4. FUENTES DE VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS A LOS INDICADORES.**

### **4.1 Necesidad de tener fuentes objetivas de verificación de la calidad de las respuestas**

No podemos limitarnos a coleccionar respuestas fáciles (“sí” o “no”): esto carecería de rigor. Es necesario tener fuentes de verificación objetivas que permitan confirmar los resultados.

### **4.2 Verificación en la base de los textos existentes en la IMF.**

Los textos que existen en la IMF pueden proveer fuentes de verificación:

- a. Textos de política general de desarrollo de la IMF.
- b. Textos de política general de crédito y ahorro.
- c. Informes de investigaciones sobre los impactos de los productos financieros.
- d. Informes de las actividades de la IMF.
- e. Estados financieros (balance, cuenta de ejercicio, y sus anexos).
- f. Tablas estadísticas.
- g. Registros de los socios.
- h. Etc....

### **4.3 Verificación en la base de encuestas, investigaciones o entrevistas.**

Permite una validación fundamentada:

- a. en el rigor de su realización.
- b. en la calidad de las respuestas obtenidas.

### **4.4 Otras fuentes de verificación.**

A identificar.