

Introducción

México y Bangladesh están actualmente empatados por el título del segundo lugar en el reporte global de perfil de desempeño social (DS)¹. A mediados de marzo de 2013, 41 instituciones mexicanas de microfinanzas (IMFs) han presentado datos de perfil de desempeño social al MIX. Solo la India puede presumir de más (con 74). Este artículo examina la información mexicana de perfil de desempeño social en combinación con datos financieros y cuantitativos de desempeño social a fin de arrojar luz sobre el estado de la gestión del desempeño social en México. Se inicia con una breve descripción de las IMFs que presentan datos de perfil de desempeño social al MIX. A continuación evalúa la capacidad de las IMFs mexicanas para rastrear e informar sobre los resultados sociales relacionados con objetivos específicos de desarrollo. Luego da una mirada más cercana al más popular de estos objetivos, la inclusión financiera, antes de pasar a examinar los indicadores relacionados con la responsabilidad social ante el personal. El artículo concluye haciendo hincapié en la necesidad de mejorar el seguimiento de los resultados en general y la medición de la pobreza del cliente en particular y proponiendo nuevas investigaciones sobre las elevadas tasas de rotación de personal de México.

Perfil de las IMF de México que reportan datos del perfil de desempeño social al MIX

Como se mencionó antes, 41 IMFs de México tienen actualmente perfiles de desempeño social en el MIX Market. Estas instituciones representaron un total de aproximadamente 5,6 millones de prestatarios activos y US\$ 1.800 millones en préstamos pendientes al final del año fiscal 2011 (FAF11). Estas mismas IMFs atendieron a unos 182.000 ahorrantes voluntarios y tuvieron casi US\$ 63 millones en depósitos al final del año fiscal 11². La tabla 1 que aparece a continuación desglosa estas 41 IMFs en

¹ “Los datos/reportes del perfil de desempeño social/ etc.” se refieren a la porción cualitativa de los indicadores de desempeño social de la Fuerza de Tarea de Desempeño Social del MIX (conocida en inglés como Social Performance Task Force o SPTF) y consisten en información sobre los objetivos, políticas y procedimientos de gestión del desempeño social de las instituciones de microfinanzas. Esto contrasta con los “datos de resultados de desempeño social”, que son datos anuales cuantitativos sobre las operaciones de las instituciones de microfinanzas tales como tasas de retención y rotación de prestatarios, niveles de pobreza de los clientes, composición de género de los clientes, el personal y la junta, etc. A diferencia de los datos de resultados de desempeño social, que se actualizan anualmente, los datos de perfil de desempeño social se reportan solo una vez al MIX y luego son actualizados por las instituciones de microfinanzas conforme cambia su situación institucional. Los datos de perfil comprenden la mayoría de los datos de desempeño social disponibles en MIX Market. Al momento de escribirse este artículo, 961 instituciones de microfinanzas han reportado al MIX datos de perfil de desempeño social. Si desea más información sobre los indicadores de desempeño social de MIX/SPTF, sírvase visitar <http://www.themix.org/social-performance/Indicators>. A menos que se indique otra cosa, todos los datos de este artículo provienen de MIX Market (www.mixmarket.org).

² Para mediados de marzo de 2013, este es el conjunto de datos anuales *completos* más recientes disponible en MIX Market. Si bien se dispone de algunas cifras para el año fiscal 2012 (AF12), MIX apenas ha empezado a reunir datos del AF12 en gran escala.

grupos paritarios y grupos de proyección de MIX³. Tal como lo muestra esta tabla, poco más de la mitad de estas IMFs ha existido por más de ocho años y están dispersas en una gama de niveles de proyección.

Tabla 1: Características de las instituciones de microfinanzas de México que reportan al MIX datos de perfil de desempeño social

	Grandes	Medianas	Pequeñas	Total
Maduras	10	5	6	21
Jóvenes	0	1	3	4
Nuevas	5	4	7	16
Total	15	10	16	41

Fuente: MIX Market.

Reporte de metas contra reporte de resultados

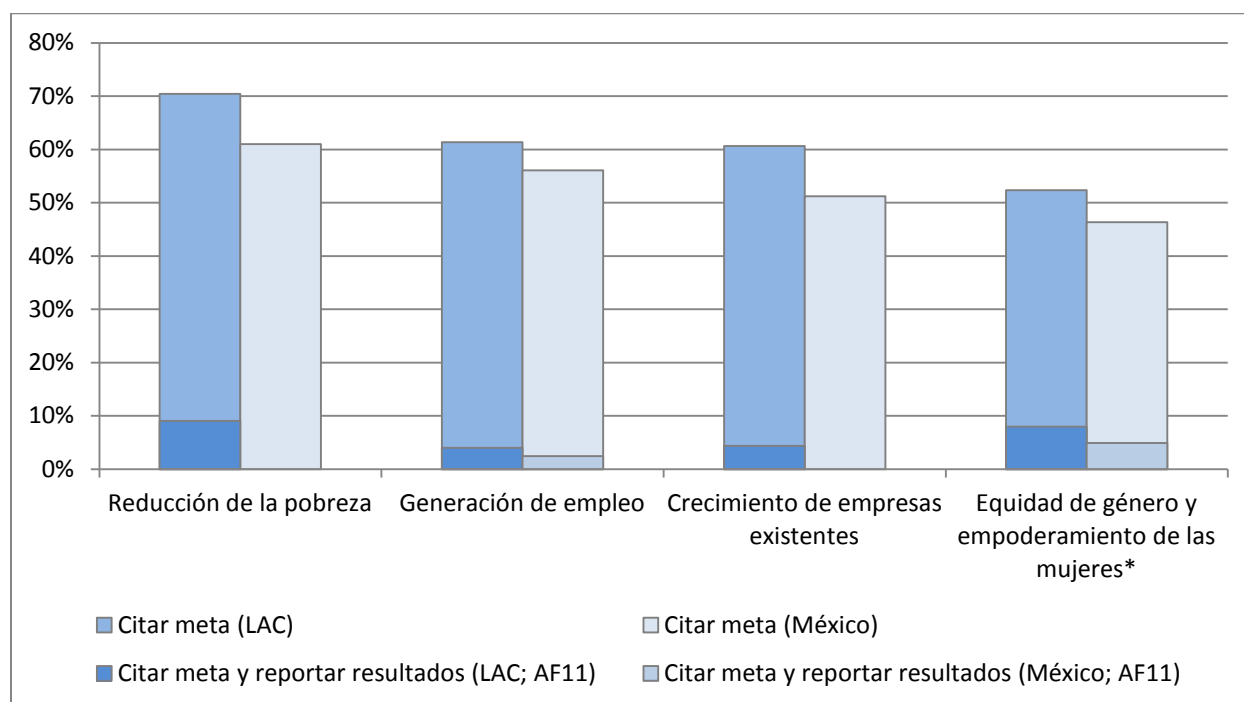
Tal vez el mayor desafío de gestión del desempeño social que enfrentan las IMFs mexicanas es el rastrear los resultados relacionados con las metas de desarrollo institucional. La lógica de rastrear los resultados relacionados con objetivos sociales específicos es simple: si una institución no monitorea los resultados tangibles relacionados con sus metas no puede saber si esas metas se están cumpliendo (o incluso si la institución está cerca de ellas) y, por lo tanto, no puede modificar sus estrategias operativas en vista de los resultados empíricos. La figura 1 que se presenta más abajo da el nivel de reporte de resultados entre las IMFs mencionando cuatro de las metas de desarrollo más comúnmente citadas. Excluye la meta de inclusión financiera —la más popular— porque el MIX y la Fuerza de Tarea de Desempeño Social (conocida en inglés como Social Performance Task Force o SPTF) todavía no han creado ningún indicador de resultados para esta meta y no hay representación satisfactoria. Para referencia, la tabla 2 enumera cada meta de desarrollo y su indicador de resultado asociado⁴. Cabe mencionar que el MIX no recoge un verdadero indicador de resultados relacionado con equidad de género y empoderamiento de las mujeres, ya que estos son fenómenos complejos y relativamente subjetivos. En su lugar, el MIX utiliza la proyección de los servicios no financieros de empoderamiento de las mujeres como un sustituto⁵.

³ Los grupos paritarios de proyección son pequeños (número de prestatarios < 10.000), medianos (10.000 número de prestatarios ≤ 30.000) y grandes (número de prestatarios > 30.000). Los grupos paritarios por edad son: nuevos (de uno a cuatro años), jóvenes (de cinco a ocho años) y maduros (de más de ocho años).

⁴ En términos de las categorías analíticas mencionadas en la nota al pie 1 anterior, las metas se consideraron como los datos de perfil y los datos de resultados.

⁵ Esto se debe a que, cuando una institución de microfinanzas reporta al MIX esta cifra de proyección, demuestra (1) que una institución de microfinanzas tiene cierto nivel de alineamiento entre operaciones y la meta de empoderar a las mujeres más allá de simplemente escogerlas como sujetos de préstamo (los efectos de empoderamiento de esto son ambiguos) y (2) que una institución de microfinanzas toma suficientemente en serio estos servicios no financieros para llevar la cuenta de cuántas mujeres han participado en ellos (y también que tiene la capacidad de hacerlo). De este modo, aunque no es una medida de los resultados per se, la proyección de servicios de empoderamiento a las mujeres da una idea del grado de armonía entre las instituciones operativas y esta meta específica, el mismo alineamiento del que las otras categorías de rastreo de resultados constituyen una faceta.

Figura 1: Principales cuatro metas de desarrollo de las instituciones de microfinanzas de México y nivel de reporte de resultados relacionado con estas metas (AF11)⁶



* Indicador sustituto de resultado. Fuente: MIX Market.

Tabla 2: Metas de desarrollo y sus indicadores conexos de resultados (o sustitutos)

Meta de desarrollo	Indicadores de resultados
Reducción de la pobreza	Número de clientes por debajo de una línea específica de pobreza incluyendo tamaño de la muestra y herramienta de pobreza usada
Generación de empleo	Número de trabajos creados incluyendo tamaño de la muestra
Crecimiento de empresas existentes	Número de microempresas financiadas incluyendo tamaño de la muestra
Equidad de género y empoderamiento de las mujeres	Número de personas que participan en servicios no financieros de empoderamiento de las mujeres (sustituto)

En relación con la región de Latinoamérica y el Caribe (LAC) en general, las IMFs mexicanas tienen dificultad para reportar sobre todos los indicadores de resultados relacionados con sus metas sociales más comúnmente identificadas (figura 1). Especialmente molesta es la falta de datos sobre la pobreza de los clientes: aunque el 61 por ciento de las IMFs mexicanas citan la reducción de la pobreza como objetivo de sus actividades, solo una ha comunicado hasta ahora datos de pobreza al MIX⁷. Pese a que

⁶ El MIX divide el mundo en desarrollo en seis regiones: Asia Oriental y el Pacífico (AOP), Europa y Asia Central (EAC), Latinoamérica y el Caribe (LAC), Medio Oriente y Norte de África (MONA), Sur de Asia y África Subsahariana (ASS).

⁷ Este dato se reportó para el AF10 y por tanto no se incluye en la figura 1. Además, la institución de microfinanzas en cuestión reportó apenas un 5%-10% de clientes por debajo de una línea no especificada de pobreza. Por tanto, incluso en este caso, los datos reportados fueron incompletos.

casi una cuarta parte de la muestra del MIX de IMFs mexicanas dice medir la pobreza del cliente, no se puede decir que estas IMFs la midan o capten de manera sistemática, ya que hasta ahora han sido incapaces o no han estado dispuestas a informar de estas medidas. Además, como puede verse en la tabla 4 de la siguiente sección, en el caso de las IMF mexicanas que reportan desempeño social, el saldo promedio de préstamos por prestatario / INB per cápita y el saldo promedio de depósitos voluntarios por depositante / INB per cápita, que son medidas aproximadas de la profundidad de la proyección de pobreza de una IMF, son considerablemente menores que en la región de Latinoamérica y el Caribe en general. Por lo tanto, se podría suponer, si las IMFs mexicanas *empezaran* a reportar la incidencia de la pobreza de los clientes, que esta incidencia sería significativa.

Por otro lado, en cuanto al objetivo de creación de empleo, la única IMF capaz de reportar todos los aspectos requeridos de resultados de empleo del AF11 da motivo de optimismo. Esta IMF es muy pequeña, pues atendió solo a 813 prestatarios activos en el año fiscal 11, pero informa de la creación de 747 puestos de trabajo, de una muestra de 393 microempresas.

La figura 1 relaciona la frecuencia con la que las IMFs de México y América Latina y el Caribe citan varias metas con su capacidad de informar sobre resultados asociados con esas mismas metas. Pero, ¿cómo se comparan estos niveles de reporte de resultados con el resto del mundo? La tabla 3 muestra una evaluación comparativa del nivel de metas frente a reporte de resultados entre las IMFs mexicanas con todas las regiones, así como con el mundo en desarrollo en general.

Tabla 3: Reporte de resultados de México en la perspectiva global (AF11)

Porcentaje de IMF que citan metas y que también reportan resultados	México (n=41)	LAC (n=277)	AOP (n=97)	EAC (n=189)	MONA (n=32)	Sur de Asia (n=187)	ASS (n=179)	Mundo (n=961)
Reducción de la pobreza	0%	13%	12%	12%	9%	9%	4%	10%
Generación de empleo	4%	6%	7%	12%	20%	11%	7%	9%
Crecimiento de empresas existentes	0%	7%	13%	13%	18%	12%	9%	11%
Igualdad de género y empoderamiento de las mujeres	11%	15%	28%	12%	38%	26%	11%	19%

Fuente: MIX Market.

La comparación anterior pone de manifiesto hasta qué punto está retrasado México cuando se trata de reportar resultados: en realidad Latinoamérica y el Caribe estuvieron a la cabeza del mundo en reportes de pobreza en el año fiscal 11, por ejemplo, a pesar de que ninguna IMF mexicana reportó estos datos al MIX⁸. En sus niveles de reporte de resultados México, por su parte, está más cerca del África Subsahariana (ASS) que de Latinoamérica y el Caribe.

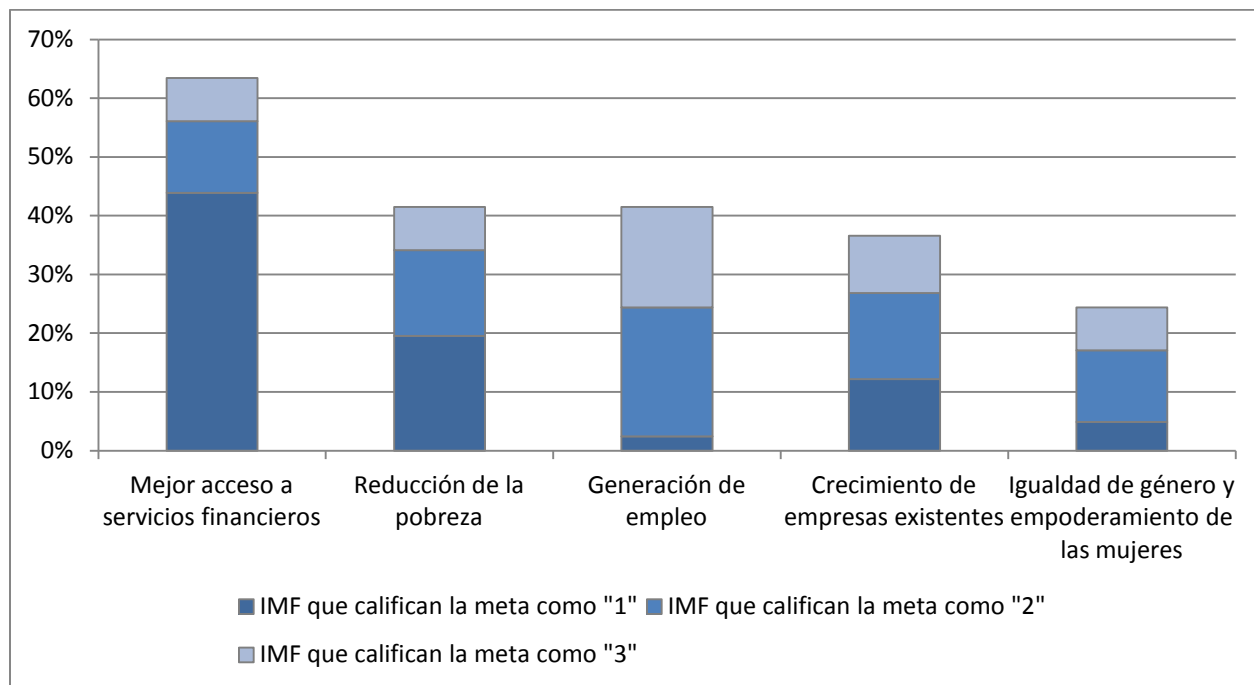
Énfasis en la inclusión financiera

Los datos de perfil de desempeño social del MIX también piden a las IMFs clasificar sus diversas metas de desarrollo en términos de importancia relativa, empezando por "1" como la más importante. Así, mientras que el aspecto de la figura 1 "porcentaje de las IMFs que citan metas" muestra las metas más comúnmente *citadas*, la figura 2 se muestra la importancia *relativa* que las IMF les asignan. Aquí vemos

⁸ La brecha de medición de la pobreza entre México y sus colegas regionales resulta especialmente sorprendente dada la existencia de un índice Grameen Foundation Progress out of Poverty Index™ (PPI™) para México. Si bien esta herramienta está lejos de ser perfecta, proporciona una forma rápida y simple para que las IMFs monitoreen el estatus de pobreza de los clientes y lo comparen con diversas líneas nacionales e internacionales de pobreza.

que las IMFs mexicanas citan constantemente la inclusión financiera como su meta social más importante (el 44 por ciento de todas las instituciones que reportan la sitúan en el número "1") y la reducción de la pobreza es la segunda que se cita con mayor frecuencia (el 20 por ciento la clasifica como número "1"). Curiosamente, aunque las IMFs mexicanas clasifican la generación de empleo entre sus tres metas principales con una frecuencia ligeramente mayor que el crecimiento de los negocios existentes (41 por ciento versus 37 por ciento), ponen el crecimiento del negocio como su meta más importante con mucha más frecuencia (12 por ciento frente a 2 por ciento).

Figura 2: Importancia relativa asignada a las metas de desarrollo más comunes



Fuente: MIX Market.

Si bien el desarrollo de definiciones y medidas tangibles para la inclusión financiera es un trabajo en proceso, una forma de examinar la armonización de las operaciones con este objetivo particular es mirar las ofertas de productos y servicios financieros de las IMFs. La justificación de este tipo de examen es que una mayor diversidad de productos—en particular la ampliación de los servicios de microfinanzas más allá de un solo producto de microcrédito y, más ampliamente, más allá del microcrédito en general—indica que las instituciones financieras están satisfaciendo las necesidades de una mayor variedad de clientes. Esta medida es ciertamente aproximada. Sin embargo, no cabe duda de que la disponibilidad de una amplia variedad de productos y servicios financieros es más beneficiosa para los clientes que simplemente ser capaces de obtener una sola variedad de préstamo que puede o no adaptarse a sus necesidades individuales de crédito.

Un análisis de las ofertas de servicios y productos financieros de las IMFs mexicanas ofrece una imagen ambigua de lo que podría denominarse inclusión financiera "intensiva"⁹. Del lado positivo, las IMFs mexicanas ofrecen microseguros voluntarios con más frecuencia que el promedio de la región y la tasa a la que ofrecen cuentas de ahorro voluntario es comparable. Sin embargo, las IMF mexicanas tienen un 10% más de probabilidades de ofrecer un solo producto de microcrédito y nada más. También son mucho menos propensas a ofrecer servicios financieros tales como tarjetas de débito / crédito, banca móvil, servicios de remesas, o microarriendos.

⁹ En contraposición a lo que se podría llamar inclusión financiera "extensiva": la extensión de servicios financieros formales a los que no cuentan con servicios bancarios.

Tabla 4: Oferta de productos y servicios de instituciones mexicanas que reportan datos de perfil de desempeño social en comparación con todas las instituciones de Latinoamérica y el Caribe que reportan datos de perfil de desempeño social

Indicador	México (n=41)	Latinoamérica y el Caribe (n=277)
Porcentaje de IMFs que ofrecen solo un producto único de crédito ¹⁰	20%	10%
Saldo promedio de préstamos por prestatario/INB per cápita (PPP; AF11) ¹¹	2,09%	11,20%
Porcentaje de IMFs que ofrecen productos de ahorro voluntario	24%	30%
Saldo promedio de depósitos voluntarios por depositante /INB per cápita (PPP; AF11) ¹²	2,24%	5,41%
Porcentaje de IMFs que ofrecen seguro voluntario	34%	29%
Porcentaje de IMFs que ofrecen otros servicios financieros	27%	48%

Fuente: MIX Market, Banco Mundial.

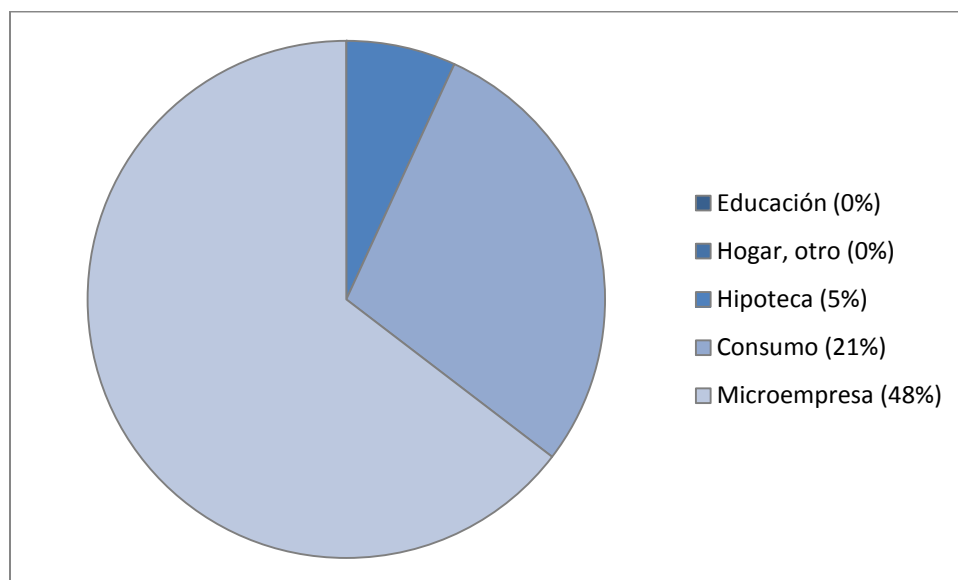
Por lo tanto, mientras que existe cierta diversidad de productos y servicios, México sigue siendo más orientado que la región en general hacia la prestación de servicios financieros solo de crédito. La figura 3 que aparece a continuación, que desglosa las carteras de préstamos de México por tipo de producto, refuerza esta opinión. Este gráfico muestra que la gran mayoría de préstamos va a microempresas y consumo, las dos categorías más comúnmente ofrecidas con base en que una "sola medida sirve para todos". Cabe señalar, sin embargo, que la figura 3 representa una diminuta fracción de la cartera total de crédito de México: solo aproximadamente el 2 por ciento de los datos de cartera bruta de préstamos reportados por las IMFs mexicanas viene a MIX desglosado por producto.

¹⁰ Estas son las IMFs que no ofrecen servicios financieros *voluntarios* aparte de un solo producto de crédito.

¹¹ Saldo promedio de préstamo por prestatario = valor de la cartera bruta de préstamos / número de prestatarios activos. Esta cifra se divide luego por el INB per cápita (PPP) con base en las cifras de INB per cápita del Banco Mundial en 2011: <http://databank.worldbank.org/databank/download/GNIPC.pdf> (12 de marzo de 2013).

¹² Saldo promedio de depósito voluntario por depositante = valor de cuentas de ahorro voluntario / número de depositantes voluntarios. Esta cifra se divide luego por el INB per cápita (PPP).

Figura 3: Distribución de cartera de préstamos detallistas de microfinanzas en México (AF11)¹³



Fuente: MIX Market.

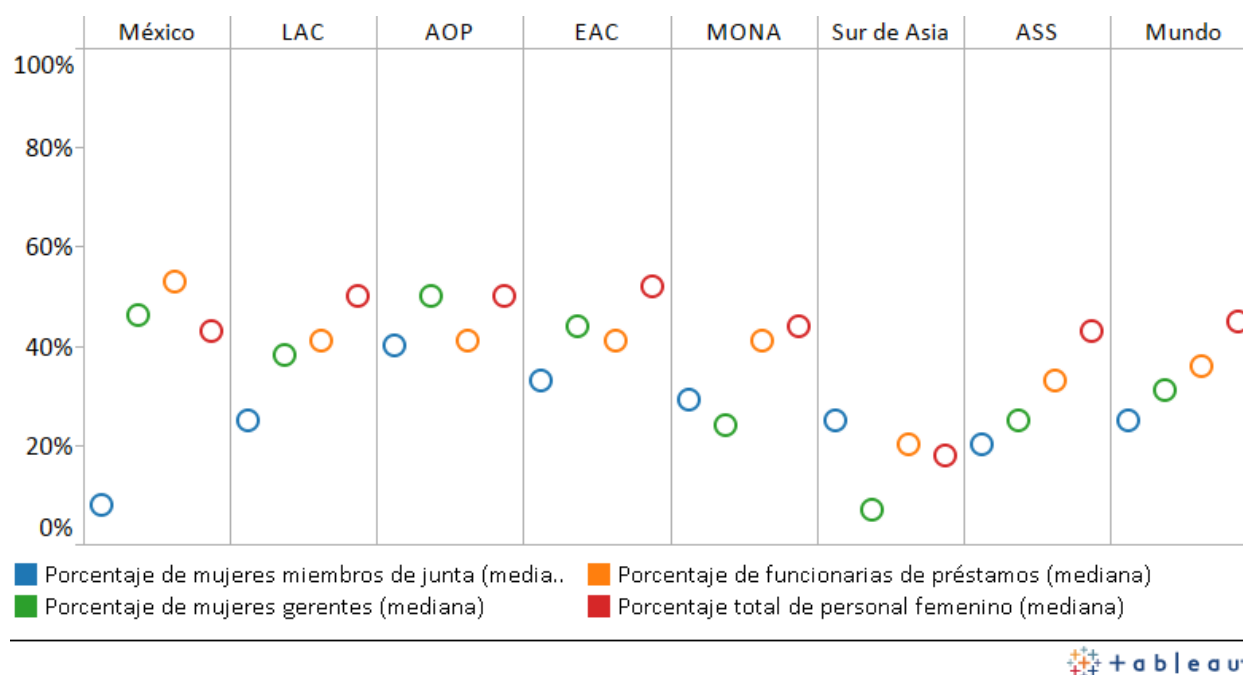
Responsabilidad social ante el personal¹⁴

Por último, este artículo considera dos indicadores relacionados con las prácticas de recursos humanos de una IMF: la composición de género de la junta/personal y la tasa de rotación de personal. La figura 4 compara la proporción de mujeres representadas en cada categoría de la junta o el personal con medianas regionales y con el mundo en general. México tiene un mayor porcentaje de mujeres oficiales de préstamos y gerentes que la mediana de Latinoamérica y el Caribe y estas tasas se comparan favorablemente también con otras regiones. Sin embargo, el nivel de representación de las mujeres en el nivel junta directiva es abismal —más bajo que cualquier región en general— y el nivel general de representación de personal femenino está también por debajo de la mediana de Latinoamérica y el Caribe, (43 por ciento frente a 50 por ciento).

¹³ Este gráfico incluye todas las IMFs de México que reportaron desgloses de productos financieros en el AF11 al MIX (no simplemente las que también han reportado información de perfil de desempeño social).

¹⁴ Al igual que con el gráfico de la cartera de préstamos (figura 3), esta sección utiliza los datos de resultados anuales del MIX provenientes de IMFs mexicanas y no se limita a analizar solo las IMFs con perfiles de desempeño social. Los tamaños de las muestras se han omitido ya que el número de IMFs que reportan varía según el indicador.

Figura 4: Composición en cuanto a género de la junta y el personal en una perspectiva global



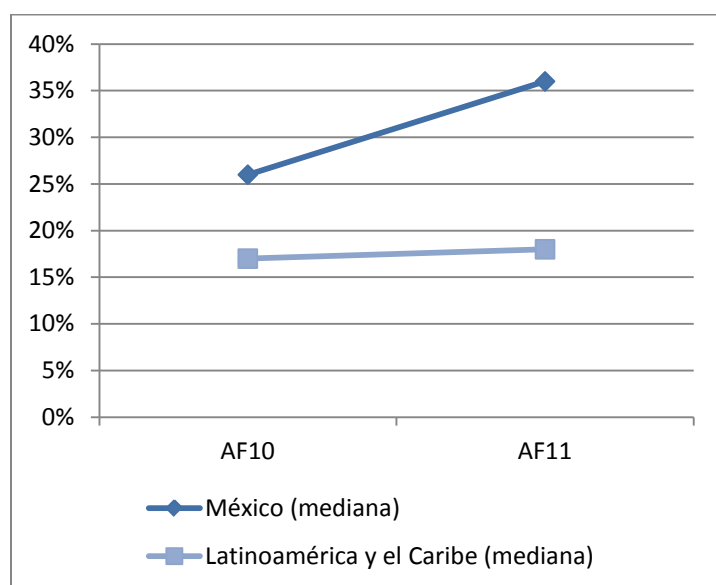
Fuente: MIX Market.

La rotación mediana de personal es también mucho mayor en México que en Latinoamérica y el Caribe en general y aumentó más rápidamente en el transcurso del año fiscal 11 (figura 5). Si bien la región en general experimentó un ligero aumento, la tasa mediana de rotación de personal de México aumentó en un diez por ciento durante el período (en contraste con un aumento del uno por ciento en toda la región). Hay muchos factores que afectan la rotación de personal. Si bien se suele considerar que el nivel de competencia en un determinado mercado afecta esta tasa de la manera más directa, el tipo y la estructura de las políticas de recursos humanos y de incentivos para el personal pueden tener un efecto también¹⁵. Lamentablemente, los datos del MIX no proporcionan mucho conocimiento de este aumento en particular y se requiere más investigación para determinar sus causas. Sin embargo, algo que la investigación del MIX ha demostrado es que, además de las implicaciones sociales y financieras directas de la elevada rotación de personal, una IMF pierde alrededor de 150 clientes por cada miembro del personal que se va. Esta pérdida es atribuible al hecho de que, cuando un miembro del personal se va, a menudo se lleva consigo a sus clientes¹⁶. Por lo tanto, una investigación de las causas de la mayor rotación de personal de México podría dar muchos frutos.

¹⁵ Micol Pistelli, "Defining responsible financial performance: how to think about social performance," *MicroBanking Bulletin June 2011* (Washington, DC: Microfinance Information Exchange, Inc.), <http://www.themix.org/sites/default/files/MBB-%20Defining%20responsible%20financial%20performance-%20how%20to%20think%20about%20social%20performance-%20print%20ready.pdf> (13 de marzo de 2013), 2.

¹⁶ Renso Martínez Ramírez y Micol Pistelli, "Microfinance Market Report for Latin America and the Caribbean 2010," *MIX Microfinance World* (Washington, DC: Microfinance Information Exchange, Inc.), http://www.themix.org/sites/default/files/LAC%20Benchmarking%20Report%202010%20English_2.pdf (13 de marzo de 2013), 19-20.

Figura 5: Rotación de personal en México y Latinoamérica y el Caribe (AF10-FY11)



Fuente: MIX Market.

Conclusión

En este artículo se ha señalado muchos desafíos para el sector microfinanciero mexicano. Sin embargo, no se debe pasar por alto el hecho de que actualmente existen suficientes datos sobre desempeño social en el MIX para realizar este tipo de análisis. El estatus de México como uno de los dos países con el segundo número más alto de perfiles de desempeño social en el MIX Market es una clara señal de que las instituciones se interesan por la transparencia en la gestión del desempeño social y que tienen el deseo de mejorar el aspecto social de sus operaciones. La principal de estas mejoras debería ser un mayor enfoque en el seguimiento y el reporte de resultados asociados con las metas de desarrollo institucional. En particular, se deben mejorar las prácticas de medición de pobreza de los clientes para comenzar a evaluar el nivel y la dirección de la proyección de pobreza entre las instituciones de México. Un análisis a profundidad de las causas de las altas tasas de rotación de personal de México también sería útil.

Las IMFs no pueden hacer frente a estas tareas por sí solas. La experiencia demuestra que las redes y otras instituciones centrales desempeñan un papel crucial en el desarrollo de buenas prácticas de gestión del desempeño social dentro de un país, junto con otros factores tales como la motivación de los inversionistas, un entorno regulatorio beneficioso e incluso determinadas formas de competencia¹⁷. Las partes interesadas de todos los niveles deben ayudar a las IMFs de México a sobrellevar la carga de mejorar la gestión del desempeño social. Al hacerlo, no solo generarán nuevas oportunidades para las instituciones y los clientes sino que, más importante aún, ayudarán a asegurar que las aspiraciones sociales de las microfinanzas se hagan realidad.

¹⁷ Micol Pistelli, Anton Simanowitz y Veronika Thiel, "State of Practice in Social Performance Reporting and Management," *MicroBanking Bulletin*, julio de 2011 (Washington, DC: Microfinance Information Exchange), http://www.themix.org/sites/default/files/MBB-%20SoPinSPReporting%20and%20Management_FINAL.pdf (13 de marzo de 2013), 29-31.

Reporte preparado por:

Michael W. Krell

Analista de Desempeño Social, MIX

mkrell@themix.org