

Microfinanzas PRISMA, Perú.

Microfinanzas PRISMA ha sido hasta la fecha un programa de microfinanzas especializado dentro de la Fundación PRISMA, asociación civil peruana dedicada desde 1986 a fortalecer las capacidades de personas vulnerables para que por sí mismas, logren un desarrollo social y económico sostenible. En sus orígenes, la asociación PRISMA promueve un pequeño programa de microfinanzas al ver que el impacto de sus programas sociales dedicados a fomentar la educación de niños de escasos recursos, se veía limitado por la pobreza y falta de oportunidades que tenían las familias. Por ello, toman la decisión de incorporar un programa de microcréditos que tiene la finalidad de apoyar a las familias para desarrollar sus pequeños negocios y aportar mayor estabilidad a los hogares.

Desde entonces, Microfinanzas PRISMA (en adelante, MFP) apuesta por realizar un trabajo a gran escala para lo que comienzan un proceso de profesionalización y crecimiento. Quince años más tarde atienden a más de 22.000 personas, en su mayoría mujeres de escasos recursos. En el año 2005, pese a que jurídicamente mantienen su vinculación con la asociación PRISMA, deciden formular su propia misión como institución especializada en microfinanzas y separan todos los procesos de gestión. Actualmente, dando un paso más al frente, el programa se encuentra inmerso en un proceso de separación de la ONG que le dio origen para transformarse en Caja Rural de Ahorro y Crédito.

Visión institucional de la contribución de MFP al desarrollo social en Perú desde las Microfinanzas

El cliente atendido por MFP reside principalmente en el área rural y semi-urbana. Son familias de bajos recursos y con limitado acceso al crédito formal. La misión de MFP es *“Brindar servicios financieros y no financieros integrados a población con menos oportunidades, para fortalecer sus capacidades y promover su desarrollo social y económico de forma sostenible.”*



La vinculación a la misión es un ámbito de gestión del órgano de gobierno de la entidad. Su consejo de administración vela por el cumplimiento de la misma y decidió crear el Área de Gestión del Desempeño Social. La motivación social del equipo directivo reside en lograr que los servicios microfinancieros de que brindan a personas pobres contribuyan realmente a su desarrollo. Son conscientes de que las microfinanzas tienen un impacto limitado en la lucha contra la pobreza porque la pobreza es compleja y tiene diversas dimensiones (problemas de acceso a salud, educación, inseguridad, etc. que las microfinanzas por sí mismas no pueden resolver) pero están seguros de que su aporte, complementado con otras intervenciones, como las desarrolladas por la asociación PRISMA, puede generar un desarrollo. El crédito es un dinamizador de las economías locales y fomenta la autonomía de las personas (especialmente en el caso de la mujer), permitiendo su desarrollo empresarial y humano. Asimismo, mantienen la preocupación de que sus productos financieros contengan en ocasiones componentes educativos, lo que denominan “Microfinanzas + Educación” y algunos proyectos con un marcado componente social como el de “Microfinanzas y tuberculosis” tal y como se explica más adelante.

Cuadro 1
Datos de población atendida
Junio 2010

Número de clientes	22.767
% mujeres	69,5%
Préstamo promedio	632 euros
Préstamo promedio (%GDP)	8,66%
Préstamos con garantía solidaria	40%
Plazo promedio de los préstamos	9 meses



Cuadro 2
Datos de la cartera de microfinanzas
Junio 2010

Volumen cartera	10.089.335 euros
Crecimiento clientes	4,45% (junio 2010)
Cartera en riesgo (PAR>30)	6,62%
Cartera por oficial de crédito	104.014 euros
Financiadores:	Okocredit, MicroVest, Planet Finance, Oxfam Novib, Locfund, Kiva, entre otros

¿Qué servicios microfinancieros brinda?

Banca Comunal Créditos en Zonas de Desarrollo Alternativo

La metodología crediticia implementada por MFP denominada Asociación Comunal Pro Desarrollo (ACPD) se basa en la metodología tradicional de Bancos Comunales. El ACPD es una organización autogestionaria dirigida a actividades de comercio, servicios y producción en zonas urbano marginales y rurales; conformada por un promedio de 15 microempresarios/as, preferentemente mujeres; basada en la democracia, la confianza mutua, la promoción de la solidaridad y el ahorro. Los microcréditos son escalonados desde 80 a 2660 euros. Estos préstamos les permiten acceder a los estratos más pobres de población, mayoritariamente mujeres. Un aspecto muy valorado por los clientes de bancos comunales es la cuenta interna de ahorro. Consiste en pequeños depósitos que las socias de un banco comunal depositan en la cuenta del banco y sobre los que tienen total autonomía de gestión. Por un lado, esta cuenta se convierte en un incentivo al ahorro dado que pueden disponer del mismo según sus preferencias y necesidades. Por otro lado, les sirve de colchón en los casos en los que alguna socia del banco atraviesa una situación difícil y no puede hacer frente a los pagos de su préstamo.



Dalia Malpartida de Barzola. Comerciante de leña.

Grupos Solidarios

Los Grupos Solidarios son las agrupaciones de clientes (3 a 5 personas) con actividades comerciales o de servicios. Los microcréditos se otorgan hasta una cantidad de 2660 euros. Muchos clientes de bancos comunales, pasan a formar parte de estos grupos más pequeños con lo que ganan cierta autonomía y pueden acceder a montos de mayor cantidad.

Créditos Agrícolas

Este producto está orientado a atender las necesidades de los pequeños agricultores durante las etapas de acopio y post cosecha. El ciclo tiene un máximo de 90 días. Los microcréditos van de 130 a 1860 euros.

Créditos Individuales

El microcrédito individual consiste en atender solicitudes personales de microempresarios/as con negocios ya establecidos que no desean compartir sus riesgos con terceras personas. También atiende a anteriores clientes grupales que han alcanzado un mayor desarrollo económico y nivel de sostenibilidad, y prefieren gestionar un préstamo independientemente. Los microcréditos van desde 130 a 8.330 euros.

Créditos paralelos

Están dirigidos a las/os clientes de BBCC y Grupos Solidarios que tengan como máximo un sólo crédito con MFP de tipo comercial. Se concede para que la persona pueda aprovechar una oportunidad estacional de negocio (mayores ventas en Navidades, etc.) o satisfacer una necesidad puntual de inversión. Los créditos van desde los 130 a los 1600 euros.

El reto de convertirse en entidad regulada y mantener su misión social

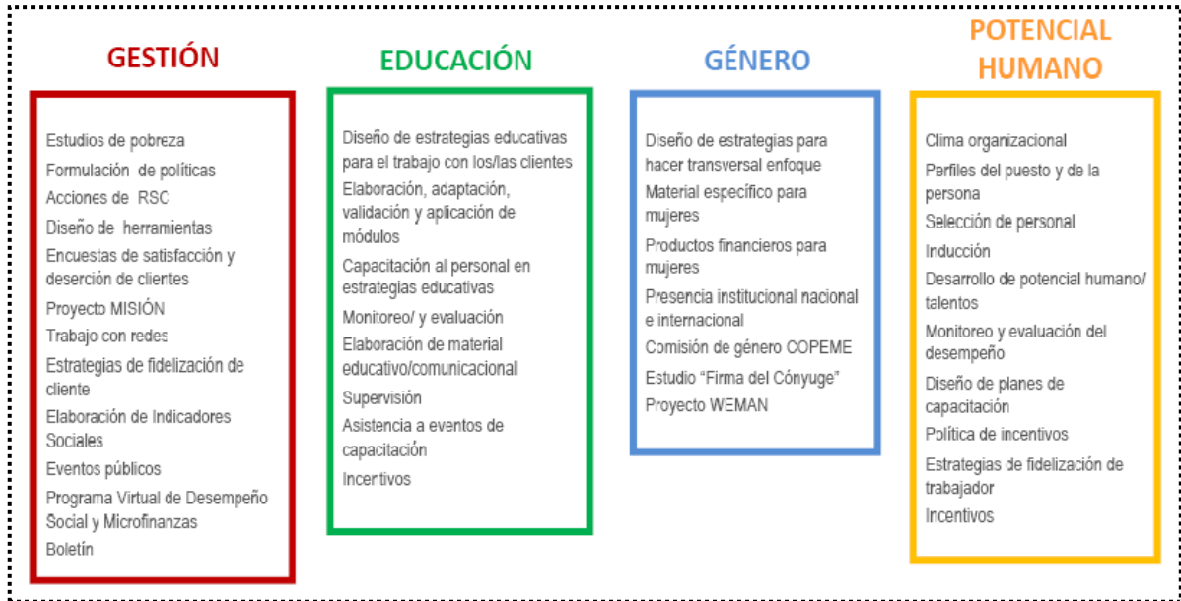
En el año 2010 MFP comienza a preparar el proceso para convertirse en Caja Rural de Ahorro y Crédito. Esto representa una oportunidad para la institución pero también reconocen que conlleva riesgos. Por un lado, les permitirá ampliar su gama de servicios financieros y ofrecer cuentas de microahorro que las familias pobres puedan utilizar. Asimismo, podrá revisar sus procesos y adaptarse a los requisitos de los reguladores, lo que contribuirá a la especialización de sus áreas de gestión. Sin embargo, la presión de la regulación puede conllevar un riesgo de desvío involuntario de la misión que pueda reducir la atención a los objetivos sociales, como ha sucedido en el caso de algunas entidades de microfinanzas.

La dirección de MFP, consciente de este reto, comenzó a tomar decisiones que contribuyeran a superar este riesgo y que puedan, al cabo de unos años, demostrar que la regulación no ha derivado a un desvío de la misión sino que, al contrario, ha contribuido a ampliar su alcance a personas que lo necesitan y ha profundizado su impacto. Algunas de las medidas adoptadas por la entidad para tal fin se enumeran a continuación.

Creación del Área de Gestión del Desempeño Social

En el año 2008, MFPRISMA crea el área de Desempeño Social con el objetivo de “asegurar el desempeño social e MFP a través del diseño de estrategias, herramientas e instrumentos que faciliten la incorporación del enfoque de gestión integral de desempeños social en la acción de los colaboradores como en los resultados a obtener con los clientes”. La creación de esta área visibiliza frente al resto de la institución y colaboradores externos la relevancia que el Desempeño Social tiene para MFP. Su trabajo persigue integrar los objetivos sociales en la operativa diaria de MFP y que el desempeño social constituya una parte inseparable de la gestión. Para ello, trabajan en la capacitación del personal y en la elaboración de herramientas, políticas y estudios que faciliten una toma de decisiones gerenciales que incorpore esta visión. En palabras de su gerente, Norma Rosas, el desempeño social “debe estar escrito e incorporado en las políticas institucionales, si no, es como si no existiera”. Como se detalla en el Cuadro 3, esta área trabaja en cuatro líneas principales: gestión, educación (interna y de los clientes), género y potencial humano.

Cuadro 3. Líneas de trabajo del área de Desempeño Social de MFP



Iniciativas de gestión del desempeño social

Como consecuencia del trabajo desarrollado desde el área de Desempeño Social, han incorporado una serie de iniciativas de marcado interés. MFP entiende que la finalidad de las microfinanzas es contribuir a mejorar la situación socioeconómica de los segmentos más pobres y vulnerables con herramientas financieras y no financieras capaces de atender las necesidades de esta población. Para contribuir de manera más directa a lograr este objetivo desarrolla una serie de productos que incorporan un marcado enfoque social y ha introducido el uso de herramientas que aportan información social relevante para gestionar la entidad.

Desempeño social y la motivación del personal

Uno de los aspectos internos que más ha cambiado desde la incorporación explícita de la gestión del desempeño social en MFP es la motivación del personal. Cada empleado, independientemente de su área de gestión, debe entender la dimensión social de la entidad y conocer la implicación de su trabajo en la consecución de los objetivos sociales.

Cuando MFP se convirtió en financiera, se comenzó a contratar personal de diversos perfiles profesionales y el crecimiento fue rápido. Fueron años de un esfuerzo interno centrado en la especialización y el crecimiento. Mantuvieron el enfoque social pero la dinámica del trabajo hacía que éste estuviera diluido y sobre todo presente en el trasfondo equipo más veterano, que conocía la misión de la organización.

Actualmente, la entidad siente que está recuperando el valor esencial de MFP, su enfoque de desarrollo, y que deben mantenerlo como algo visible. Esto ha derivado en un incremento importante de la motivación y apropiación del equipo de trabajo. La gestión del desempeño social les ha brindado las herramientas para lograr ese reto. Parte del nuevo personal especializado tenía un enfoque diferente y ha sido un proceso de reconciliación por el que han logrado un equilibrio entre el rigor financiero y lo social.

a. Productos financieros con enfoque social

Crédito con educación

Desde hace cuatro años MFP brinda a sus clientes un servicio de educación que acompaña a las reuniones mensuales de los bancos comunales. Esto supone que los oficiales de crédito dediquen parte de su tiempo a la formación de los clientes. En cada reunión mensual se imparte un módulo de formación sobre temas de salud, educación básica en gestión de negocios, medioambiente y género. Esta estrategia les permite no sólo cumplir con su misión social, sino también, crear alianzas estratégicas con sectores de salud, educación y servicios en general en los diferentes lugares en los que trabajan, permitiendo así que las socias de sus bancos comunales tengan información básica de instituciones a donde puedan acudir en caso de necesitarlo. XXX socias de bancos comunales se benefician de este producto.

Microseguro VIDA PRSIMA

El Microseguro Vida PRSIMA busca brindar un respaldo económico a los beneficiarios del titular del microcrédito que se encuentren entre 18 y 65 años, en caso de fallecimiento de éste. Cuenta con planes de cobertura A y B de 9 euros y 16 euros de prima anual respectivamente. Ambos planes cubren fallecimiento natural y por accidente, adicionalmente el plan B cubre invalidez total y permanente por accidente. A junio del 2010, Vida PRSIMA contó con XXXX clientes afiliados, de los cuales el XX% optó por el Plan A y el 6 % restante por el Plan B. Se atendió 33 siniestros, de los cuales el XX% fueron por accidente, indemnizando a los beneficiarios por un monto total de XXX euros.

Programa "Microcréditos y tuberculosis"

En colaboración con la ONG PRISMA, MFP ha lanzado un programa piloto en el distrito de Vetanilla que trata de promover el acceso a tratamiento y la integración económica de personas de escasos recursos afectadas por la tuberculosis. Las familias afectadas por esta enfermedad veían paralizada su posibilidad de trabajar y no contaban con recursos para financiar el tratamiento. Ante esta situación, MFP decide crear un producto que consiste en un microcrédito y acceso a un tratamiento adaptado a su necesidad. Paralelamente, a medida la persona se recupera, se les apoya en la reactivación de su microempresa para que puedan generar ingresos y mejorar su situación. En otros casos, el apoyo a la integración económica se hace facilitando su acceso a carreras ocupacionales en las que luego puedan encontrar un empleo. A la fecha, son XX las personas que se han beneficiado con este programa.



Elisabeth Camasca Vento. Criadora de ganado.

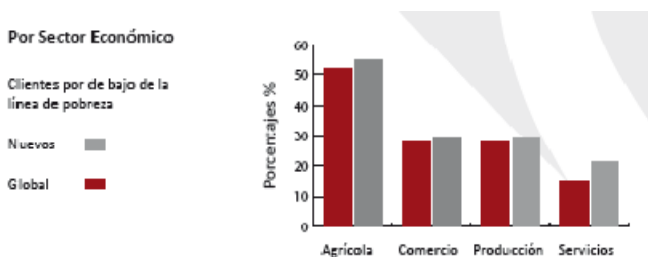
Tiene 25 años y reside con sus padres y dos hermanos. Su trabajo consiste en pastear el ganado en los altos y verdes montes del Poblado de Cumutay, distrito de la ciudad de Tarma. Comienza su labor antes de que salga el sol. Según ella "sé que todo esfuerzo tiene su recompensa...tenemos que hacerlo si queremos tener nuestras reses bien alimentadas y gordas, de eso depende mucho para poder venderlos en la ferias ganaderas de mi comunidad." Con un microcrédito de MFP compran el forraje que se necesita para alimentar a las reses. Su familia tiene planes de trabajar también en la agricultura, para obtener ingresos adicionales y cultivar alfalfa o cebada que servirá para alimentar a los animales. MFP pretende apoyarles en esa iniciativa, una vez hayan repagado su préstamo

b. Herramientas para la gestión del desempeño social

Estudios de pobreza

MFP utiliza desde el 2008 la herramienta Progress Out of Poverty Index, desarrollada por la Fundación Grameen, para conocer el nivel de pobreza de su cartera de clientes. Esta herramienta ofrece una fotografía del nivel de pobreza de los clientes segmentado por tipo de producto y características demográficas como ubicación rural o urbana, género, edad, etc.

Figura 1. . Resultados de la aplicación del PPI en 2009



Han aplicado la herramienta en 2008 y 2009 e identificaron que el 68,20% de sus clientes en global se ubicaba por debajo de la línea de la pobreza y que el 64,7% de los clientes nuevos se encontraban en ese nivel. En el 2010, lo han hecho en clientes nuevos, globales y dando seguimiento a los clientes nuevos del año anterior. Si se realiza de forma constante, esta herramienta puede identificar la evolución en el nivel de pobreza de sus clientes. Este ejercicio les ha permitido destinar más recursos a las zonas donde intervienen en las que los índices de pobreza son mayores.

Encuestas de satisfacción de clientes y estudios especiales

Paralelamente a los estudios de pobreza, MFP realiza anualmente un estudio de satisfacción como medio para identificar las opiniones y necesidades de los clientes y poder brindarles mejores servicios. Estos estudios se realizan con el apoyo del personal de las agencias que realizan visitas a los clientes. La encuesta incorpora 7 áreas: información general, satisfacción general, intención de uso y recomendación, satisfacción con el ciclo de servicio y recomendaciones y sugerencias.

Asimismo, a través de alianzas con diferentes entidades nacionales e internacionales realizan estudios puntuales para analizar aspectos relacionados con las condiciones de vida de los clientes. Recientemente desarrollaron un estudio para analizar hasta qué punto sus sesiones educativas en salud afectaban a la mejora de las prácticas de las familias pobres y otro sobre los niveles de inseguridad alimentaria de los nuevos clientes, el cual arrojó que en el 82% de las nuevas familias atendidas hay al menos un miembro que había descendido en su consumo de alimentos hasta experimentar hambre. El objetivo es que el acceso a financiamiento para mejorar sus negocios, revierta este porcentaje.

Indicadores sociales para la dirección y ratings sociales



Evangelina Zapana

Evangelina tiene 45 años y vive en compañía de su esposo, Eleuterio, y su hijo Rubén de 17 años. Desea que su familia tenga una vida feliz, por eso trabaja confeccionando y comercializando tejidos artesanales, en las ferias comerciales de Juliaca. Lleva 20 años en esa actividad, y la experiencia le ha demostrado que es favorable vender variedad de productos, debido a que hay mucha llegada de turistas, por lo que ha convertido en la Laguna Temporal en una zona altamente comercial. Según sus palabras "Trabajo durante todo el día tejiendo, cociendo y creando diversos diseños. Es un sacrificio grande, pero lo vale, ya que así podré cubrir la necesidad de mi familia. Las ganas que tengo de salir adelante y el cariño que pongo en mi trabajo, han hecho que se vean reflejados en los acabados de los tejidos que elaboro, y eso me da mucha ventaja al momento de venderlos." MFP le ha concedido un microcrédito con el que compra lana de diversos colores y así puede producir la variedad de productos que requieren los clientes.

Programa Ecoeficiencia

Las iniciativas de gestión del desempeño social también consideran aspectos de Responsabilidad Social Corporativa de ahí que la dirección de MFP impulsara desde el 2008 el Programa Ecoeficiencia en colaboración con la ONG PRISMA. Con esta iniciativa buscan contribuir a disminuir de los efectos del cambio climático contando con la participación de todos los colaboradores de la institución. Algunos logros de este programa, sólo considerando los efectos provocados por los cambios introducidos en la sede central, son:

- ✓ Ahorro de agua – la reducción de consumo lograda se traduce 91.500 litros de agua, lo que equivale al abastecimiento de este recurso a 1.830 personas en las zonas más alejadas y asentamientos humanos del país.
- ✓ Ahorro de energía y reducción de CO₂ – dejaron de emitir 9,41 toneladas de CO₂, lo que equivale a la producción de 340 árboles durante un año.
- ✓ Manejo de residuos – lograron acopiar y comercializar residuos reciclables por una cantidad de 3.173 kg que equivale a que se evite la tala de 52 árboles que se utilizarían para el reciclaje de papel.