

FONDO BBVA CODESPA MICROFINANZAS

Informe de desempeño social. Marzo 2010



Financiera FINCA Honduras, Honduras, Centroamérica.

FINCA Honduras es una institución de microfinanzas constituida en 1996. Inicia sus pasos en el ámbito del microcrédito como ONG para posteriormente, en 2007, establecerse como entidad Financiera Regulada. Desde su constitución en 1984, la red FINCA Internacional a la que pertenece FINCA Honduras fue la entidad pionera en la promoción de los bancos comunales, una metodología de microfinanzas caracterizada por facilitar el acceso a crédito a personas muy pobres, especialmente mujeres, a través de la creación de pequeños bancos en las comunidades. Actualmente, la red FINCA está formada por 21 entidades en todo el mundo que ofrecen servicios de microfinanzas a 700.000 personas de diferentes continentes. FINCA Honduras acercó la metodología de los bancos comunales a la industria de las microfinanzas en este país centroamericano y, desde entonces, ha mantenido su especialidad, cimentada en valores corporativos como la integridad, la solidaridad y la eficiencia.

Finca Honduras define su misión como: **Contribuir a mejorar el nivel de vida de personas de escasos recursos, usualmente mujeres, involucradas en actividades productivas en las zonas urbanas y rurales del país, a través de servicios financieros, asistencia técnica, capacitación y el fomento al ahorro, procurando el desarrollo de los clientes, el bienestar de nuestros empleados y el fortalecimiento de nuestra organización.**



FINCA®

Para cumplir con su misión, FINCA utiliza metodologías de bancos comunales y, recientemente, ha incorporado el crédito individual. Al momento de la realización de este informe, contaba con 12 sucursales y 130 empleados, atendiendo 9.088 clientes, de los cuales el 81 % son mujeres, y una cartera de microcréditos de 3,08 millones de euros.

Cuadro 1 Datos de población atendida Marzo 2010			Cuadro 2 Datos de la cartera de microfinanzas Marzo 2010	
Número de clientes	9.088		Volumen cartera	3.072.308 euros
% mujeres	80,5%	Crecimiento clientes	54% (estimado 2010)	
Préstamo promedio	334 euros	Cartera en riesgo (PAR>1)	11,41%	
Préstamo promedio (%GDP)	9,8 %	Cartera en riesgo (PAR>30)	4,96%	
Préstamos con garantía solidaria	95 %	ROE (estimado 2010)	-1,29%	
		Financiadores:	FINCA Internacional, USAID, bancos locales	

¿Cómo son sus clientes?

FINCA Honduras focaliza sus servicios en mujeres de muy escasos recursos que representan un 80,5 % de los clientes. En su mayoría se trata de mujeres cabeza de familia con miembros dependientes a su cargo. Según el estudio realizado un 82,2 % de las mujeres, son clasificadas en la categoría de extrema pobreza, mientras que un 14,6% son pobres, por lo que los clientes de esta entidad, prácticamente en su totalidad (97%) viven en condiciones de pobreza. Algunos datos adicionales reflejan que un 22 % de los clientes no habían cursado estudios de ningún tipo, un 60% sólo estudios primarios y un 54% % no eran propietarios de sus viviendas.

Su foco especial en las mujeres proviene del interés de prestar servicios a los sectores más desfavorecidos de la sociedad hondureña. Tal y como refleja su misión, busca mejorar la calidad de vida de las mujeres que atiende y presta especial interés a la mejora en sus activos y el aumento de la autoestima de la mujer.

¿Qué servicios microfinancieros brinda?

Préstamos en bancos comunales y grupo solidarios. Para apoyar a sus clientes, FINCA Honduras promueve el crédito a través de bancos comunales o crédito solidario, a través de los que busca incorporar a aquellos grupos vulnerables que no cuentan con garantías mínimas. Por ello la fianza solidaria es su respaldo. Así, la disponibilidad de garantías pasa a un segundo paso en el análisis crediticio, siendo el foco, el análisis de la situación familiar y las fuentes de generación de ingresos del hogar de cada mujer. Los oficiales de crédito, conocen en profundidad a los clientes, solicitan referencias personales de otros miembros de la comunidad y finalmente, a través de la creación de los grupos, se promueve la solidaridad frente a los problemas de pago que pudieran tener algunas mujeres. Como se comentó anteriormente, la metodología de bancos comunales en microfinanzas, tiene la peculiaridad de que permite el acceso a crédito a personas de muy escasos recursos. Así, en el caso de FINCA y de acuerdo a la muestra analizada, un 82,5 % de los clientes están ubicados en el grupo de extrema pobreza, y en general un 85,5 % de los clientes atendidos mediante la metodología solidaria tienen ingresos per cápita menores que la línea de pobreza del país. Santa Bárbara, Yoro, Paraíso y Olancho son los territorios con mayor proporción de clientes en esta metodología, aunque Choluteca y Cortez tienen un importante número de clientes.



Las mujeres, como socias de estos bancos comunitarios formados por entre 5 y 20 personas, participan en la gestión de los fondos, ampliando su conocimiento sobre el manejo del dinero y el crédito y, es frecuente, que se realicen actividades de formación, aprovechando las reuniones mensuales que se producen.

Préstamos individuales. FINCA Honduras ha comenzado recientemente a ofrecer préstamos individuales. La entidad percibió cómo algunos clientes, tras varios ciclos de trabajo con la entidad, demandaban acceder a préstamos de mayor cantidad con los que financiar sus microempresas, y que estaban dispuestos a aportar algún activo familiar como prenda para el préstamo. Algunos elementos adicionales que lo diferencian del crédito grupal: la garantía prendaria, la posibilidad de acceder a mayores montos de financiación, menor tasa y un techo de préstamo de 7.692 euros. Estos clientes representan en número tan solo un 2,1% de la cartera.

Otros productos financieros: ahorro y seguros de vida y hospitalización. Además de los productos de crédito, FINCA ofrece otros productos como ahorro, y seguros y espera ampliar la oferta para lograr una mayor satisfacción de los clientes con productos como: pagos de remesas y giros bancarios. Actualmente, el ahorro es obligatorio (10 % del crédito). Un incentivo para ahorrar una mayor cantidad de dinero es que una mayor cantidad de ahorro, permite a los clientes acceder a préstamos de mayor monto. De igual manera, el seguro de vida y el de hospitalización son automáticos y ambos reducen el riesgo del crédito en caso de una emergencia familiar. Es interesante el seguro de hospitalización que garantiza una renta al microempresario que, durante un tiempo y por circunstancias de enfermedad, debe dejar de trabajar en su microempresa y, por ende, le impide generar ingresos. Este tipo de seguros, reducen enormemente la vulnerabilidad de las familias y permiten que la recuperación de una enfermedad no se convierta en una crisis económica.

¿Cómo gestionan su desempeño social?

El desempeño social en una institución de microfinanzas es entendido como el proceso mediante el cual se lleva eficazmente a la práctica el componente social de la misión institucional de una entidad. Para ello, se definen los objetivos sociales y se incorpora su consecución en los instrumentos habituales de la gestión de la entidad, algo que viene a denominarse como la "gestión del desempeño social" (en adelante, GDS).

Así, la GDS tiene por finalidad incorporar el desempeño social en la estructura, políticas y procesos institucionales de una institución de microfinanzas. El desempeño social debe ser abordado de forma sistémica, como parte integral de toda la organización, de tal forma que tanto los objetivos financieros y los objetivos sociales sean alcanzados como parte integral de la misión. FINCA Honduras participó, gracias a la elaboración de este reporte, en un proceso por el cual se analizaron sus sistemas, procesos y políticas para determinar las áreas con las que la entidad estaba contribuyendo a sus metas de cambio social. Durante el proceso, se definieron los indicadores, se definió un plan de mejoras y se identificaron las áreas clave de gestión con las que la entidad está avanzando en la consecución de su misión. A continuación, se describen estas áreas.

FINCA Honduras define sus valores corporativos como:

Solidaridad Eficiencia
Integridad

a. Definición de metas sociales y desarrollo de sistemas de gestión del desempeño social.

En el proceso de elaboración de este reporte, se procedió a definir las metas sociales de FINCA Honduras teniendo como horizonte el año 2013. Para ello, se revisó la misión, su componente social y se trabajó con el equipo directivo en la definición de indicadores concretos que hicieran medible el avance en el cumplimiento de la misión social de la entidad. Las metas sociales de FINCA Honduras confirman su compromiso con la reducción de la pobreza y la posibilidad de seguir facilitando a los grupos vulnerables de la sociedad hondureña el acceso al crédito.

Metas Sociales para el periodo 2010-2013 de FINCA Honduras

Objetivos sociales FINCA Honduras	Metas sociales eEspecíficas, Medibles, Alcanzables, Relevantes y limitadas en el Tiempo
Llegar a la clientela meta:	En los próximos tres años, al menos un 80 % de clientes nuevos estarán bajo la línea de pobreza
Satisfacer las necesidades de los clientes:	Para el 2013 un 10 % de las cartera de crédito estará financiando producción y transformación agropecuaria
	A partir del 2011, tener una tasa de retención de clientes en un 80 %
	En los próximos tres años el 100 % de los clientes de grupos comunales NO tendrán que usar garantías prendarias
	En el año 2011, mantener tener una tasa de satisfacción de los clientes de crédito en un 80 %
Promover el cambio en la vida de los clientes:	Para el 2013, un 20 % de los clientes pobres activos en el 2009 hayan superado la línea de pobreza
	Para el 2013, un 50 % de los clientes extremos pobres activas en el 2009 hayan superado la línea de extrema pobreza

b. Plan de incorporación de medidas para mejorar la gestión del desempeño social

Para garantizar el proceso de alineación a las metas sociales y el monitoreo de los indicadores de desempeño con los objetivos sociales trazados institucionalmente, el equipo de gerencia ha priorizado procesos en áreas estratégicas, como la revisión de la misión y la incorporación del desempeño social en la planificación estratégica del 2010-2012. En las áreas operativas, se priorizó la actualización de información, para incluir en el sistema de información cálculos sobre el nivel de pobreza de los clientes, la tasa de deserción de clientes, así como generación de reportes de acuerdo a los indicadores establecidos. Finalmente, en el 2010 una tarea esencial tanto para el desempeño social como financiero, es el diseño e implementación de un sistema de monitoreo de la satisfacción del cliente con los servicios de la entidad. Esto permite tener un proceso de retroalimentación de los productos financieros generados y, con ello, la posibilidad de mejorar e innovar en el área crediticia, de seguros y ahorro. Para el año 2011 se espera que FINCA Honduras cuente con las herramientas e información de calidad, para generar reportes a diferentes niveles, y para diferentes actores, de su desempeño social.

Clientes de la red FINCA Internacional



c. Órganos de gobierno de la entidad

Los órganos de gobierno de la entidad incluyen a FINCA Internacional, el Consejo de Administración y el Comité de Accionistas quienes principalmente realizan un monitoreo de la gestión financiera. Asimismo, revisan algunos aspectos vinculados con los objetivos sociales: el peso de las mujeres y el monto promedio de crédito. La existencia de indicadores sociales para los próximos años, permitirá a la entidad profundizar en el gobierno institucional haciendo uso de esa información.



Historia de vida: Ana Osorio

Ana Osorio puede ofrecer alimento más completo a su familia y libros de texto gracias al apoyo de FINCA. Ella y su marido tienen 8 hijos de entre 5 y 24 años. En sus inicios, Ana producía queso que vendía desde su casa y así complementaba los ingresos generados por su marido de la venta de grano molido. Su situación de pobreza le llevaba a sólo poder adquirir leche y otras materias primas en pequeñas cantidades por lo que su producción de queso era siempre limitada, dejándole en torno a 2 dólares de renta al día. Su familia no se podía permitir el consumo de carne y pese a que sus hijos iban a la escuela, no podía comprarles los materiales que necesitaban.

Ana era consciente de que si pudiera comprar más insumos, podría aumentar su producción de queso. Así, conoció FINCA Honduras y se unió al banco comunal "Sabana Grande" en el que solicitó un préstamo de 80 euros para comprar leche en mayor cantidad y mejor precio. Con otros préstamos posteriores a los que ha tenido acceso (de hasta 160 euros), Ana ha casi cuadruplicado sus beneficios.

La familia de Ana puede ahora alimentarse mejor, incluyendo el consumo de carne varias veces a la semana. Sus niños más pequeños, aún en la escuela, disponen de los libros y materiales necesarios. Además, sus dos hijas le ayudan en el negocio de elaboración de quesos con lo que generan algunos ingresos.

d. Sistemas de información adecuados para medir el nivel de pobreza de los clientes y los cambios en su nivel de vida

Una de las características relevantes de la entidad es la existencia de un sistema de información relevante que contiene suficientes variables para generar un reporte de GDS. Esto implica que los oficiales de crédito incorporan en la información obtenida de los clientes, datos clave como el presupuesto familiar, gastos familiares y de negocios y otros datos sobre la situación socioeconómica como el tamaño de la familia, el nivel de escolaridad de los miembros, género, edad, sector económico, área geográfica, y el historial de acceso a microcréditos. A la vez, el sistema permite establecer si poseen o no viviendas, las causas de no renovación de créditos, el acceso a servicios de capacitación, así como las características del producto a que acceden en lo que respecta a garantías, montos, tasas, plazos y cuotas. El uso y gestión adecuada de esta información brinda a la entidad un importante elemento para orientar su operativa al cumplimiento de su misión.

e. Clima organizacional y gestión de personal

En mayo de 2009, FINCA Honduras establece el Centro de Entrenamiento Honduras, con la finalidad de contar con un espacio dedicado a la formación continua del personal. Se crea con la finalidad de invertir en la calidad humana y técnica de los profesionales de la entidad, buscando crear un espacio en el que el equipo se cohesionara y aprende también a compartir en otro ambiente. La creación de este centro manifiesta el interés de la entidad de invertir en el desarrollo de su personal y buscar espacios en los que las personas crezcan íntegramente, a su paso por la institución.



Nota: La información reflejada en este informe proviene de las fuentes de información suministradas por FINCA Honduras, FINCA Internacional y por el equipo del proyecto MISION (integrado por CRS Perú, Fundación FORD, COPEME y ASOMIF) quienes han trabajado, en estrecha coordinación con el departamento de Investigación e Innovación Social de Fundación CODESPA para la elaboración de este informe..