

# FONDO BBVA CODESPA MICROFINANZAS

## Informe de desempeño social. Marzo 2008

BBVA

FUNDACIÓN  
CODESPA

### La relevancia del desempeño social en microfinanzas

Los recursos necesarios para financiar la brecha entre la demanda de microcrédito y la oferta actual de este producto son enormes por lo que las instituciones de microfinanzas (IMF) necesitan acceder a fuentes de financiación comerciales que les permitan financiar, sin límite alguno, su crecimiento. Estas alternativas son el acceso al mercado de capitales, los fondos de inversión, préstamos comerciales, etc.

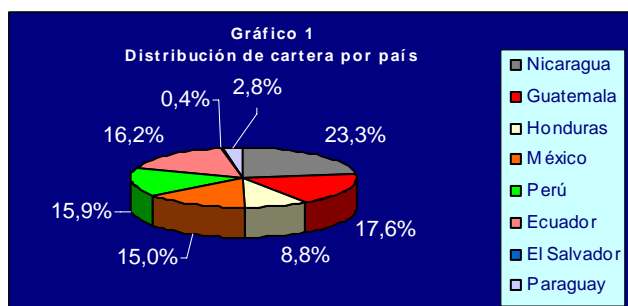
El hecho de que las microfinanzas busquen al mismo tiempo un objetivo social y económico, ofrece una oportunidad para que las IMF se posicionen en el mercado financiero como una alternativa de inversión social que, precisamente, ofrece una rentabilidad económica satisfactoria al mismo tiempo que un retorno social. De ahí que sea cada vez más importante que las

IMF ofrezcan información sobre el desempeño social de sus entidades. Precisamente, el concepto de desempeño social hace referencia a cómo una IMF **entiende su misión social y la pone en práctica de forma efectiva**.

En este boletín se informa, en primer lugar, del desempeño global del fondo BBVA Codespa para las Microfinanzas. En segundo lugar, se presenta, a modo de ejemplo, un análisis del desempeño social de una de las entidades receptoras: la Asociación de Micro y Pequeños Empresarios de El Salvador (AMYPES). El objetivo es dar a conocer a los inversores del fondo el caso concreto de una entidad de microcrédito, mostrar resumidamente el funcionamiento de la misma y en qué se traduce el cumplimiento de su misión social.

### Desempeño global del fondo BBVA Codespa Microfinanzas

A marzo de 2008, el fondo ha financiado las operaciones de 21 entidades de microfinanzas en América Latina. Estas entidades están especializadas en la concesión de microcréditos para el desarrollo y promoción de la microempresa. El conjunto de estas entidades suma un total de 831.760 clientes activos (en su mayoría mujeres microempresarias), con una cartera bruta de microcréditos de 596 millones de euros (ver Cuadro 1). El monto promedio del microcrédito concedido por estas entidades a sus clientes es de 1.117,59 euros (calculado como la cartera bruta vigente sobre el total de clientes activos).



**Cuadro 1**  
**Datos globales del conjunto de las entidades prestatarias**  
**FONDO BBVA CODESPA MICROFINANZAS**  
Marzo 2008

Número de entidades prestatarias	21
Clientes activos	831.760
Cartera bruta total euros	596 millones
Préstamo promedio	1.117,59 euros
Cartera en riesgo > 30 días	3%

Un 49.9% de los fondos se han dirigido a entidades en México y Sudamérica (Perú, Paraguay y Ecuador). Por otro lado, Centroamérica ha recibido un 50.1% de los fondos, que han sido destinados a Guatemala, Nicaragua, Honduras y El Salvador y (Gráfico 1).

La tipología de entidades receptoras de fondos es variada. La mayor parte de las IMF prestatarias son ONG especializadas en la concesión de microcréditos. En segundo lugar, entidades financieras supervisadas no bancarias, es decir, IMF con una figura jurídica específica que, de acuerdo al marco regulatorio del país, pueden prestar servicios microfinancieros. En tercer lugar, se han apoyado dos

bancos de microfinanzas y una cooperativa. Todos tienen en común que son entidades especializadas en la prestación de servicios microfinancieros y que muestran excelente desempeño financiero, además de un elevado compromiso con sus clientes.

Para determinar el alcance del fondo BBVA Codespa Microfinanzas se ha estimado el número de clientes que las IMF prestatarias están atendiendo con los fondos recibidos. Para ello, se ha relacionado el monto de fondos recibidos por cada entidad y su préstamo promedio (que oscila entre los 170 euros y los 3,789 euros dependiendo de la entidad). De ahí, se puede concluir que el fondo BBVA Codespa Microfinanzas está facilitando el acceso a microcréditos a un total de 20.175 microempresarios de América Latina (ver Cuadro 2).

**Cuadro 2**  
**Alcance del fondo**  
**BBVA Codespa Microfinanzas**

Nº clientes atendidos con fondos colocados:	20.175
Tipo de entidades receptoras:	
ONG	12 entidades
Cooperativas	1 entidad
Financieras	6 entidades
Bancos	2 entidades

## Asociación de Micro y Pequeños Empresarios de El Salvador, AMYPES.

AMYPES fue creada como ONG en el 2004 y registrada formalmente en el 2005. Nace por la inquietud de un grupo de salvadoreños preocupados con la situación de pobreza de las comunidades de El Salvador. Muchos de sus fundadores eran profesionales de entidades dedicadas al desarrollo social del país y su motivación les llevó a crear un proyecto propio en el que vieran plasmada su visión del desarrollo integral de la población, sobre todo, mujeres microempresarias que vivían en condiciones de pobreza.



Ana Gladis García, cliente de AMYPES

AMYPES nace con la misión de *comprometer esfuerzos para generar capacidades de autogestión y desarrollo humano, acompañando procesos, aplicando metodologías participativas, de género y organizativas, aplicando mejores prácticas de microfinanzas y fomentando habilidades para el desarrollo económico y social de la población en situación de pobreza y exclusión social del sector microempresarial.*

La estrategia social de AMYPES viene impulsada por el deseo de trabajar de forma integral con sus clientes para promover un desarrollo más pleno, no sólo a través del acceso al crédito sino también a formación y asistencia técnica dirigida a generar oportunidades de crecimiento como empresarios y como ciudadanos. De esta forma, AMYPES estructura su trabajo en torno a tres áreas fundamentales: **Programa de microfinanzas** (servicios microfinancieros, principalmente créditos con la metodología de bancos comunales, grupos solidarios y préstamos individuales), **Asesoría empresarial o técnica** (servicios de formación y asesoría para reforzar los conocimientos y habilidades de lo/as microempresarias en las áreas de administración, ventas, contabilidad), **Proyectos de desarrollo comunitario**: conscientes de la situación de pobreza en la que viven sus clientes, colaboran con los municipios y las asociaciones de desarrollo comunal (llamadas ADESCO en El Salvador) en la realización de gestiones que les permitan acceder a servicios básicos (educación para los clientes y sus hijos, electricidad, agua, recogida de basuras, entre otros). La financiación de los servicios no financieros proviene de donantes de cooperación internacional y del apoyo de voluntarios cualificados. Los servicios microfinancieros se financian con los ingresos de la actividad microfinanciera, préstamos de organismos multilaterales y privados, además de bancos comerciales locales.

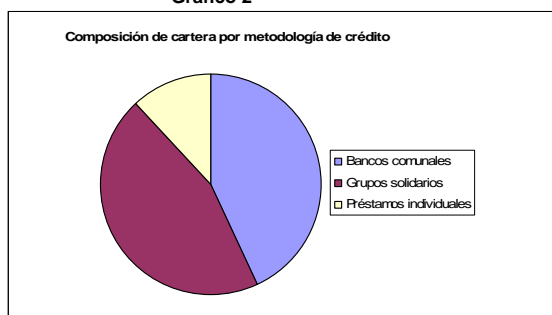
Cuadro 3 Datos de población atendida Diciembre 2007			Cuadro 4 Datos de la cartera de microfinanzas Diciembre 2007	
Número de clientes	3431		Volumen cartera	416.692 euros
% mujeres	86%	Crecimiento clientes anual	150 %	
Préstamo promedio	120 euros	Cartera en riesgo (PAR30)	0,7 %	
Préstamo promedio(%GDP)	4,5%	ROE	1 %	
Préstamos con garantía solidaria	90%	Cartera gestionada por cada oficial euros	40.000	
Plazo de los préstamos de 4 a 6 meses	90%	Financiadores:	Oikocredit (Holanda), Planet Finance (Francia), Banco Agrícola (El Salvador), Fundación Covelo (Honduras)	
Sector financiado:				
Servicios	26%			
Comercio	67%			
Producción	7%			

### ¿Cómo son sus clientes?

AMYPES trabaja con el sector de las microempresarias de subsistencia de El Salvador. Las microempresas son pequeñas unidades de negocio de carácter familiar que operan en la economía informal y que, en los países en desarrollo, constituyen la principal fuente de ingresos de la población de escasos recursos. En el caso de AMYPES, las microempresas atendidas cuentan con un máximo de 5 empleados y el valor total de sus activos no sobrepasa los 8.163 euros. El acceso a crédito supone que estas microempresas puedan comenzar un negocio, adquirir insumos en mejores condiciones, incrementar el volumen de sus mercancías, acceder a maquinaria para lograr una mayor productividad y, en definitiva, todo ello para mejorar los ingresos disponibles para sus familias.

Según la información obtenida, un 85% de las clientes de AMYPES son mujeres de bajos ingresos, en su mayoría jefas de hogar, con un promedio de familia de 4 o más personas, que se dedican a diversas actividades, entre otras: tortillerías, pupuserías, tiendas, vendedoras del mercado, costureras, peluquerías, venta de comida, crianza y venta de pollos, venta de verduras, crianza y venta de cerdos, cultivo y venta de hortalizas y verduras, agricultura. (maíz, frijol, ajonjolí, maicillo). A diciembre del 2007, AMYPES tiene 2551 clientes mientras que a finales del 2006, contaba con 1.020 clientes lo que refleja un incremento de clientes de 1,5 veces.

Gráfico 2



**Grupos solidarios:** se forman grupos de 3 a 7 personas que acceden a un microcrédito también con garantía solidaria. Las propias clientes deciden y presentan a AMYPES a quienes conformarán el grupo buscando siempre personas de confianza y reconocida honorabilidad en su vecindario. Los montos de crédito oscilan entre los 326 euros y los 1.633 euros.

**Préstamos individuales:** microcrédito otorgado a una persona individual utilizando garantía prendaria o de aval. Oscila entre los 163 euros y un máximo de 4.082 euros. Los límites de préstamo también dependen de la garantía que la persona pueda ofrecer. Las garantías funcionan en estos casos como un elemento que incentive el pago, no tanto como garantías realizables que cubrirían el valor del préstamo en caso de incapacidad de pago por parte del cliente. La mayoría de los clientes de préstamos individuales son mujeres que previamente pasaron por un banco comunal y pueden ahora acceder solas a un préstamo de mayor monto tras haber desarrollado sus negocios.

### ¿Qué servicios microfinancieros brinda?

**Bancos comunales:** son grupos comunitarios de entre 8 y 15 miembros en los que las clientes, mayoritariamente mujeres de muy escasos recursos, se unen para poder recibir préstamos gracias a la solidaridad del grupo sin aportar otro tipo de garantía adicional. A través de esta metodología se promueve la organización comunitaria, la educación y los valores. Los créditos oscilan entre un mínimo de 40 euros y un máximo de 490 euros.



**Ana Yaneth Chilulo de Martínez**

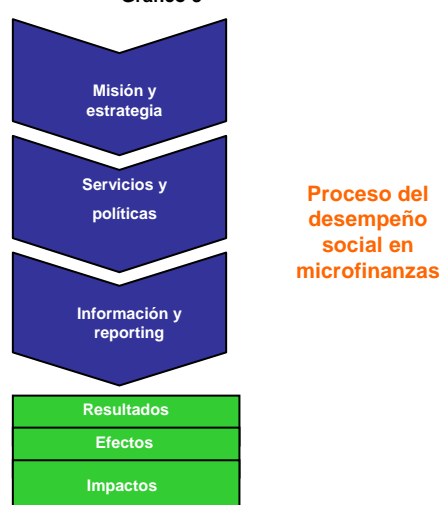
La sra. Chilulo recibió un primer préstamo para capital de trabajo de 200USD, que ha utilizado para ampliar el surtido de su tienda y vender cosméticos.

### ¿Cómo gestionan sus desempeño social?

AMYPES entiende que la gestión de su desempeño social es la manera de llevar a la práctica su misión. Los fines sociales de la asociación están claramente identificados en los estatutos de la entidad. La Junta Directiva es responsable de garantizar su cumplimiento. La dirección ejecutiva es la responsable de incluir en las operaciones el cumplimiento de la misión. Para ello trabaja en cinco aspectos diferenciados:

**1. Cultivo de la cultura organizacional:** La misión y valores organizacionales son transmitidos a todo el personal desde su primer contacto con la entidad. En las oficinas se pueden visualizar carteles que recogen la misión, la visión y los valores. El personal, a su vez, es responsable de transmitir la cultura organizativa a los clientes en los procesos de creación de los bancos comunales y los grupos solidarios. El establecimiento de alianzas con otras entidades salvadoreñas con marcada orientación hacia el desarrollo del país es otra de las señas de identidad. Actualmente tienen convenios vigentes con la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa de El Salvador (CONAMYPE) para brindar asistencia técnica a sus clientes.

Gráfico 3



Fuente: Documentos Grupo de Trabajo sobre Desempeño Social. CGAP

Por otro lado, en la Asamblea General de socios, tienen presencia varios representantes del sector microempresarial del país que dan visibilidad a los intereses y preocupaciones del grupo de población para el que nace la entidad. Además, el gerente del programa de créditos es socio promotor y fundador, por lo que en el ejercicio de su responsabilidad se esfuerza por transmitir al personal la visión de desarrollo integral que se aspira lograr.

**2. Definición del plan estratégico y operativo:** AMYPES trabaja en base a planes estratégicos trianuales que se concretan en planes operativos anuales. Estos planes recogen metas para el desempeño del programa de servicios microfinancieros y los programas complementarios de desarrollo social. El seguimiento periódico que del plan realiza permite a la dirección mantener una visión clara de los avances en ambos campos.

### 3. Diseño de los servicios y políticas de concesión de préstamos:

*a. Selección de la metodología de concesión de préstamos:* conscientes de su grupo meta, el sector de la microempresa de subsistencia en El Salvador que vive en condiciones de pobreza y exclusión social, AMYPES ha optado por utilizar las metodologías de acceso a microcrédito más idóneas para esos grupos. En ese sentido, el uso de bancos comunales y grupos solidarios destinados a población sin posibilidad de aportar garantías de ningún tipo, facilita la vinculación con su grupo meta. Asimismo, la introducción de clientes de préstamos individuales ha sido progresiva y consecuencia del desarrollo de sus clientes. La mayoría de los préstamos que otorgan bajo esta modalidad son a mujeres clientes que, tras haber pasado por un banco comunal, han logrado forjar bienes reales de algún tipo que les permiten acceder a un préstamo de mayor tamaño por sí solas. Por otro lado, el uso de bancos comunales permite a AMYPES impartir sesiones de formación en las reuniones periódicas que realizan para la gestión de los préstamos.

*b. Atención preferente a la mujer.* El hecho de que el 85% de los clientes de AMYPES sean mujeres es un objetivo perseguido. Se da la circunstancia de que las mujeres cabeza de familia (un 50% de las clientas de AMYPES lo son) presentan elevadísimos índices de pobreza en El Salvador. Destinar sus servicios a atender las necesidades financieras de este grupo ha llevado a que AMYPES sea la entidad salvadoreña que mantiene uno de los niveles más altos de profundización del mercado de las microfinanzas en El Salvador. El préstamo promedio asciende a 200USD (tan sólo un 4% del PIB per cápita de El Salvador mientras el promedio para las entidades microfinancieras de América Latina se encuentra en el un 40%).

*c. Definición de montos de crédito:* los montos mínimos y máximos determinados en las políticas de crédito hace que sus productos sean idóneos para personas en marcada situación de pobreza. Los préstamos otorgados en bancos comunales oscilan entre un mínimo de 40 euros y un máximo de 490 euros. Los otorgados en grupos solidarios oscilan entre los 326 euros y los 1.633 euros; los préstamos individuales oscilan entre los 163 euros y un máximo de 4.082 euros. AMYPES está estudiando la posibilidad de crear un producto diferenciado para microempresas de mayor tamaño.

**4. Políticas de recursos humanos:** uno de los criterios para la selección e inducción de nuevos empleados es la afinidad con la misión organizacional y la vocación personal de trabajar con los sectores más desfavorecidos del país. Esta cualidad es determinante para la selección y continuidad de un trabajador, sobre todo, en el caso de los oficiales de campo que son quienes establecen contacto continuo con los clientes. Esta visión no se confunde con un trato protector hacia los clientes (actitud contraria al espíritu de las microfinanzas) sino que se plasma en un trato respetuoso e igualitario y en la consideración de cualquier persona independientemente de su condición social como un cliente al que hay que prestar un excelente servicio. La orientación total al servicio al cliente es un mandato para todo el staff. Además, se exige una buena calificación técnica, alta capacidad de trabajo y cumplimiento de metas según los planes definidos.

**5. Mecanismos de retroalimentación de los clientes:** AMYPES trata de medir el nivel de satisfacción de los clientes a través de varias vías. Por un lado, hay un responsable de la supervisión en el campo de las labores realizadas por los oficiales de crédito. Este responsable realiza visitas aleatorias a clientes en las que testa la situación de la actividad financiada, la calidad del servicio recibido en cuanto a montos, tiempos de espera, costes, trato de los oficiales, etc. La dirección general realiza en algunas ocasiones también este tipo de visitas de supervisión. Por otro lado, AMYPES trabaja en la realización de encuestas de satisfacción con muestras representativas de clientes. Una tercera forma es el análisis de los motivos que llevan a un cliente a abandonar la institución. En el momento de salida, las personas deben completar una ficha informativa en la que exponen sus motivos. La información recabada a través de estas vías es transmitida a la dirección para facilitar la toma de decisiones sobre la calidad e idoneidad del servicio.



#### Francisco Heriberto Vides

Se dedica a la venta de artesanías típicas. Solicitó su primer préstamo de 300USD para comprar una maquina usada para ampliar el negocio. Actualmente, tiene un segundo crédito de 500USD que fue invertido en la compra de materiales para la elaboración de las artesanías, pues sus pedidos han incrementado.

Nota: La información reflejada en este informe ha sido recopilada por el equipo de Fundación Codespa por medio de la realización de entrevistas, revisión documental y visitas a la institución.