

¿LAS INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS, ESTAMOS LOGRANDO GENERAR CAMBIOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS PROPIOS CLIENTES?

Rosina Valverde
MIDE-PERU

Al escribir estas líneas quiero compartir algunas ideas y preguntas que a lo largo de mi experiencia personal y del equipo de trabajo -de la que soy parte en la institución MIDE-PERU¹-, se generan permanentemente.

MIDE, desde su nacimiento como institución se ha propuesto -como otras instituciones con misión social- promover impactos positivos en las vidas de las mujeres a las que prestamos el servicio. Desde ese momento estuvimos en la búsqueda de metodologías y herramientas que nos permitan visualizar los cambios en las personas -principalmente mujeres rurales- a quienes brindamos el servicio de Microcrédito.

En el año 2001 concluimos y presentamos un “Estudio de Impacto” de nuestro trabajo; al cual titulamos “El Microcrédito semilla para el Desarrollo”; en esa oportunidad percibimos los siguientes aspectos:

1. La aplicación de metodologías participativas, fueron fundamentales para lograr visualizar de manera más clara los efectos del Microcrédito.
2. La contribución del Microcrédito para lograr cambios en las relaciones de poder, género, aún era de manera parcial.
3. La generación de iniciativas económicas en proceso de lograr su sostenibilidad, necesitadas de ser potenciadas a través de una intervención más integrada.

En ese momento vimos la necesidad de construir productos crediticios que incorporen en su metodología de aplicación, el seguimiento al impacto del microcrédito en la vida de nuestras clientes, es sobre esta experiencia que nos gustaría compartir algunas reflexiones con las diferentes instituciones que estamos preocupados por el Desempeño Social de nuestras instituciones.

La exposición consta de tres partes; la primera alcanza algunos conceptos sobre el cual está basada nuestra experiencia, luego presentamos el proceso de trabajo del seguimiento al efecto del Microcrédito y finalmente abordamos a manera de conclusiones algunos aspectos que nos parece deben ser parte de la reflexión respecto al impacto social del Microcrédito.

I. CONCEPTOS

1.1. Pobreza

La pobreza es la falta o el insuficiente acceso de las personas, o de grupos de personas, a recursos, bienes, servicios, organizaciones etc., y la insuficiente capacidad para tomar decisiones sobre ellos.

¹ MIDE “Microcrédito para el Desarrollo”, institución peruana especializada en prestar el servicio de Microcrédito, principalmente a mujeres en las zonas rurales del Sur del Perú.

La capacidad limitada para acceder y tomar decisiones (de producción, de inversión, de salud reproductiva, de migrar, de buscar mejores condiciones de vida etc.) sobre bienes, servicios, recursos e instituciones es lo que genera pobreza.

Esta capacidad limitada para decidir tiene consecuencias sobre el nivel de educación que alcanzan, el tipo de actividades económicas que realizan, la participación en los mercados rurales y urbanos y por tanto sobre sus condiciones de vida o de la calidad de vida que alcanzan.

1.2. Impacto

Es un cambio social permanente en la condición de las personas con quienes trabajamos o en el medio ambiente donde actuamos. Es un cambio en las condiciones de acceso y de control en las personas o grupos de personas, cambio en las relaciones de poder y en las condiciones del medio ambiente, que aumenta o disminuye sus posibilidades de subsistir y de reproducirse.

1.3. Metodologías participativas

Técnicas o herramientas metodológicas de inter-aprendizaje aplicadas o utilizadas en espacios diferentes (reuniones, asambleas, talleres, jornadas y otros) concurridas principalmente por grupos de personas que habitan en la zona rural; la comunicación en los espacios se realiza a través de dibujos, gráficos, esquemas y otros; técnicas que no utilizan generalmente la escritura convencional. El proceso de aplicación de la técnica permite generar un clima de diálogo entre los participantes e intercambiar puntos de vista desde ángulos diversos.

1.4. Reflect Acción.

Reflect es un enfoque, una forma de ver y transformar la vida.

Reflect-Acción es un enfoque metodológico que parte de la fusión de teorías y prácticas de la educación popular y el desarrollo comunitario.

II. SEGUIMIENTO AL IMPACTO.

MIDE, dentro de su experiencia en el tema de Microcrédito dirigido a mujeres rurales, ha comprobado que el conocimiento del punto de vista de ellas, así como sus expectativas y objetivos personales es verdaderamente importante, no solo para conocer su mercado, sino principalmente de ser testigo del proceso que van adquiriendo en sus vidas en el transcurso que MIDE tiene contacto con ellas a través de su servicio.

De acuerdo a su experiencia, se ha logrado perfilar una secuencia de seguimiento al desarrollo de sus clientas de una forma eficiente; por un lado, conociendo el mercado, controlando la calidad de la cartera; y a la vez dando el seguimiento al impacto (positivo o negativo) en la vida de las mujeres rurales que acceden a nuestro servicio.

Para ello, el equipo institucional² ha construido en forma participativa la adaptación de diferentes herramientas al proceso de la intervención institucional, lo cual se realiza básicamente siguiendo los siguientes procesos:

a. Intercambio de ideas y determinación –desde sus vivencias- de sus objetivos personales.

En este tema se utiliza la herramienta denominada en MIDE como “Tu visión de Futuro”, donde las mujeres libremente dibujan o grafican la forma de vida que ellas quieren para el futuro, como quieren ver su contexto en el futuro: respecto a sus relaciones dentro de su familia, su pareja, hijos y otros; dentro de su comunidad y su localidad en general.

Para MIDE, a través de esta visión ha podido comprobar que no siempre lo que para nosotros es mejoramiento de su calidad de vida lo es para ellas, por ejemplo a veces pensamos que incrementar su negocio y capitalizarse es mejorar, sin embargo para las mujeres, mejorar es vivir en paz con su familia, es educar a sus hijos e hijas, aspectos que no necesariamente se traducen en algo material.

Es en este contexto que se reflexiona con ellas; “que papel juega su trabajo con el crédito”; y de esta forma se crea un ambiente en el cual ella toma su propia decisión de acceder o no al servicio en ese u otro momento.

b. Evaluación del servicio de crédito desde la perspectiva de las mujeres rurales.

Un segundo momento en el proceso que estamos describiendo, es conocer desde sus apreciaciones personales el servicio de crédito, el momento que ellas pueden acceder al servicio, su plan de negocios³ personal respecto a su racionalidad económica para usar el crédito y otros aspectos netamente económicos.

Para ello MIDE utiliza las herramientas AIMSS, llamada Satisfacción del Cliente, con lo cual se determina la percepción que ellas tienen de nuestro servicio, el equipo facilita la determinación de los aspectos clave a evaluar y dan su opinión sobre ¿qué es lo que le gusta o disgusta de nuestro servicio?.

En nuestra experiencia, actualmente estamos realizando la consulta en las diferentes zonas de trabajo para lo cual se ha intercambiado responsables de una zona a otra (para no incurrir en gastos innecesarios), de esta forma MIDE está en la posibilidad de tomar decisiones sobre los aspectos que han evaluado positivamente o negativamente el servicio de MIDE.

Respecto a las Herramientas del MICROSAVE, los más utilizados en MIDE son:

² El equipo institucional de MIDE, ha sido capacitado en el aprendizaje de las herramientas AIMSS y Microsave, en el Taller organizado por Iniciativa Microfinanza - COPEME , Perú; cuyo facilitador fue el Licenciado Salvador Muñoz del Centro IDEAS.

Por otro lado, MIDE pertenece en su localidad, a la red de Reflect Acción, dentro de la cual ha adquirido y se apropió de dicha metodología y la aplica en los grupos de mujeres que acceden al servicio.

³ Plan de Negocios de las mujeres rurales, no son documentos escritos ni muchos menos detallados académicamente, es simplemente la organización personal que tiene de su economía de su familia que normalmente ella conoce y maneja.

- **Calendario o estacionalidad de los ingresos, gastos, ahorros, y crédito**

Nos permite conocer en que momento es propicio otorgar el crédito de tal manera que puede ser útil para las mujeres, con ello estamos más cerca de nuestro grupo meta y al tanto de sus necesidades de financiamiento.

- **Diagrama de Venn Chapati**

Nos permite conocer la ubicación que tenemos respecto a las otras instituciones, sean o no instituciones especializadas en otorgar el servicio de Microcrédito.

- **Categorización de Atributos del producto y preferencias relativas.**

Más específicamente conocer las preferencias de nuestro servicio respecto a otros, nos permite conocer de cerca los aspectos que debemos modificar en nuestro servicio.

- **Mapeo de la actividad económica.**

En esta técnica, las mujeres expresan – a través de dibujos- las actividades que realizan con el crédito, los roles que cumplen cada uno de los componentes de la familia, en fin, es una herramienta que permite visualizar en su integridad el destino del crédito y la capacidad de las mujeres para manejar sus fondos de crédito.

Específicamente en nuestra experiencia, compilamos toda la información para fortalecer nuestra intervención, no fue necesario crear nuevos productos y validarlos, si no más bien, fortalecer los actuales, lo cual nos llevó inclusive a actualizar nuestra Política crediticia.

c. Seguimiento al impacto (Cambios, desarrollo, empoderamiento de las mujeres)

c.1. Herramientas participativas.

Para este trabajo, MIDE está utilizando básicamente las herramientas del Enfoque Reflect Acción, para el análisis social y económico, siguiendo un hilo conductor marcado por tres momentos: a) afirmación de la identidad; b) posición ante el entorno dominado por las relaciones de poder; c) proyección hacia los cambios sociales.

Son técnicas que básicamente permiten visualizar gráficamente su propia vida, los aspectos que enfrentan en su situación actual, las barreras que han logrado superar o los momentos difíciles de fracaso que pudieron haber sufrido en su vida.

A MIDE, le permite conocer cuales han sido los aspectos de cambio generado en la vida cotidiana de las mujeres a través del crédito, en que aspectos han logrado superar accediendo al Microcrédito, además, independientemente a su situación

económica si han logrado o no procesos de empoderamiento en el plano social, económico y político.

Las técnicas que usualmente utilizamos y que fueron adaptadas bajo el Enfoque Reflect Acción son las siguientes:

- Yuyasunchis Ñaupacman Purinanchispaq

Es una técnica que traducido al castellano aproximadamente dice lo siguiente: “Recordemos para seguir adelante”.

Se trata de que las mujeres rurales, participen libremente en las reuniones convocadas por MIDE exclusivamente para reflexionar con ellas respecto a los cambios que están sintiendo en sus vidas en los últimos años. El proceso, se inicia con dinámicas participativas donde las mujeres tienen momentos de esparcimiento y alegría, para luego entrar en un momento de concentración para recordar como fue años atrás y como es ahora su vida respecto a su persona, la relación con su familia: hijos, esposo y otros, su situación económica; todo este proceso es graficado por las mujeres para mostrar los elementos cruciales que están cambiando su situación, los aspectos que han logrado, sus fracasos, sus éxitos.

Río de la Vida

Es una técnica parecida a la anterior, que les permite reflexionar sobre su vida, y ésta es representada a través de un río.

MIDE en mi Vida

Es una adaptación de las anteriores técnicas, son representaciones gráficas que realizan las mujeres para expresar todos los aspectos que han logrado superar, experimentar (fracasos y éxitos), vivencias al empezar en el programa de crédito de MIDE.

c.2. Aplicación de Encuestas y Datos estadísticos

MIDE, complementa su información con resultados de análisis de datos estadísticos los cuales son captados de la fichas de “Información del acceso al Crédito”secuencialmente de varios créditos, en función a una muestra estadísticamente aceptable; dentro del cual escogimos analizar básicamente el indicador de “Rentabilidad de los negocios”, el cual nos permite conocer si realmente las mujeres están logrando generar ingresos sostenibles en el tiempo para sus familias.

III. CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO AL IMPACTO

La sistematización de la información, permite a MIDE extraer conclusiones, que le sirve para encaminar su trabajo, aquí señalamos algunas:

- a. El proceso de tomar control de su vida, expresado desde el momento que visualizan sus objetivos personales y encaminan su trabajo hacia el logro de ellos.

- b. La toma de decisiones en diferentes espacios, desde el ámbito familiar, hasta espacios locales; al reflexionar sobre las relaciones de poder inequitativas que les limita desarrollarse en espacios como el mercado donde ellas acuden a realizar su trabajo.
- c. El cambio de roles, que se visualiza de manera natural, desde la valoración al trabajo de la mujer, y su participación en espacios extra familiares y la incursión de los varones en espacios donde solamente eran considerados de mujeres dentro del espacio familiar.
- d. La capacidad de reflexionar y tomar decisiones sobre acceder o no servicios de crédito, evaluar las diferentes opciones en el mercado financiero; les hace relativamente inmune al riesgo del sobreendeudamiento.
- e. El mejoramiento del bienestar de su familia y principalmente de ella.
- f. Independencia económica de la mujer, que de alguna manera es una imagen que se proyecta a futuro.

Finalmente, creemos que el tema del papel de las IMFs con enfoque social es importante; creemos que el impacto social es un tema donde podemos aportar todos los involucrados, incluyendo dentro de ellos a los actores principales “los clientes”.

La conjunción de ideas, metodologías y enfoques para la evaluación del Desempeño Social de las IMFs, son válidas por su diversidad, lo social expresa lo humano y estandarizarla limita la “riqueza del análisis” de todas aquellas vidas y experiencias que se están siendo afectadas con los servicios de las IMFs.