



Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

La medición del impacto social en proyectos de microfinanzas: La herramienta “Natura Impact Measurement”

Autor: Ramón Viudes Sánchez

Director: José Luis Fernández Fernández

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	5
1.1 Justificación del tema.....	5
1.2 Objetivos.....	6
1.3 Cuestiones metodológicas.....	7
1.4 Metodología	8
2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS	10
2.1 La inclusión financiera y los Objetivos de Desarrollo Sostenible	10
2.2 La inversión de impacto.....	13
2.3 Las Microfinanzas y el acceso al crédito	15
2.4 Las microfinanzas en la actualidad.....	17
2.5 Instituciones Microfinancieras: Características	18
3. DESARROLLO Y RESULTADOS.....	21
3.1 La medición de impacto social en microfinanzas	21
3.1.1 Medición del alcance.....	22
3.1.2 Análisis sociales de coste-beneficio	22
3.1.3 Social Return on Investment Analysis (SROI)	23
3.1.4 Impacto social y tipos de evaluación del impacto.....	24
3.2 Evaluación de impacto y la Teoría del Cambio	25
3.3 Gestión del impacto: Impact Management Project.....	30
3.3.1 Las cinco dimensiones del Impact Management Project	31
3.3.2 ABC de las intenciones del inversor	33
3.4 Herramienta de medición de impacto	36
4. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN.....	52
5. BIBLIOGRAFÍA.....	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS E ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Objetivos de Desarrollo Sostenible	12
Ilustración 2: Evolución de la Inversión de Impacto en el mundo	14
Ilustración 3: Cadena de resultados de la Teoría del Cambio.....	26
Ilustración 4: ¿Cómo se manifiesta el impacto? Marco de microfinanza	30
Ilustración 5: Las cinco dimensiones del Impact Management Project.....	33
Ilustración 6: El ABC del Inversor. Impact Management Project.....	35
Ilustración 7: Índice de Desarrollo Humano por país	41

Resumen

Las finanzas o inversiones de impacto (Impact Investing) son una tendencia creciente en el mundo financiero. Los inversores de impacto buscan un retorno financiero además del social y/o medioambiental, y requieren evidencias de ese impacto. Las entidades microfinancieras (MFIs) son parte fundamental de esta industria y el objetivo de este proyecto es entender los diferentes modelos de negocio a través de los que operan estas instituciones y los diferentes enfoques para medir el impacto social. Las microfinanzas son una herramienta para la inclusión financiera y el desarrollo económico y social y, por lo tanto, es necesaria la medición del impacto social que producen las microfinanzas. Para ello, se ha creado una herramienta de medición de impacto social para instituciones microfinancieras.

Palabras Clave

Microfinanzas, Instituciones Microfinancieras, Impacto, Herramienta, Indicadores, Social, Objetivos de Desarrollo Sostenible, Medición, Inclusión Financiera

Abstract

Impact finance or Impact Investing is a growing trend in the financial world. Impact investors seek a financial return as well as a social and/or environmental return and require evidence of that impact. Microfinance institutions (MFIs) are a key part of this industry and the aim of this project is to understand the different business models through which these institutions operate and the different approaches to measuring social impact. Microfinance is a tool for financial inclusion and economic and social development and therefore it is necessary to measure the social impact of microfinance. To this end, a social impact measurement tool for microfinance institutions has been developed.

Key Words

Microfinance, Microfinance Institutions, Impact, Tool, Indicators, Social, Sustainable Development Goals, Measurement, Financial Inclusion

1. Introducción

1.1 Justificación del tema

Las microfinanzas son una herramienta que ha crecido exponencialmente en los últimos años desde que Muhammad Yunus creara el Banco Grameen. Esta herramienta busca proporcionar a las personas más pobres acceso a servicios financieros con el fin de que puedan comenzar a producir y adquirir sus recursos con el objetivo de salir de la pobreza. Por otra parte, cada vez son más los inversores que buscan que sus inversiones causen un impacto social y medioambiental positivo, por lo que los fondos de microfinanzas les suponen un vehículo de inversión aceptable. Estas inversiones requieren que la medición del impacto que están generando sea cuantificable y que pueda ser comunicado a los inversores.

Por lo tanto, consideramos que esta línea y temática es importante por los siguientes motivos:

- En primer lugar, en el plano personal creo que las microfinanzas y el impacto que generan unen dos campos que son particularmente importantes para mí. Por un lado, las finanzas que han sido el área en la que me he especializado durante mi etapa universitaria, y por otro lado las acciones sociales las cuales pueden tener en las microfinanzas y en la inversión de impacto un gran aliado. Más adelante delimitaremos el alcance y la significación de estos conceptos que ahora meramente enunciamos. Este trabajo me va a ayudar a comprender un tema de gran utilidad y me va a ofrecer grandes oportunidades en un campo de trabajo en auge y por el cual tengo cierta vocación.
- En segundo lugar, en el plano académico ya existen numerosos estudios acerca de las microfinanzas y la medición del impacto social que generan. Sin embargo, todavía se necesita investigación en esta área dada la gran dificultad de medir el impacto y reportarlo a los stakeholders. Por lo tanto, es importante avanzar en el campo de la medición y en la gestión del impacto para contribuir a la inversión de impacto y las microfinanzas.

- Por último, la importancia práctica de este trabajo y de este tema llega desde la relevancia para las empresas. Este trabajo se está realizando con un fondo de inversión llamado Impact Bridge y en colaboración con la universidad, y resulta ser un área temática presente en la vida de los más pobres y que es fundamental y muy importante para conseguir que muchas personas consigan salir de la pobreza.

1.2 Objetivos

Tras haber abordado los aspectos por los que consideramos que el tema de este trabajo es relevante, a continuación, vamos a establecer los objetivos de investigación.

Se ha podido constatar que las instituciones microfinancieras son muy relevantes para luchar contra la pobreza, en aquellas zonas donde los servicios financieros son muy reducidos e incluso inaccesibles. El acceso a capital resulta indispensable para poder desarrollar una cierta calidad de vida, poder progresar, ser autónomos y conseguir salir de la pobreza. Por ello, las entidades de microfinanzas necesitan capital para poder seguir creciendo y ofrecer estos préstamos.

Debido a las necesidades de financiación que tienen estas instituciones, establecen una vinculación muy importante con los accionistas y con los inversores. Estos inversores necesitan conocer de primera mano y tener información de la entidad. Por un lado, requieren información acerca del reporte financiero de la compañía y sobre la actuación de la institución durante un año y sobre años anteriores. Este requerimiento es relativamente sencillo de cubrir por parte de las entidades, debido a que se conocen muy bien las técnicas financieras, basadas principalmente en binomios rentabilidad-riesgo, junto con los estados financieros.

Sin embargo, estos accionistas también solicitan información acerca del impacto que sus inversiones están generando. Esto se debe al hecho de que las microfinanzas se enmarcan en las inversiones de impacto, debido a que estas entidades son empresas que obtienen beneficios financieros y a su vez generan un beneficio social. Aquí es dónde radica el

problema. Los inversores no conocen bien cómo están midiendo y cómo miden las entidades de microfinanzas el impacto social.

En la medición del impacto, existen cuestiones cuantitativas y también cualitativas que resultan ser muy difíciles de medir, de reportar y de comunicar. Esto viene provocado porque los cambios sociales suceden a largo plazo o porque son cuestiones que poseen una amplia diferencia cultural dependiendo del país en el que se produzcan. Un mismo cambio, puede ser percibido de forma diferente según los contextos socio culturales en los que se produzcan. Al mismo tiempo, los cambios que las microfinanzas quieren producir, tanto en la inclusión financiera como en la calidad de vida de las personas, requieren de tiempo para observar los resultados. Además, el hecho de utilizar indicadores cualitativos obstaculiza el proceso de medición debido a la complejidad de los indicadores necesarios y también dificulta la precisión y la atribución de los resultados a las microfinanzas.

La pregunta de investigación que se plantea en este trabajo es: ¿cómo se puede mejorar la medición de impacto en proyectos de microfinanzas? Concretamente, este trabajo se va a realizar pensando en la medición de impacto para entornos rurales en África. La medición y comunicación del impacto generado es un aspecto muy importante para las instituciones microfinancieras y todavía tiene mucho recorrido y posibilidad de investigación.

Por lo tanto, el objetivo de investigación de este Trabajo de Fin de Grado es entender cuál es el impacto que generan las entidades microfinancieras, y como poder avanzar en la medición del impacto social. Por ello, este trabajo va a tener una doble contribución:

- En términos teóricos, debido a que nos vamos a introducir en los estudios y los debates que actualmente existen en torno a las microfinanzas.
- Y en términos prácticos, ya que vamos a aportar un *approach* de la medición del impacto en proyectos de microfinanzas.

1.3 Cuestiones metodológicas

Una vez que hemos revisado el objetivo principal de este trabajo, y las contribuciones teóricas y prácticas que se derivarán de su realización, a continuación, vamos a tratar las cuestiones metodológicas sobre el formato del trabajo.

El estilo de citación bibliográfica que vamos a utilizar a lo largo de este trabajo va a ser el estilo APA.

En cuanto al idioma, el trabajo estará escrito en su totalidad en castellano. Sin embargo, existe la posibilidad de que se necesite recurrir a palabras en inglés, siempre y cuando no exista una traducción literal y exacta al castellano. Cuando se precise la utilización de estas palabras, se escribirán en letra cursiva.

Por otro lado, todas las tablas y gráficos que se utilicen a lo largo de este trabajo estarán correctamente numeradas y se elaborará un índice de tablas y gráficos en las primeras páginas. Al mismo tiempo, todos estos recursos se citarán correctamente para indicar la fuente de la que provienen.

1.4 Metodología

Para la realización de este trabajo de fin de grado se ha optado por la siguiente metodología:

En primer lugar, se va a realizar una revisión de la literatura acerca de las microfinanzas, las instituciones microfinancieras y el impacto social que generan. Todo ello se va a realizar mediante la utilización de diversas bases de datos como *Google Scholar*, EBSCO o Dialnet. Estas bases de datos resultan indispensables para la correcta documentación del tema a través de estudios, revistas y publicaciones académicas y libros. Esta recogida de información permite realizar un marco teórico adecuado y con rigor académico. Para ello, se van a utilizar en estas bases de datos palabras clave para realizar búsquedas más exactas y relevantes para el tema en cuestión como “*Microfinance*”, “*Microfinance*

Institutions” o *“Social Impact”*. Posteriormente se realiza un filtrado para obtener y consultar los artículos que resulten más relevantes.

En segundo lugar, se va a construir una herramienta de medición del impacto social para las instituciones microfinancieras en base a un compendio de métricas e indicadores provenientes de diferentes estándares y se tomará apoyo de la literatura existente en esta materia. Se procederá a la creación de un fichero Excel, apoyándonos en indicadores obtenidos de bases de datos reputadas en este área como puede ser Iris Plus, a través de la pagina oficial del GIIN (de las siglas en ingles de *Global Impact Investment Network*). Esta asociación es la que impulsa la inversión de impacto a nivel global y han desarrollado la herramienta IRIS la cual se va actualizando anualmente con métricas utilizadas para la medición del impacto.

A través de esta plataforma, se va a crear una herramienta de medición de impacto social creando una base de datos en Excel el cual utilizarán las instituciones microfinancieras para reportar sus datos de impacto. Esta base de datos tendrá diversas columnas para facilitar la clasificación de los indicadores. La primera columna de esta herramienta será el nombre del indicador que vamos a utilizar. Posteriormente expondremos una breve descripción del indicador a utilizar para clarificar la comprensión de la base de datos seguido de la unidad de medida (euros, kilogramos...). Por último, se colocará una última columna a modo de clasificación según el tipo de indicador que hayamos creado (económico, sociocultural...).

Por lo tanto, a través de la revisión de la literatura y la comprensión del modelo de negocio y las responsabilidades y actividades que realiza una institución microfinanciera, procederemos a la creación de diferentes indicadores que resulten óptimos y útiles para la medición y reporte del impacto que generan.

2. Fundamentos Teóricos

2.1 La inclusión financiera y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Según los datos del Banco Mundial, actualmente más de 2.500 millones de personas no participan en servicios financieros formales, como una cuenta bancaria, crédito, seguros, un lugar seguro para guardar los ahorros y un medio seguro y eficiente para recibir los pagos de las prestaciones sociales, a través de una institución financiera registrada. Al mismo tiempo señalan que hasta el 75% de los pobres no tienen una cuenta bancaria.

El Banco Mundial define la inclusión financiera como “tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades —transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro— prestados de manera responsable y sostenible para las personas físicas y las empresas” (Banco Mundial, 2018)

La inclusión financiera resulta un aspecto clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad de los países y de las personas que los habitan. Las personas que no tienen acceso a los servicios bancarios obtienen más dificultades para ahorrar, planificar el futuro o comenzar una nueva empresa que pueda suponerle ingresos. Por su parte, aquellas pequeñas empresas que no disponen de facilidades para acceder a servicios financieros asequibles y a créditos tienen muchas dificultades para adquirir el capital necesario para invertir, hacer crecer la empresa y en consecuencia generar empleos estables y seguros.

La inclusión financiera se ha convertido en los últimos años en una prioridad para los diferentes gobiernos, organismos de desarrollo a nivel mundial y autoridades en todo el mundo. Desde 2010 más de 55 países se han comprometido a apoyar e implementar la inclusión financiera y ya supera la treintena el número de estos estados que han desarrollado o están poniendo en marcha una estrategia de ámbito nacional al respecto. Este último hecho es muy importante ya que según un estudio del Grupo Banco Mundial (GBM), cuando un país implementa una estrategia acerca de la inclusión financiera, el ritmo de las reformas realizadas y su impacto aumenta considerablemente (Banco Mundial, 2018).

Al mismo tiempo, el G-20 se ha comprometido a promover la inclusión financiera en todo el mundo. El Grupo Consultivo de Ayuda a la Población más Pobre (CGAP) afirma que el número de cuentas de ahorro en el mundo, supera a la población. Sin embargo, la mitad de la población adulta (2.500 millones de personas, como hemos expuesto anteriormente), no tienen acceso a servicios financieros formales (Banco Mundial, 2018).

Existen datos y estudios empíricos que demuestran la relación entre pobreza e inclusión financiera. Desde un punto de vista macroeconómico, existen pruebas sustanciales de que el desarrollo financiero tiene un efecto causal en el crecimiento. Además, se han encontrado vínculos entre el desarrollo del sistema financiero, la reducción de la desigualdad en cuanto a ingresos y el alivio de la pobreza. Beck descubrió que el uso de servicios financieros más profundos, parece que reduce los coeficientes de Gini, utilizado como medida de la desigualdad de un país (Beck, Demirguc-Kunt, Laeven, & Levine, 2008). También existen pruebas a nivel macroeconómico de que estos sistemas financieros más amplios fomentan el crecimiento económico (Gine & Townsend, 2004).

En un nivel microeconómico, resulta complicado establecer un vínculo de causa entre la utilización de servicios financieros y mejores en la vida de los pobres, debido a que supone un coste muy grande y metodológicamente es muy desafiante por la necesidad de eliminar sesgos y efectos que no se pueden observar. No obstante, se han intentado llevar a cabo algunos ensayos controlados aleatorios (Randomized Controlled Trials RCT) para tratar de respaldar que la inclusión financiera ayuda a los pobres. Por ejemplo, en Kenia se ofreció a un grupo aleatorio de pobres en zonas rurales, unas cuentas de ahorro. El efecto resultó ser muy positivo, e incluso mostró que el impacto fue más positivo para las mujeres que para los hombres. Por lo tanto, podríamos concluir que existen estudios que verifican el efecto positivo que tiene la inclusión financiera tanto en el crecimiento agregado como en el bienestar individual (Hannig & Jansen, 2010).

Por otra parte, la inclusión financiera es un factor determinante para la consecución de 7 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). El acceso a las herramientas financieras para toda la población mundial puede constituir un cambio en el tablero del desarrollo global.

Ilustración 1: Objetivos de Desarrollo Sostenible



Fuente: Objetivos de desarrollo sostenible. Página web Naciones Unidas

En la figura anterior podemos observar los diferentes ODS adoptados por la ONU. El 25 de septiembre de 2015, los líderes de los diferentes países del mundo en las Naciones Unidas establecieron y acordaron una serie de objetivos globales para tratar de eliminar la pobreza extrema, asegurar una prosperidad compartida por todos y a la vez hacerlo protegiendo y respetando el medio ambiente. Por ello, establecieron una agenda de desarrollo sostenible con 17 objetivos, cada uno de los cuales posee unas metas específicas que deben alcanzarse en un horizonte temporal de 15 años, en 2030.

El aumento de la inclusión financiera va a jugar un papel importante para alcanzar estos objetivos. Los objetivos 1 y 2, fin de la pobreza y hambre cero respectivamente, se necesitan realizar inversiones y empoderar a los agricultores por lo que la inclusión financiera puede ayudar a abordar estos objetivos. Para alcanzar salud y bienestar y educación de calidad (ODS 3 y 4) así como Agua Limpia y saneamiento (ODS 6) y Energía asequible y no contaminantes (ODS 7) se necesita financiación innovadora que proporcione acceso a infraestructuras, que permita a las familias ahorrar para planificar gastos en educación y permita gestionar gastos médicos. La inclusión financiera también ayuda a las personas ya que las facilidades de crédito ayudan a la inversión para poder tener un Trabajo Decente y crecimiento económico (ODS 8). Al mismo tiempo, como hemos visto anteriormente, la inclusión financiera tiene un vínculo en la reducción de la

desigualdad (ODS 10), ya que reduce el índice de Gini que mide esta variable.

Por lo tanto, podemos observar como la inclusión financiera puede ser el motor para alcanzar las metas propuestas por las Naciones Unidas. La oportunidad de acceder a servicios y productos financieros aceptables y adaptados a las necesidades de sus destinatarios cómo pueden ser, microcréditos, depósitos, cuentas de ahorro o seguros, supondrá un incremento del consumo, la actividad económica o el bienestar y permitirá un progreso significativo y sostenible. Existe un vínculo entre inclusión financiera, disminución de las desigualdades, reducción de la pobreza y desarrollo sostenible.

Durante las últimas décadas, ha surgido una herramienta bastante popular que ha tenido como uno de sus objetivos potenciar la inclusión financiera y reducir la pobreza en el mundo, las microfinanzas. A través de pequeños préstamos, las organizaciones que encargadas de prestar estos servicios de microfinanciación, tratan de solventar las limitaciones financieras de los pobres, para aumentar el bienestar en los hogares (Yunus, Banker to the poor: Micro-lending and the battle against world poverty, 1999)

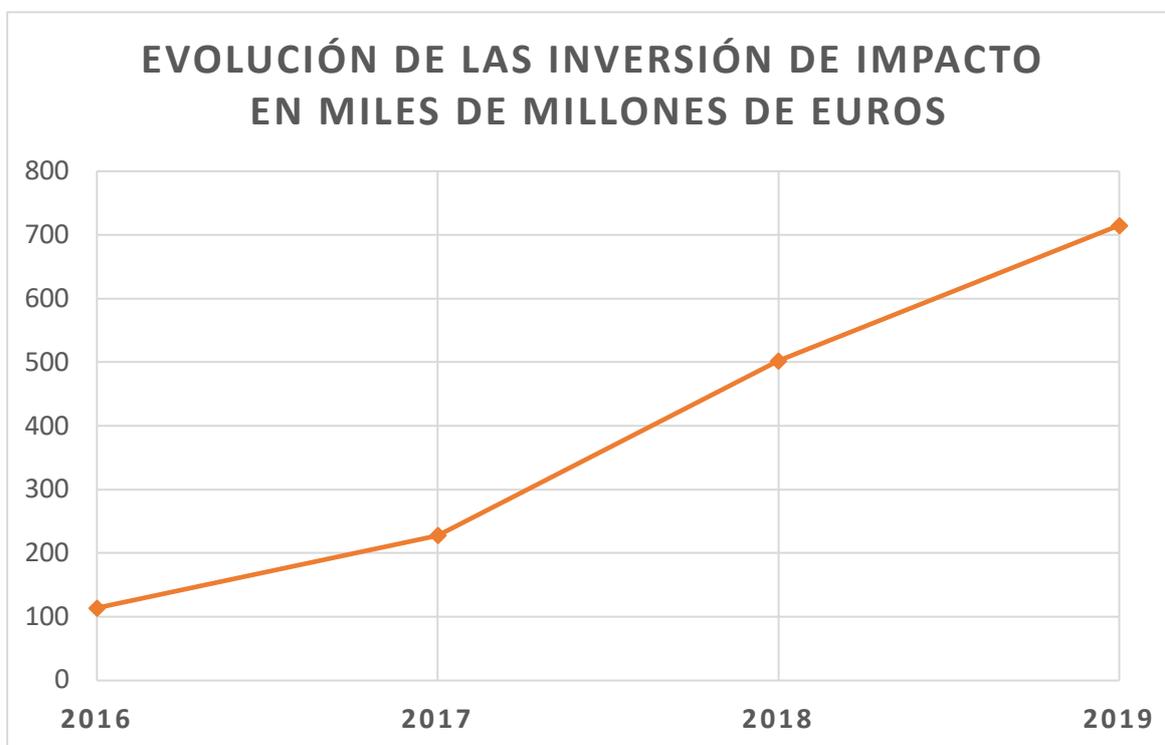
2.2 La inversión de impacto

Llegados a este punto, habiendo analizado qué son las instituciones microfinancieras y la necesidad de que midan el impacto que están generando, vamos a explicar qué es la inversión de impacto.

La inversión de impacto surge como consecuencia de la búsqueda de soluciones para aquellos problemas sociales sobre los cuales las organizaciones sin ánimo de lucro (ONG) no son capaces de dar una respuesta efectiva bien por falta de infraestructuras o bien por falta de financiación. Por ello, la inversión de impacto pretende dar respuesta a una gran cantidad de problemas sociales a través de la generación de recursos propios para que dichas soluciones puedan ser sostenibles en el tiempo. De esta manera, la inversión de impacto abre la puerta a proyectos lucrativos que, combinados con los no lucrativos llevados a cabo por las ONGs, permiten crear un modelo sostenible para los proyectos sociales

Según la definición del Monitor Institute, la consultoría de impacto y cambio social de la empresa Deloitte, la inversión de impacto son “aquellas inversiones de capital en empresas o fondos que generan bienes sociales y/o medioambientales junto a unos retornos para el inversor que pueden ir desde la simple devolución del capital a una rentabilidad igual o superior a la del mercado”. Esta se trata de una definición de inversión de impacto de las muchas que podemos encontrar en la literatura. No obstante, en prácticamente la mayoría podemos encontrar dos elementos comunes: en primer lugar, que las inversiones de impacto persiguen la consecución de un bien social o medioambiental; y en segundo lugar un retorno financiero para el inversor (Monitor Institute, 2009).

Ilustración 2: Evolución de la Inversión de Impacto en el mundo



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del GIIN

El GIIN (Global Impact Investment Network) ha realizado una encuesta denominada *2020 Annual Impact Investor Survey* que refleja la realidad y actualidad la inversión de impacto. Este estudio obtuvo datos de los 294 principales inversores de impacto, los cuales concentraban un volumen de activos de 404 billones de dólares americanos, y se estima que el mercado mundial de inversión de impacto se sitúa en los 707 billones de dólares en activos. En cuanto a los tipos de organización, cerca del 60% son gestoras de activos siendo el 51% entidades sin ánimo de lucro (GIIN, 2020).

Por lo tanto, dadas estas características de la inversión de impacto, consideramos que esta industria debería medirse con una doble rentabilidad. En primer lugar, la rentabilidad financiera tradicional basada en los retornos económicos para el inversor y, en segundo lugar, una rentabilidad de impacto social de cada proyecto. En este segundo tipo de rentabilidad es en el que vamos a profundizar y tratar de aportar soluciones en este trabajo (GIIN, 2020).

2.3 Las Microfinanzas y el acceso al crédito

Para conocer el origen, dimensión y evolución de las microfinanzas debemos hacer mención especial a Muhhamad Yunus, al que algunos expertos consideran el padre de las microfinanzas. Se trata de un exprofesor de economía convertido en banquero, que trató de implantar y desarrollar el modelo de microfinanzas en Bangladesh.

Fue autor de varios libros entre los que podemos destacar *El Banquero de los Pobres: los microcréditos y la batalla contra la pobreza en el mundo*. En este libro, Yunus se plantea la entrega de microcréditos a personas que viven sin prácticamente recursos, en situación de pobreza y que no tienen acceso a sistemas financieros profundos y tradicionales, o que no cuentan con las garantías necesarias para la obtención de estos productos financieros (Yunus, 2006).

La filosofía de Yunus y sobre la que reflexiona en este libro, es que no quiere ser una persona que otorgue créditos. El banquero asiático tiene como propósito dar soluciones a los graves problemas que afectaban (y que siguen afectando) y hundían en la miseria a una parte importante de la población mundial como son el hambre y la pobreza.

Muhammad Yunus defiende que los pobres tienen la capacidad de ser autosuficientes, desarrollar sus propias iniciativas sostenibles y ver incrementado su nivel de vida gracias a los microcréditos. Esta defensa se debe a que, en la práctica, se vieron evidencias de que estas personas pobres se involucraban con el emprendimiento iniciado a través de los recursos financieros recibidos, eran capaces de devolver los préstamos obtenidos, que les

permitían mejorar sus negocios, aumentar sus ingresos y beneficios y como consecuencia de ello, conseguir salir de la pobreza y mejorar sustancialmente su calidad de vida.

A través de esta filosofía como base, Muhammad Yunus fundó el Banco Grameen una institución microfinanciera y banco de desarrollo comunitario que hacía partícipes de la economía a personas que se encontraban en situación de pobreza. Fue autorizado por las autoridades de Bangladesh como un banco independiente en el año 1983 (Lacalle Calderón, Marquez Vigil, Duran Navarro, Rico Garrido , & Cordero Herrera, 2007).

Este banco se creó siguiendo el pensamiento de Yunus acerca de que los pobres pueden ser los propios motores de su huida de la pobreza, si se les permite el acceso a sistemas de financiación. Gracias a estos recursos obtenidos, son capaces de poner en marcha proyectos personales que les proporcionan acceso a un aumento de sus ingresos.

En el año 2000, el banco contaba con más de dos millones de clientes, llegando a contar en 2006 con 6,7 millones de clientes. De esta gran cantidad de prestatarios, cabe resaltar que el 96% son mujeres. Para Yunus, los millones de personas que poseen cada uno sus pequeños proyectos, pueden conseguir el milagro del desarrollo. Si se le permite este acceso al crédito, imposible para ellos a través de la banca tradicional, comenzarán sus actividades económicas, generarán ingresos y saldrán de la pobreza extrema (Gutiérrez Loiza, 2015).

Cabe destacar que en el Banco Grameen, el 94% de las acciones está en manos de los prestatarios, y el 6% de los títulos restantes los posee el gobierno de Bangladesh. Dentro de los prestatarios, el 96% son mujeres por lo que su papel en el banco es muy importante. Es un banco que es propiedad, casi en su totalidad, de las mujeres. No solo estaría ayudando a los más vulnerables, sino también jugaría un papel importante en el desarrollo de la mujer en Bangladesh (Martínez, Vigier, Briozzo, & Fernandez Duval, 2015)

Además, el Banco Grameen y su fundador Muhammad Yunus recibieron el Premio Nobel de la Paz en el año 2006 por sus esfuerzos para conseguir el desarrollo económico y por su gran labor facilitando la salida de la pobreza a una gran cantidad de personas.

Las microfinanzas por lo tanto, se refiere a los servicios financieros en pequeña escala - principalmente créditos y ahorros- destinados principalmente a personas con bajos

ingresos, que no tienen acceso a los sistemas financieros tradicionales, y que tiene el objetivo de que a través de estos préstamos se conviertan en autosuficientes y sean capaces de salir de la pobreza (Sánchez Galán, 2018).

Uno de los servicios más comunes en las microfinanzas son los microcréditos. Sin embargo, estas entidades también ofrecen otros productos como cuentas de ahorro, posibilidad de hacer transferencias, seguros o microseguros y servicios destinados especialmente a la inversión. La gran mayoría de operaciones de microfinanzas suceden en países en desarrollo. Muchas instituciones microfinancieras se centran en ayudar y empoderar a las mujeres.

Por lo tanto, los servicios de microfinanzas buscan ayudar a estas personas de ingresos más bajos a mejorar la gestión y aumentar la productividad de sus negocios, reducir el riesgo, aumentar los ingresos que generan y por lo tanto mejorar su calidad de vida y la de sus dependientes; y que no pueden obtener financiación tradicional por no poder informar a los mercados e instituciones sobre su solvencia crediticia. Por ello, estos servicios los prestan instituciones especializadas, que compiten a nivel local y se encuentran cerca de los hogares y negocios de los clientes tanto en zonas rurales como en zonas urbanas. Son conocidas como Instituciones de Microfinanzas (Ghosh, 2013)

2.4 Las microfinanzas en la actualidad

De acuerdo con el Barómetro de Microfinanzas realizado por BNP Paribas, en 2018 casi 140 millones de prestatarios se beneficiaron de las microfinanzas en el mundo. Si lo comparamos con las cifras del año 2009 (98 millones de personas) podemos ver el crecimiento que ha tenido este sector en los últimos años.

Dentro de este importante número de beneficiarios, debemos destacar que las mujeres son las clientes más importantes para estas instituciones ya que representan el 80% del total. Por su parte, el 65% de los prestatarios provienen de zonas rurales.

En el año 2018, las IMF otorgaron un total de 124,1 billones de dólares a personas con escasos recursos y en situaciones de pobreza, suponiendo un incremento del 8,5% respecto al año anterior. De esta cantidad, alrededor del 76% del mercado es administrado

por las 100 instituciones microfinancieras de mayor tamaño, que cuentan con un porfolio de créditos de cerca de 95 billones de dólares.

En términos geográficos, Asia del Sur supone el mayor mercado según el número de prestatarios con alrededor de 85 millones de beneficiarios, y cuyo ritmo de crecimiento es mayor que en el mercado global, ya que los clientes de instituciones microfinancieras crecieron cerca de un 14% en el último año. Al mismo tiempo, en esta región se localizan los tres principales mercados en cuanto a número de prestatarios: India, Bangladesh y Vietnam. En esta región, el número de mujeres, relativo al total de clientes, es superior a la media, ya que el 89% del total pertenecen a este grupo.

La región de América Latina y el Caribe cuenta con el 44% del total del porfolio de las microfinanzas, llegando a alcanzar 48 billones de dólares en créditos, y los 22 millones de clientes, siendo la región menos orientada a las zonas rurales, y que está experimentando una pequeña reducción del número de clientes tras años de crecimiento.

Por su parte, presenta un número más reducido de clientes, al contar con tan solo 6,3 millones, pero está experimentando un crecimiento importante con un incremento del 46% desde el año 2012.

Por último, las dos regiones más pequeñas en cuanto a volumen de microfinanzas son las regiones de Europa del Este y Asia Central y Oriente Medio y África del Norte. Ambas regiones cuentan con aproximadamente 2,5 millones de clientes. Ambas regiones están creciendo en su volumen, y cuentan con el menor porcentaje de mujeres con respecto al resto de regiones (BNP PARIBAS , 2020).

2.5 Instituciones Microfinancieras: Características

Las instituciones microfinancieras son entidades que proporcionan créditos y servicios financieros a personas con ingresos bajos y escasos recursos, que carecen de acceso a fuentes de financiación tradicionales de instituciones bancarias, con el objetivo de que a través de esa financiación obtenga una rentabilidad y unos ingresos que les permita salir de la pobreza por sus propios medios.

Estas instituciones poseen unos rasgos que las diferencian de las entidades financieras más tradicionales. Estas entidades se basan en la confianza mutua, la participación y la responsabilidad. Podemos destacar las siguientes características de las instituciones microfinancieras:

- Enfoque en los más desfavorecidos para mejorar sus condiciones y su situación financiera
- Conocimiento de las necesidades del mercado en el que se enfocan y control de los riesgos: se conceden créditos en unas condiciones muy beneficiosas para los clientes. El colateral exigido es muy pequeño o incluso inexistente, las transacciones realizadas son muy sencillas, las sucursales se encuentran cerca de los negocios y de las poblaciones y los tiempos de estudio y aprobación de los créditos son muy reducidos. Todo ello permite adaptarse a los beneficiarios de los créditos, que son personas con pocos estudios, recursos y sin garantías para avalar estos préstamos. El riesgo crediticio se evalúa según el conocimiento entre el prestamista y el prestatario, ya que deben adaptarse a la realidad del cliente, siendo muy difícil aplicar los métodos de evaluación de riesgo tradicionales.
- Elevados costes: la necesidad de estudio de los clientes, sumado a los elevados costes de burocracia y administrativos provocan que estas instituciones tengan unos costes totales elevados, lo cual repercute en los altos intereses cobrados (con respecto al monto prestado) que recae en los prestatarios. Esta cuestión ha sido objeto de controversia y debate con respecto a las IMF y será tratado en un apartado de este trabajo.
- Autosuficiencia financiera para conseguir viabilidad a largo plazo: para garantizar esta viabilidad financiera, los ingresos de las IMF deben superar los costes totales, incluyendo los posibles costes de impago y los costes derivados de la inflación, garantizándose un margen que permita la supervivencia y el crecimiento de la organización. Como comentamos en el punto anterior, existe el debate sobre el tipo de interés que deben cobrar estas instituciones, sobre si debe ser superior (para cubrir altos costes) o igual que el de mercado.

- Importancia y focalización en el ahorro: numerosos estudios han concluido que las personas con menos recursos también apuestan por el ahorro. Esta práctica resulta muy importante tanto para las IMF, ya que le facilita el acceso a la autosuficiencia financiera, como para las personas ya que les permite consumir, realizar inversiones productivas, o cubrir emergencias. En este contexto, para que el ahorro sea efectivo debe ser voluntario y con fácil acceso a estos recursos ahorrados, debe garantizar seguridad y no debe estar limitado únicamente a aquellos que accedan a préstamos (Lacalle Calderón, 2001).

3. Desarrollo y Resultados

3.1 La medición de impacto social en microfinanzas

Tras haber marcado las líneas básicas sobre qué son las microfinanzas y las instituciones microfinancieras, procedemos a comenzar con el apartado de resultados. El punto clave de este trabajo se encuentra en cómo miden el impacto que generan estas entidades y la forma en la que lo gestionan, desarrollan estrategias y lo comunican a sus inversores.

Como hemos podido comprender previamente, las instituciones microfinancieras a través de sus préstamos tratan de ayudar a personas pobres y con pocos recursos a salir de la pobreza a través de microcréditos. Estas entidades, tienen la necesidad de reportar el impacto que están generando para que los accionistas e inversores lo conozcan de primera mano. Estas personas no demandan exclusivamente conocer la viabilidad financiera o el modelo de negocio de la institución, como la rentabilidad o la tasa de morosidad. Por el contrario, quieren tener a su disposición indicadores que les permitan conocer el impacto que su inversión está generando.

Las instituciones microfinancieras necesitan financiación para poder conceder los préstamos a las personas sin recursos. Por esta razón, necesitan tener una relación cercana con sus accionistas y reportarles la información que quieren conocer. En cuanto a los reportes financieros, estas entidades tienen gran conocimiento acerca de los estados financieros y las ratios que demandan sus accionistas. No obstante, el impacto no resulta fácil de medir y tampoco de comunicar a través de métricas que verdaderamente recojan el impacto que sus inversiones están generando.

Por ello, se va a realizar un pequeño recorrido por la forma en la que están recogiendo y midiendo el impacto las instituciones de microfinanzas y las métricas más utilizadas en el sector, antes de construir una herramienta que les permita a estas entidades recoger y comunicar el impacto con una mayor facilidad y claridad.

Podemos definir el impacto como “un efecto poderoso que algo, especialmente algo nuevo, tiene en una situación o en una persona” (Diccionario Cambridge 2019). Muchos son los inversores que hablan, y también buscan, inversiones de impacto mientras que

muchos actores sociales perciben este impacto desde un punto de vista del impacto social, por lo que esta palabra puede tener diferentes matices.

Por lo tanto, la medición de este impacto y tener la capacidad de medir y cuantificar el impacto generado como consecuencia de nuestras intervenciones debe ser una prioridad. En el caso de las microfinanzas es clave debido a que los inversores necesitan conocer el impacto de su inversión. Al mismo tiempo, es necesario explicar que el impacto generado puede ser sobre una única persona, sobre una comunidad, una situación o sobre el entorno.

Dentro de las métricas o formas de la medición de impacto vamos a distinguir tres conceptos diferentes para la medición del impacto en microfinanzas: la medición del alcance, el análisis social de costes y beneficios y el SROI.

3.1.1 Medición del alcance

Muchos de los estudios de alcance se centran en la cuestión del tamaño y del número de préstamos realizado. Esta forma de medición supone que los préstamos que son más pequeños pueden generar un mayor impacto debido a que son concedidos a pequeños empresarios que puedan desarrollar sus negocios y generar rendimientos gracias a esta financiación.

La principal ventaja de esta medida es la gran cantidad de datos que se encuentran disponibles, y que dichos datos son comparables entre diferentes instituciones microfinancieras, lo que permitiría comparar el impacto generado entre ellas. Sin embargo, la principal desventaja que han comprobado algunos estudios es que en ocasiones existe una falta de causalidad entre el tamaño de los préstamos, el número de estos y el impacto generado.

3.1.2 Análisis sociales de coste-beneficio

Este tipo de análisis es utilizado para evaluar los proyectos atendiendo a su rentabilidad social. En el caso concreto de las microfinanzas, este análisis se utiliza para poder analizar

el beneficio social que generan en comparación con los costes financieros en los que se ha incurrido para su consecución. Esta relación coste beneficio, deberá ser positiva para que las actividades de una institución microfinanciera resulten eficaces.

Por lo tanto, en este enfoque se define la eficiencia de las microfinanzas como la relación de su coste-beneficio en comparación con otras intervenciones cuyo objetivo es la reducción de la pobreza como pueden ser las ayudas al desarrollo a través de financiación pública. El enfoque de coste-beneficio social define la eficiencia como la relación coste-beneficio de la microfinanciación en comparación con otras intervenciones disponibles contra la pobreza, como la ayuda al desarrollo con financiación pública.

En el apartado de los costes, junto a los costes administrativos en los que incurren estas instituciones, debemos destacar los costes de capital o los costes procedentes de los impagos. En cuanto a los beneficios, pueden ser muy diversos como por ejemplo un aumento de los ingresos de los prestatarios, el incremento de la inclusión financiera o mejoras en la educación y en la sanidad. La principal dificultad que encontramos con este análisis es que, al tener potenciales beneficios tan diversos en las diversas instituciones, los costes no son tan comparables en estos casos.

3.1.3 Social Return on Investment Analysis (SROI)

Esta métrica se compone de un conjunto de indicadores que se utilizan para medir el impacto de empresas o negocios sociales, y en los que se mide tanto el impacto positivo como el negativo en la sociedad, partiendo de la base de que se crea algo más allá del valor económico. Para la constitución de indicadores SROI resulta necesario la recopilación de datos de desempeño social, priorizar los datos respecto a su importancia e incorporar estos datos a la toma de decisiones. Trata de medir el impacto logrado respecto a cada dólar utilizado en el proceso.

Al mismo tiempo, el SROI puede proporcionar una visión a los inversores para que tomen la decisión que consideren más correcta ya que les permite observar la eficiencia de la financiación social. Esta métrica, por lo tanto, ayuda a planificar, gestionar y evaluar los negocios teniendo en cuenta los impactos que están produciendo. Por este motivo, se

centra en las necesidades que tienen los inversores facilitándoles información de los rendimientos financieros y sociales.

Dentro de los inconvenientes de esta métrica encontramos la dificultad de obtener y disponer de los datos, los costes de la evaluación y la difícil comparación entre instituciones debido al uso de indicadores muy dispares (Weber, 2013).

3.1.4 Impacto social y tipos de evaluación del impacto

El impacto social que crean las instituciones microfinancieras consiste en que la población sobre la que se quiere generar un cambio vea sus condiciones de vida y socioeconómicas mejoradas a través de los servicios financieros que estas entidades proporcionan. Se mide la calidad de vida de los prestatarios, así como otros indicadores como el nivel de educación, el nivel de salud o de higiene, así como las infraestructuras o viviendas propias.

Se pueden distinguir en la literatura existente tres tipos diferentes de evaluación de impacto:

- Estudios experimentales (aleatorios): este tipo de estudios se realizan en un laboratorio por lo que es necesario establecer claramente la población objetivo. De esta manera, se formarán dos grupos: un primer grupo formado por aquellas personas que reciben el microcrédito, y por otro lado un grupo que no lo recibe. Ambos grupos serán observados y controlados en el tiempo para poder ver si experimentan cambios diferentes.
- Estudios cuasi experimentales: este tipo de estudios busca acabar con el sesgo de selección aplicando modelos estadísticos. Este tipo de estudios comprenden los estudios comunitarios o poblacionales en el que son los grupos los que son aleatorios y no los individuos, a pesar de que posteriormente se analicen los resultados de estos individuos. Resultan menos costosos y con menos problemas éticos que los estudios experimentales.

- Estudios observacionales: en estos estudios se observa sin manipulación, y se pueden distinguir tres tipos. En primer lugar, estudios de cohortes en los que se comparan el grupo de control y el grupo que ha recibido el microcrédito para sacar conclusiones. Seguidamente, en los estudios de casos y control los individuos se observan según una variable que se quiere medir y se hace un seguimiento retrospectivo en el tiempo para encontrar información. Por último, los estudios transversales en el que se observan grupos de control y de intervención, pero en el mismo momento temporal (Lacalle & Rico, 2007).

3.2 Evaluación de impacto y la Teoría del Cambio

La evaluación del impacto que tratamos con anterioridad se encuentra estrechamente relacionada con la conocida como Teoría del Cambio la cual trataría de explicar como la realización de determinadas actividades contribuyen a la consecución de resultados que ayuden a lograr el impacto que se quería generar desde el inicio (Rogers, 2014).

En un inicio cabría pensar que la Teoría del Cambio mide el impacto generado *a posteriori* por una serie de acciones o de actividades que se realizan. Sin embargo, las ideas presentadas por esta teoría siguen la lógica contraria. En primer lugar, se establecen una serie de cambios que se quieren conseguir, que sería el impacto que se busca, y posteriormente se tratan de reconocer y realizar aquellas actividades que nos permitirían alcanzar estos cambios propuestos.

Podemos distinguir cinco aspectos o partes fundamentales en la cadena de resultados de la Teoría del Cambio:

- a) Insumos (*Inputs*): son los primeros elementos necesarios para llevar a cabo las diferentes actividades o intervenciones.
- b) Actividades o intervenciones: acciones realizadas para llevar a cabo una tarea
- c) Productos (*Outputs*): son los resultados de las actividades. Pueden ser tanto resultados tangibles como algo construido o reparado, hasta productos intangibles como una mejora de las capacidades, de los sistemas o de las políticas.

- d) Resultados (*Outcomes*): constituyen otro nivel de resultados que pueden ser entendidos como el efecto que se ha producido en el corto o medio plazo. Resultan más difíciles de controlar que los productos.
- e) Impacto: es la capa final de los resultados. Es el impacto tanto positivo como negativo, los efectos primarios o secundarios producidos por las actividades o intervenciones, de forma directa, indirecta, pretendida o no pretendida (Ferraro, Pizzo, Raguzzoni, & Solivo, 2020).

Ilustración 3: Cadena de resultados de la Teoría del Cambio



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Ferraro, Pizzo, Raguzzoni, & Solivo, 2020

Por lo tanto, la relación que existe entre la Teoría del Cambio y la evaluación del impacto social es muy clara. Esta teoría persigue lograr unos cambios sociales, por lo que es completamente necesario la recopilación de datos e indicadores para obtener métricas que nos permitan medir el impacto generado y en cierta manera, el cambio producido a través de las acciones realizadas. Por lo tanto, esta teoría busca establecer las cadenas causa-efecto necesarias para lograr los objetivos y la evaluación y medición del impacto será el marco a través del cual se pueda comprobar si se ha producido el cambio o el efecto deseado (Ferraro, Pizzo, Raguzzoni, & Solivo, 2020).

Microfinanza es una empresa italiana de casi veinte años de antigüedad que proporciona asistencia técnica tanto a los clientes como a las instituciones microfinancieras en el acceso al crédito y la educación financiera. Esta compañía ha desarrollado en estos últimos años un método de medición de impacto que se basa en tres dimensiones: Económica, social y ambiental. En el año 2019, Microfinanza realizó un estudio sobre la manera de captar y medir las externalidades positivas generadas por las microfinanzas.

Anteriormente se han podido comprender los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 y como las microfinanzas son un elemento o herramienta clave para la consecución de estos objetivos. La pobreza extrema es uno de los hilos conductores de estos ODS debido a que una reducción de esta pobreza facilitaría el éxito de los ODS. Como pudimos comprobar, las microfinanzas actúan como herramienta clave para tratar de ayudar a las personas más pobres y con menos recursos a salir de la pobreza. A través

de pequeños créditos, se busca que estas personas consigan aumentar sus ingresos, se conviertan en autosuficientes y dejen atrás la pobreza.

La medición de impacto constituye una dimensión fundamental dentro de las microfinanzas, por lo que a su vez guarda un estrecho vínculo con los ODS. Como hemos analizado, las microfinanzas persiguen que las personas sin recursos consigan salir de la trampa de la pobreza, ser autosuficientes y fomentar la inclusión financiera. No obstante, esta tarea requiere que el sector de las instituciones microfinancieras proporcione a sus accionistas y a los stakeholders una demostración de los beneficios y del impacto que está generando el acceso a la financiación para la consecución de la inclusión financiera.

El marco diseñado por Microfinanza consiste en la respuesta a cuatro preguntas que veremos con mayor detalle:

- ¿Qué tipo de impacto queremos medir?
- ¿A quién afecta este impacto?
- ¿Cómo se manifiesta el impacto?
- ¿Cuándo se materializa el impacto?

A continuación, vamos a analizar la metodología que ha propuesto Microfinanza a través de estas cuatro cuestiones para definir la medición de impacto, y posteriormente aplicaremos este marco teórico a la medición de impacto desde la posición de una entidad microfinanciera.

a) ¿Qué tipo de impacto?

En este contexto, debemos diferenciar entre tres realidades o aspectos en los que este tipo de inversiones tratan de generar un impacto: dimensión económica, social y medioambiental.

Anteriormente hemos explicado en qué consiste la inversión de impacto. Los inversores buscan que sus inversiones generen un bien social o medioambiental y al mismo tiempo exista un retorno financiero o rentabilidad para el inversor. Por este motivo, el aspecto económico y social o medioambiental van unidos y ambas realidades deben ser medidas

como si de una triple cuenta de resultados se tratase. La rentabilidad financiera deja de ser la única motivación de estos inversores que también quieren obtener resultados del impacto social y medioambiental generado, por lo que debe ser cuantificado y medido.

El impacto sobre la realidad económica busca generar resultados positivos en los individuos a través de la creación de valor económico añadido. De esta forma, es el impacto que puede ser más sencillo de medir debido a que se compone de cifras y datos cuya recopilación y medición puede resultar más fácil. Sin embargo, sigue siendo difícil ya que los métodos de atribución del impacto no siempre resultan sencillos.

Por otro lado, el impacto social está relacionado con una mejora de la calidad de vida de determinados individuos o comunidades, sin que ello lleve asociado necesariamente una mayor capacidad o estatus económico.

Por último, el impacto de la realidad medioambiental representa aquellas actuaciones, actividades o servicios que tienen una relación con el medio ambiente. Suele ir unido a las externalidades negativas que se producen en los ecosistemas y que repercuten de forma perjudicial al medio ambiente por lo que muchas veces el impacto debe consistir en mitigar y reducir estos efectos (Ferraro, Pizzo, Raguzzoni, & Solivo, 2020).

b) ¿A quién afecta el impacto?

En segundo lugar, debemos conocer quiénes son las partes interesadas en el impacto que se genera. Las dos partes que, por ser los actores principales en las operaciones, tienen un interés obvio en la medición del impacto son tanto el cliente receptor como la entidad microfinanciera que proporciona el servicio.

Sin embargo, existen otros *stakeholders* que tienen intereses en este impacto. Por un lado, los accionistas e inversores de las instituciones microfinancieras requieren que sus inversiones tengan un impacto, por lo que requieren métricas y resultados no solo financiero sino también de estos datos. Por otro lado, la comunidad donde se está trabajando o cuyos habitantes están recibiendo estos préstamos y las instituciones

públicas y donantes requieren de estas métricas que permitan conocer el impacto que se está generando (Ferraro, Pizzo, Raguzzoni, & Solivo, 2020).

c) ¿Cómo se manifiesta el impacto?

El marco establecido por Microfinanza establece que un buen indicador para medir el impacto debe ser:

- Estable, que se utilice a lo largo de todo el análisis
- Comparabilidad: que permita comparar el impacto y los resultados con otros proyectos o instituciones, y que sea consistente a lo largo de los años
- Funcionalidad, ya que debe ser sencillo de construir

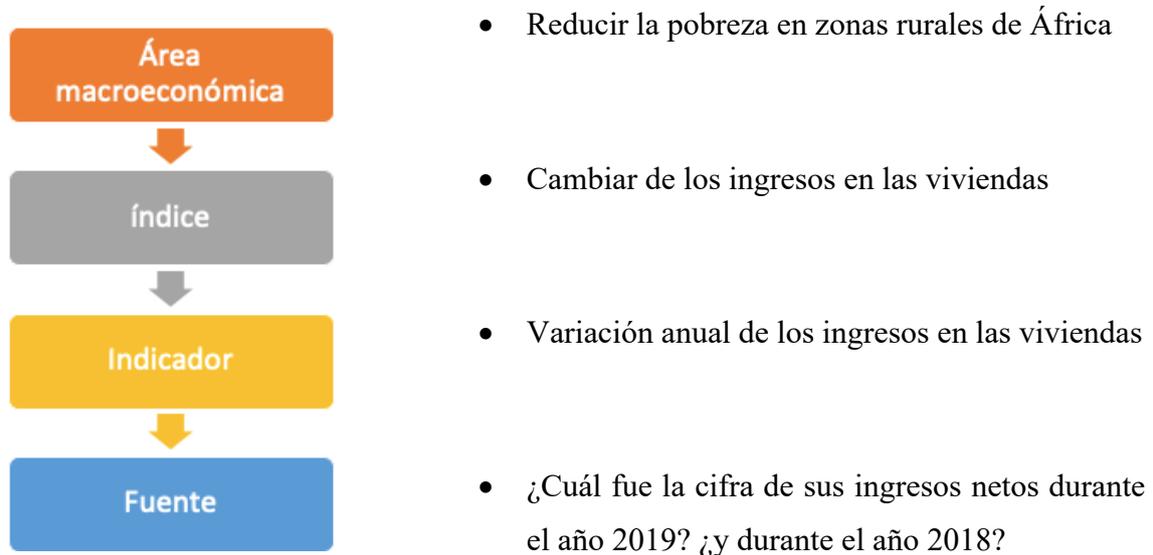
Los indicadores están asociados con los objetivos de desarrollo sostenible y por lo general los resultados que proporcionan pueden ser tanto cuantitativos como cualitativos.

A continuación, vamos a establecer un ejemplo hipotético que nos va a servir de referencia para entender la jerarquía del análisis de la medición de impacto. En este supuesto se va a tomar como referencia la reducción de la pobreza en una determinada zona, gracias a la inclusión financiera generada gracias a los microcréditos. Para la explicación de este ejemplo nos hemos basado en un caso que podría ser real para una institución microfinanciera. En él, se busca medir el impacto que genera un préstamo concedido por una institución microfinanciera a una persona con escasos recursos, con el objetivo de que pueda incrementar su inclusión financiera, obtener ingresos recurrentes y finalmente reducir su nivel de pobreza. Esta estructura es muy similar a la que se va a utilizar en la herramienta que se va a crear para medir el impacto de una institución microfinanciera en el siguiente capítulo:

- Área Macroeconómica: en el ejemplo que situamos, un área macroeconómica para los resultados podría ser la reducción de la pobreza económica.
- Índice: establece el cambio que se quiere generar en los *stakeholders*. Siguiendo el ejemplo, podríamos establecer como índice el cambio en los ingresos de las personas receptoras.

- Indicadores o métricas: representa la medida del cambio que se produce. En este caso podríamos elegir diferentes indicadores como por ejemplo el incremento neto por cliente de los ingresos respecto a los 12 meses anteriores, o el incremento de la capacidad de ahorro de los clientes midiendo como han aumentado dichos ahorros.
- Fuente: por último, se debe explicar de dónde se han recogido los datos establecidos por ese indicador. Para el ejemplo de indicador que hemos establecido en el anterior punto la fuente sería una pregunta a los clientes como ¿cuál fueron sus ingresos netos durante el año 2019? ¿y durante el año 2018?

Ilustración 4: ¿Cómo se manifiesta el impacto? Marco de microfinanza



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Microfinanza

3.3 Gestión del impacto: Impact Management Project

Tras haber analizado cómo podemos medir el impacto a través de la Teoría del Cambio que nos permite observar los objetivos que persigue una intervención describiendo una serie de actividades que permitan la transición de insumos a productos, resultados e impacto, a continuación, vamos a observar otro enfoque en la medición y la gestión del impacto desde el *Impact Management Project*.

El *Impact Management Project* (en adelante IMP según sus siglas en inglés) ha creado un foro para establecer un consenso a nivel mundial sobre la medición, gestión y notificación del impacto (Impact Management Project, 2021)

En el comienzo de este capítulo, se ha tratado la medición de impacto y como se establecen las métricas necesarias para poder evaluar este impacto. Sin embargo, el IMP no busca solo gestionar la parte de medición a través de indicadores, si no que pone su enfoque también en la gestión del impacto (como podía hacer en cierto modo la Teoría del Cambio) y en la comunicación de este. Como se ha explicado en este trabajo, los accionistas de las instituciones microfinancieras quieren conocer no solo la parte de rendimientos financieros, sino también el impacto generado, por lo que es fundamental la forma en la que se notifica. Por su parte, la gestión del impacto resulta fundamental para desarrollar actividades y planes de acción que permitan conseguir los objetivos propuestos. La medición es muy importante para saber y conocer qué se está generando, pero se necesitan plantear objetivos y rutas ya que el impacto no es una externalidad positiva sino un valor generado de forma proactiva.

Para ello, el IMP cuenta con cerca de 2000 profesionales del sector que comparten las mejores prácticas y las más novedosas técnicas en este campo para identificar las áreas en las que es necesario una mayor profundización y consenso en la medición y gestión del impacto. Este consenso lo logran a través de tres pilares que consideran fundamentales: una red estructurada a través de una colaboración de organizaciones normativas, una comunidad de profesionales que desde 2016 aportan sus conocimientos y experiencia para crear consenso en la medición y gestión del impacto y unas normas de gestión de impacto consensuadas.

Dentro de las grandes contribuciones que ha realizado el IMP facilitando la coordinación para generar métricas, indicadores, procesos y métodos estandarizados para la medición de impacto debemos destacar dos *frameworks* que ayudan a la creación de consenso en la gestión del impacto (Impact Management Project, 2021).

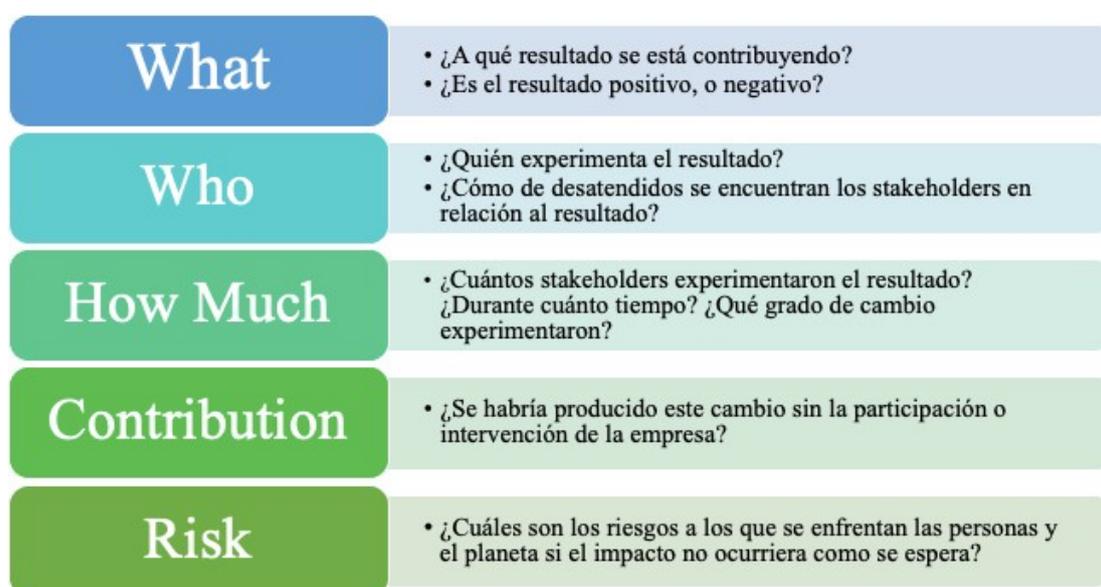
3.4.1 Las cinco dimensiones del Impact Management Project

La comunidad del IMP compuesta por más de 2000 profesionales, llegó al consenso de que el impacto puede medirse en las siguientes cinco dimensiones

- Qué (What): este parámetro nos indica a qué resultado está contribuyendo la empresa y como de importante es para los *stakeholders*, si es positivo o negativo, si se adecúa a las necesidades de los stakeholders o si es acorde a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Quién (Who): indica que *stakeholders* están experimentando el resultado o *outcome* que se está generando. Esta dimensión permite a las empresas y a los inversores enfocar y maximizar su impacto orientando los recursos disponibles a aquellas personas que más lo necesitan. También describe como de desatendidos se encuentran los *stakeholders* en relación con el *outcome*, comparando la línea de base (nivel de resultados de los stakeholders antes del efecto de la empresa) con el umbral de resultados. Dentro de los stakeholders que son afectados por las actividades de una empresa podemos destacar los clientes, los empleados, la comunidad local e incluso la tierra.
- Cuánto (How Much): indica cuántos stakeholders experimentaron el resultado, durante cuanto tiempo lo hicieron y que grado de cambio experimentaron. Es por lo tanto una dimensión que abarca la profundidad, la duración y la amplitud que consiguen los resultados generados.
- Contribución (Contribution): indica si los esfuerzos realizados por la empresa para la consecución de los *outcomes* se han traducido en resultados mejores que los que se habrían conseguido de otra forma. Los cambios se producen entornos sociales dinámicos en los que es difícil atribuir la autoría debido a que participan diversas partes interesadas. Por ello, es importante para una compañía considerar que hubiese sucedido si no hubiera llevado a cabo sus actividades. Por lo tanto, esta dimensión facilita a las compañías la evaluación de su contribución social.
- Riesgo (Risk): indica la probabilidad que existe de que el impacto sea diferente de lo que inicialmente se esperaba y que esta diferencia sea material desde la perspectiva del planeta o de aquellas personas que experimentan el impacto. Por ello, desde esta dimensión se ofrece a las compañías o inversores ayuda para mitigar este riesgo y que el impacto sea lo más parecido al que se esperaba en un inicio.

Este marco resulta muy intuitivo y sencillo para la gestión que las compañías e inversores generan. Desde cinco diferentes dimensiones, se permite medir y gestionar estos parámetros para aumentar la eficacia del impacto generado y también ayuda a realizar una mejor comunicación de los resultados y del valor que se genera para los accionistas y otros *stakeholders*. Este *framework* es aplicable también a las instituciones microfinancieras para no solo medir su impacto si no también gestionarlo y comunicarlo de forma más eficaz (Impact Management Project, 2021).

Ilustración 5: Las cinco dimensiones del Impact Management Project



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Impact Management Project

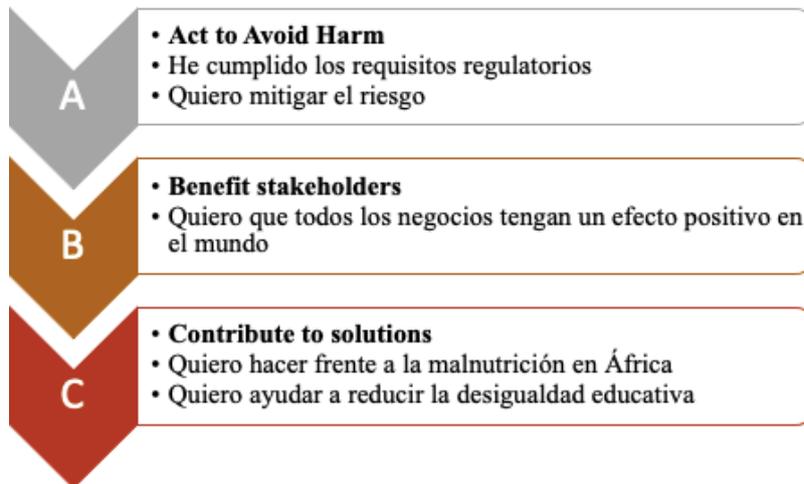
ABC de las intenciones del inversor

Este segundo marco del IMP pretende clasificar a las compañías o a los inversores en tres grupos según la intención que persiga el impacto de sus inversiones o actividades. Esto se debe a que no todas las compañías tienen la misma motivación para gestionar el impacto. Mientras que unas lo hacen para intentar cambiar el planeta y ayudar a las personas a desarrollarse, otras se moverán por ventajas comerciales como la reducción de costes, otras por respeto a la sociedad y a la comunidad local donde desarrollan sus actividades y otras tan solo por meros riesgos u obligaciones regulatorias o por riesgo reputacional (Impact Management Project, 2021).

Por ello, IMP ha creado este framework ABC (según las siglas de los diferentes niveles en inglés) para poder clasificar las diferentes motivaciones o intenciones de las compañías:

- Actuar para evitar daños (*Act to avoid harm*): es el mínimo nivel en el que las empresas actúan para evitar daños a sus stakeholders y así mitigar el riesgo reputacional. Trata de evitar o minimizar efectos negativos en la sociedad y en el planeta. Un enunciado que defina a este tipo de empresas sería “tengo requisitos regulatorios que cumplir”
- Beneficiar a los grupos de interés (*Benefit stakeholders*): además de mitigar el daño las empresas pueden beneficiar de forma activa con sus acciones a los stakeholders y tratando de producir resultados y efectos positivos para diferentes grupos y también ayudar a tener un rendimiento financiero mayor en el largo plazo. Por ejemplo, capacitando de forma proactiva a sus empleados o vendiendo productos que producen buenos resultados en materia de educación o sanidad. El enunciado de esta categoría sería por ejemplo “quiero ayudar a mis empleados a adquirir habilidades innovadoras en el sector”, por lo que estarías creando efectos positivos en los empleados (stakeholders) pero también ayudarían a los rendimientos financieros a largo plazo de la compañía.
- Contribuir a las soluciones (*Contribute to solutions*): algunas compañías pueden ir más allá de sus stakeholders y utilizar sus capacidades para contribuir a solucionar problemas sociales o medioambientales que afectan a los colectivos más desfavorecidos o al planeta en general. En este caso, una empresa tendría planteamientos como “quiero contribuir a la lucha por el cambio climático” o “queremos contribuir a la inclusión financiera en África”. Este último planteamiento podría provenir de una institución microfinanciera que quiere contribuir a solucionar problemas fundamentales.

Ilustración 6: El ABC del Inversor. Impact Management Project



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Impact Management Project

Estas dos matrices, se pueden utilizar de manera conjunta para obtener una visión más global de la gestión del impacto teniendo de una parte las dimensiones en las que se genera

3.4 Herramienta de medición de impacto

Tras haberse analizado la importancia de medir el impacto que se genera por parte de las instituciones microfinancieras así como de lo importante que resulta la gestión y evaluación de dicho impacto, se ha concluido que resulta crucial que estas entidades midan y reporten su impacto de la forma más precisa y clara para sus inversores.

Por este motivo, se va a crear una herramienta de medición de impacto para instituciones microfinancieras. Esta herramienta, a la que se ha denominado *Natura Impact Measurement*, contará con una serie de indicadores que serán utilizados para la evaluación del impacto generado.

Esta herramienta ha sido ideada para que instituciones microfinancieras que están presentes en entornos rurales de África sean capaces de medir el impacto social que están generando, y puedan reportarlo a sus accionistas e inversores de forma precisa. Hemos escogido y creado indicadores en distintos ámbitos que consideramos relevantes para poder conocer el impacto. Por un lado, tenemos indicadores sobre los clientes de las instituciones. Hemos creado tanto indicadores que miden el impacto en igualdad de género, de desigualdades rurales, de personas que dependen de los ingresos familiares, de acceso a alimentación básica, a seguros médicos o a suministros esenciales como agua o electricidad. De esta manera, estas métricas nos van a ayudar a entender sobre que tipo de clientes se está generando el impacto, ya que nos van a aportar mucha información sobre los rasgos socioeconómico de los mismos. Por otro lado, hemos introducido indicadores que miden la satisfacción de los clientes con la institución, y otros que mide diferentes parámetros de las operaciones que realizan como el préstamo medio que se otorga o los créditos que destinan al emprendimiento ya que también nos va a proporcionar datos de impacto.

Para la creación de estos indicadores ha sido preciso estudiar y entender la realidad de las instituciones microfinancieras y la forma en la que estas generan valor e impacto en los individuos y en la comunidad en la que realizan sus actividades, para que se ajusten a la realidad que se quiere. El objetivo de esta herramienta es que las entidades puedan volcar en ella sus datos de impacto y a través de ella gestionarlo y mostrarlo a sus accionistas e inversores.

Por ello, cada indicador de *Natura Impact Measurement* contiene una pequeña descripción de lo que se pretende medir con cada métrica, así como la unidad de medida en la que debe contabilizarse el impacto y la realidad a la cual que están aportando valor (económica, social, medioambiental...). Por otra parte, en la herramienta de impacto que hemos creado existe un apartado en el que se relaciona cada indicador con los Objetivos de Desarrollo sostenible en los que está creando valor. Esto nos va a permitir tener una mayor claridad sobre el impacto creado. Vamos a utilizar los diez primeros ODS, debido a que consideramos que son aquellos sobre los que nuestros indicadores están creando impacto. Para futuras investigaciones, se podrían ampliar tanto los indicadores como los ODS a los que aportan valor e impacto. Dentro de los ODS que hemos dejado fuera de nuestro análisis encontramos temáticas como el clima, ciudades sostenibles, vida submarina o paz y alianzas que consideramos que no son tan relevantes para la medición de impacto social en proyectos de microfinanzas en el contexto de zonas rurales en África.

A continuación, se va a realizar una explicación detallada de cada una de las métricas que componen *Natura Impact Measurement* para explicar qué se busca medir con dicho indicador, por qué resulta relevante para la realidad de una institución microfinanciera y el motivo por el cual se ha decidido optar por ese indicador como consecuencia del tipo de impacto que mide y la información que nos aporta.

La herramienta se encontrará situada en el anexo de este trabajo para que pueda ser consultada.

Natura Impact Measurement

Porcentaje de clientes que son mujeres

Las microfinanzas actúan como vehículo para aumentar la igualdad entre hombres y mujeres y proporcionan a las mujeres con escasos recursos autonomía y facultades para conseguir la subsistencia de su familia. Al mismo tiempo, en la actualidad las mujeres representan el 80% de la clientela de las instituciones microfinancieras.

Tradicionalmente las mujeres en las familias con menos recursos han sido las encargadas del cuidado de la familia y del hogar. Por ello, el impacto que general las instituciones

microfinancieras sobre las mujeres puede ser doble. Por un lado, empoderar a la mujer y dotarla de recursos para que gane autonomía y pueda obtener ingresos recurrentes con los que ser autosuficiente y, por otro lado, se genera impacto en los hogares y en las familias de las mujeres que reciben estos servicios microfinancieros.

El indicador será medido según el porcentaje de mujeres clientes respecto al número total de prestatarios que posee la entidad.

Número de hijos a cargo de las mujeres clientes

El número de hijos que tiene una mujer que solicita un microcrédito o un servicio financiero es relevante respecto al impacto generado. Las circunstancias son muy diferentes para aquellas mujeres que tienen un hijo a su cargo, respecto a aquellas madres que deben hacerse cargo y alimentar a 3, 4 e incluso 5 hijos. Por lo tanto, el impacto que se genera resulta diferente en estas dos circunstancias. Si una mujer cuenta con un gran número de hijos, se generará un impacto en un mayor número de personas.

Por estos motivos, consideramos que es importante medir el número de hijos a cargo de las mujeres que solicitan estos servicios. Esta métrica sería medida a través del número de hijos de las mujeres cliente e incluso obteniendo la media de hijos de todas las prestatarias para así poder tener una cifra global de las clientas de la institución.

Número de hijos escolarizados en la vivienda

Este indicador está relacionado con el número de hijos a cargo de la mujer. Si en el hogar familiar hay más hijos escolarizados, esto supondrá un gasto extra que tendrán que gestionar las familias. Resultan condiciones diferentes si los hijos de la familia se encuentran acudiendo al colegio y formándose que si están trabajando junto a sus padres y generando ingresos para la familia.

Por lo tanto, si existen más hijos yendo a la escuela el impacto generado en cuanto a ingresos en la familia facilitará el pago de estos gastos escolares y tendrá un impacto positivo tanto en los progenitores como en los hijos. Además, se debe fomentar y

considerar la escolarización como algo positivo y que debe ser fomentado por las instituciones.

Del mismo modo, esta métrica será calculada con el número de hijos por familia que están escolarizados, y posteriormente obteniendo la media y la mediana de dichas cifras para obtener resultados globales de la institución.

Estado civil de la mujer cliente

Este indicador guarda una estrecha relación con los anteriores, y se puede realizar un análisis de impacto más preciso si se toman de forma agregada. Existen grandes diferencias entre que una mujer soltera con pocos recursos tenga que hacerse cargo de 3 hijos frente a que una mujer casada con esos mismos recursos tenga que hacerse cargo de un hijo. Por lo tanto, si una mujer se encuentra casada existen mayores posibilidades de que las fuentes de ingresos sean mayores y tengan una mayor capacidad para repartirse las tareas familiares.

No obstante, como se ha comentado, es una métrica que hay que observarla en un contexto y que por si sola no proporciona la información necesaria para evaluar si se crea un mayor o menor impacto.

Número de adultos en edad de trabajar en la unidad familiar

Este indicador trata de medir cuantos adultos en cada vivienda están en edad de trabajar y por lo tanto pueden generar ingresos para la familia. Es verdad que en los países pobres muchos menores de 16 años no van a la escuela y en su lugar trabajan junto a sus padres para aumentar los ingresos de la familia. Sin embargo, el objetivo debe ser que estos menores se escolaricen para poder formarse y optar a profesiones que les permitan tener unos ingresos recurrentes más elevados.

Como afirmábamos anteriormente, existen diferencias sustanciales entre aquellas familias que solo tienen una persona susceptible de generar ingresos frente a aquellas en las que son dos o incluso tres personas las que pueden aportar un sueldo o dinero a la vivienda.

Junto a los otros datos como el número de hijos, el número de menores escolarizados o el estado civil del cliente nos puede ofrecer una visión más completa de la situación de las familias a las que se prestan servicios y sobre las que se busca generar un impacto positivo.

Índice de desigualdad de la mujer en el país

Para concluir los índices sobre la mujer, debemos medir y tener en cuenta el índice de desigualdad de la mujer o de desigualdad de género en el país de actividad de la institución microfinanciera.

La desigualdad de género es un obstáculo grande para las mujeres que, si bien en occidente y los países más desarrollados se está acabando con ella, en los países más pobres sigue estando muy presente en la sociedad y en las familias. En algunos de estos países siguen sufriendo discriminación en cuanto al acceso a la educación, el acceso a determinados trabajos lo que lastra su desarrollo y sus libertades.

Ante esta situación, las microfinanzas pueden dotar de recursos a las mujeres de estos países y que se encuentran en estas situaciones para conseguir ser autónomas, que desarrollen sus fuentes de ingresos y sean más independientes y por lo tanto gocen de una mayor libertad. Por este motivo, es importante tener en cuenta el índice de desigualdad de género del país. Esta métrica puede adquirirse a través del Índice de Desigualdad de Género del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el cual fue introducido en el Informe de Desarrollo Humano de 2010.

Este índice está construido con base en tres factores fundamentales. Por un lado, en torno a la salud reproductiva medida según la tasa de mortalidad materna y de fecundidad entre las adolescentes. El segundo aspecto sería el empoderamiento femenino en el país, medido a través de escaños parlamentarios ocupados por las mujeres y la proporción de mujeres de más de 25 años que han cursado la educación secundaria. El tercer aspecto sería la situación económica o participación en el mercado laboral de las mujeres del país.

Por lo tanto, se generará un impacto importante en aquellos países en los que existe una mayor desigualdad entre los hombres y las mujeres, dotando de recursos a estas mujeres para que puedan desarrollarse con libertad.

Índice de Desarrollo Humano del país

El Índice de Desarrollo Humano (IDH) también forma parte del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y mide el nivel de desarrollo de cada país atendiendo a una serie de criterios. Entre estas variables destacan la esperanza de vida, el PIB per cápita o el nivel de educación por habitante.

Este indicador toma valores entre 0 y 1 y clasifica a los países en cuatro rangos diferentes de desarrollo:

- Los países con menos de 0,55 de IDH se consideran con desarrollo humano bajo
- Entre 0,55 y 0,7 son países con desarrollo humano medio
- Entre 0,7 y 0,8 el desarrollo humano se considera alto
- Y más de 0,8 se considera muy alto

Ilustración 7: Índice de Desarrollo Humano por país



Fuente: IDH página web Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

En esta imagen los países con un mayor desarrollo humano se encuentran en colores más oscuros estando estos países coloreados según la clasificación por rangos previamente explicada. Se puede observar como los países de África poseen un IDH en el nivel más bajo y aquellos países de Europa en el más alto. Por lo tanto, las instituciones microfinancieras que actúen en países con un Índice de Desarrollo Humano más bajo podrán generar un mayor impacto en la población y en el propio país ayudando a mejorar la calidad de vida y los niveles de educación y PIB per cápita al dotar de préstamos que

permitan a sus habitantes obtener ingresos recurrentes y a largo plazo.

Importe medio del préstamo

El importe medio del préstamo es una métrica que debe medirse asociada al número total de préstamos y a la cantidad total prestada. El objetivo que debe tener este indicador es obtener una conclusión acerca del tamaño de los préstamos. No es lo mismo realizar pocos préstamos de gran cantidad de dinero, de los cuales solo se beneficiarán un par de familias, que realizar muchos préstamos de menores cantidades. De esta última forma, un mayor número de familias podrán utilizar y beneficiarse de estos recursos. No obstante, estos préstamos deben ser suficientes para llevar a cabo los proyectos que se tenga como objetivo hacer con esa cuantía.

Por este motivo, esta métrica nos puede ayudar a entender el alcance del impacto que está generando la institución microfinanciera. Es una cuantía monetaria por lo que la unidad de medida de este indicador será en la moneda en la que se confieran los préstamos. Por otra parte, la forma de calcularlo saldrá de la división entre el dinero total prestado por la entidad y el número total de prestatarios.

Número de clientes que recibieron servicios financieros por primera vez

Este indicador nos permite obtener información sobre el historial financiero de préstamos y la relación con productos financieros de los clientes. Además, no se preguntará sobre si es la primera vez que contratan un servicio con la entidad, sino también sobre si alguna vez han contratado un préstamo u otro servicio financiero con otras entidades. De esta forma, podemos conocer si el cliente está comenzando a utilizar estos servicios, o si ya tiene experiencia.

De esta forma, es posible que, si se consigue captar a un gran número de nuevos clientes, se consiga generar y ayudar a un mayor número de personas a desarrollar sus recursos y

convertirse en autosuficientes. Si bien es cierto que personas con más experiencia en préstamos pueden estar utilizándolos para desarrollar mejor su nuevo negocio y expandiéndolo, para las personas con muy bajos recursos, estos primeros préstamos pueden suponer un punto de inflexión muy importante en sus finanzas personales.

Para el cálculo de este indicador, se dividirá el número total de clientes que reciben servicios financieros por primera vez entre el número total de clientes para conocer el porcentaje de los clientes de la entidad que son nuevos recibiendo estos servicios.

Ingresos mensuales medios de los clientes

Este indicador proporciona una información muy relevante acerca de los clientes de la institución. El objetivo de las microfinanzas, como se expuso en puntos anteriores de este trabajo, es proporcionar recursos financieros a las personas más pobres con el objetivo de que consigan salir de la pobreza generando fuentes de ingresos recurrentes para aumentar su calidad de vida y que posean cierta seguridad financiera. De esta forma, este indicador proporciona información sobre los recursos que disponen los clientes.

Al mismo tiempo, este indicador puede ser medido durante todos los meses en los que el cliente sigue contando con productos o servicios de la entidad. De esta forma, no solo tendríamos una foto inicial de los ingresos de las personas, si no que podríamos observar su evolución en el tiempo y de esta forma podríamos obtener más información y establecer una métrica como la que se presenta a continuación.

Variación interanual de los ingresos mensuales de los clientes

Esta métrica guarda una estrecha relación con la anterior. El objetivo que se busca es observar el impacto que un servicio financiero como puede ser un préstamo ha sido útil y ha contribuido a aumentar el nivel de ingresos de los clientes de forma sostenida en el tiempo.

Por este motivo, la idea de este indicador es comparar los ingresos mensuales de un cliente para un determinado mes con los ingresos que obtuvo este cliente durante

del año anterior. De esta manera, se puede observar si verdaderamente ha existido un incremento de los ingresos mensuales en el último año.

Para calcular dicha cifra, se realiza una tasa de variación. Por ejemplo, si se quiere calcular la variación de ingresos del mes de abril de 2021 respecto al año anterior se realizaría de la siguiente manera: ingresos de abril de 2021 menos ingresos de abril de 2020 y el resultado de esta diferencia lo dividiríamos por los ingresos del primer año y multiplicaríamos por cien. De esta forma obtendríamos en porcentaje la variación interanual de ingresos para un cliente.

Número de transacciones realizadas en el último año

Este indicador tiene un objetivo doble. En primer lugar, permite conocer la actividad de la institución microfinanciera. Por un lado, se busca conocer la actividad de la compañía, si es una entidad que se ha mantenido activa y como ha variado su actividad y su desempeño en número de transacciones respecto al año anterior. Esto nos permite conocer si la entidad es sostenible en el tiempo y su modelo de negocio es viable a largo plazo.

Por otro lado, el número de transacciones realizadas en un año y con respecto al anterior proporciona una visión del alcance al que llega la entidad con sus préstamos. Si el número de transacciones es más elevado, significará que está proporcionando más servicios en forma de préstamos o seguros a sus clientes, lo que puede ayudar a generar un mayor impacto. No obstante, habría que monitorizar si estas transacciones son con pocos clientes o si el abanico de prestatarios que han realizado transacciones en el último año es amplio.

Este indicador se medirá con respecto al año anterior, es decir, la variación del número de transacciones. El cálculo sería transacciones del año 1 – transacciones del año 0 y todo ello dividido por el número de transacciones del año 0. En definitiva, se trataría de una tasa de variación.

Tasa de retención de clientes

Esta métrica es relevante para una organización desde el punto de vista de la viabilidad financiera, y por otro lado es claramente relevante para el impacto social generado. En cuanto a la viabilidad económica de la entidad, una mayor tasa de retención de clientes sumado al incremento del número de nuevos clientes implicará unos mayores beneficios y poder sostener el modelo de negocio de la institución. Además, una menor rotación de prestatarios implicaría que la organización está cumpliendo una buena función y los clientes deciden renovar o contratar servicios adicionales.

Por otro lado, en el plano del impacto social, una tasa de retención de clientes significaría que los clientes están recibiendo valor por parte de la organización y que puede estar generando un impacto positivo en ellos. Por ello, es una métrica importante ya permite medir la capacidad de la entidad para generar satisfacción en el cliente, conocer que el cliente valora el servicio que recibe y que quiere mantenerlo o incluso contratar servicios adicionales.

Esta métrica debe ser calculada midiendo qué porcentaje de clientes han seguido contando con los servicios de la entidad con respecto al año pasado. Un resultado alto será muy positivo para la institución.

Porcentaje de clientes que viven en zonas rurales

Este indicador también forma parte del grupo de métricas sobre las características de los clientes a los que se está tratando de ayudar y a los que se está intentando dotar de recursos financieros. Generalmente, las áreas rurales de los países más pobres cuentan con menos recursos que las áreas urbanas. Las zonas rurales cuentan con condiciones de vivienda y recursos hídricos inferiores a aquellas zonas más urbanizadas. Al mismo tiempo las infraestructuras como carreteras, caminos o recursos energéticos se encuentran menos desarrollados en estas áreas. Por este motivo, el 65% de los clientes de este tipo de instituciones provienen de zonas rurales, como se ha explicado anteriormente. Por lo tanto, las instituciones microfinancieras generarán un posible mayor impacto en la medida en que sean capaces de captar a clientes de estas áreas rurales y ayudarles a que, a través de recursos financieros, mejoren sus condiciones de vida.

Esta métrica será calculada como un porcentaje. El cálculo provendría de dividir el número de clientes que residen en zonas rurales entre el número total de clientes que posee la institución microfinanciera.

Porcentaje de clientes que poseen una cuenta de ahorro en la institución

Dentro de los servicios que ofrece una institución financiera se pueden encontrar productos diferentes a los préstamos tradicionales. Uno de los objetivos de estas instituciones podría ser divulgar la educación financiera entre sus clientes. Esto quiere decir que, a parte de dotarles de recursos financieros, deben tratar de aumentar los conocimientos financieros de las personas para que utilicen el dinero de una forma responsable. Por lo tanto, para estas personas con escasos recursos, que viven muchas veces de las cosechas y que por lo tanto tienen muchas veces ingresos variables cada mes, una cuenta de ahorro puede ser un buen mecanismo para que creen un colchón financiero. De esta manera, una cuenta de ahorro puede suponer un alivio financiero para meses con menores ingresos de los esperados, o para poder hacer frente a gastos extraordinarios.

De esta forma, las cuentas de ahorro pueden generar un efecto positivo en estos clientes ya que les permite guardar recursos para pagar entre otras cosas, mejoras en sus viviendas cuando sean necesarias o incluso estudios superiores para sus hijos, a la vez que proporciona cierta seguridad y estabilidad. Por ello, resulta un indicador que puede ayudar a medir el impacto generado. Esta métrica será calculada como un porcentaje resultante de dividir el número total de cuentas de ahorro contratadas en la institución entre el número de clientes totales.

Variación anual del número de cuentas de ahorro en la entidad microfinanciera

Esta métrica se deriva de la anterior acerca de las cuentas de ahorro existentes en la organización. No obstante, este indicador pone el foco en la variación anual existente en cuanto a este tipo de cuentas.

Un incremento de las cuentas de ahorro significaría que los clientes se encuentran satisfechos y que la institución está siendo capaz de difundir el mensaje del ahorro entre sus clientes para que, en lugar de vivir día a día con los recursos que poseen, sean capaces de ahorrar una parte por pequeña que sea, para poder hacer frente a imprevistos y gastos extraordinarios.

Este indicador medirá la variación en las cuentas de ahorro en la organización. Por lo tanto, el cálculo será el número de cuentas de ahorro existentes el año 1 menos el número de cuentas de ahorro disponibles el año 0 y esta diferencia que se obtiene se divide entre las cuentas de ahorro del año 0. El resultado obtenido se multiplica por cien para obtener un porcentaje. Este dato nos va a dar información acerca de si han disminuido o aumentado este tipo de productos financieros y en con que intensidad se produce este aumento o disminución. Por otro lado, permitirá comparar las variaciones entre los diferentes años. Se podría realizar como una variación interanual trimestral o mensual, comparando el dato de un mes o trimestre de este año con el mismo mes o trimestre del año anterior.

Créditos destinados al emprendimiento

Como se ha explicado anteriormente, uno de los principales objetivos de las microfinanzas es conseguir que los clientes obtengan una fuente de ingresos recurrente con el fin de conseguir la autosuficiencia financiera. De esta forma, será un factor importante para la institución conocer cuantos de los créditos que proporcionan se destinan a la creación de nuevos negocios.

Si una persona recibe un crédito por parte de una institución financiera, podrá utilizar este dinero de diversas formas. En primer lugar, podría utilizarlo para cubrir gastos como puede ser de vivienda, de alimentación o de salud ante imprevistos. No obstante, a pesar de que estas situaciones pueden ser críticas, el préstamo no estaría ayudando a generar ingresos futuros. Otra opción podría ser utilizar dicho dinero para montar un negocio como puede ser una pequeña tienda o adquirir un huerto donde cultivar, ya que en estas zonas predomina la agricultura como ocupación. De esta manera, el dinero estaría siendo utilizado para generar fuentes de ingresos futuras que ayudarían al cliente a aumentar su dinero mensual disponible.

Por este motivo, si la entidad microfinanciera asiste a estas personas mediante préstamos que están siendo destinados a crear negocios sostenibles, se estará generando un importante impacto a futuro. La forma de medir este indicador deberá ser a través de un porcentaje del número total de créditos destinados al emprendimiento sobre el número total de créditos expedidos por la institución microfinanciera.

Número de seguros destinados a las empresas

Junto a los préstamos y las cuentas de ahorro que se han mencionado previamente, las instituciones microfinancieras pueden ofrecer otros servicios financieros como seguros para empresas o particulares. La concesión de un seguro para una empresa genera impacto en el cliente desde el punto de que, si bien estos negocios suelen constituir la única fuente de ingresos para estas personas, de esta manera su inversión soporta un menor riesgo ante circunstancias ajenas al empresario.

De esta manera, un pequeño agricultor cuyas hortalizas suponen su única fuente de ingresos, puede asegurar su huerto o parcela ante inclemencias meteorológicas que puedan suceder en la región y que puedan dañar parcial o completamente su cosecha. Por ejemplo, en el caso de una sequía excepcional o de una tormenta tropical que arruine la cosecha de este agricultor de la que dependen él y su familia, poseer un seguro puede ayudar a estas familias a tener unos ingresos en esos momentos. De esta manera, como se comentaba también en lo respectivo a las cuentas de ahorro, supone un colchón financiero para estas personas.

Este indicador será medido como un número absoluto, y deberá analizarse junto a otros indicadores. En primer lugar, es interesante observar la variación interanual del número de seguros contratados para observar si crecen o por el contrario se están cancelando. Y, en segundo lugar, aportaría información de impacto conocer cuantos de los créditos que se han destinado al emprendimiento han conseguido consolidarse y llegar a solicitar un seguro para dicho negocio.

Media de obligaciones de pago mensual de los clientes como consecuencia de préstamos recibidos frente a los ingresos mensuales

Este indicador resulta de especial importancia debido a la polémica o las críticas que pueden existir alrededor de las instituciones microfinancieras. Si bien es cierto que las entidades microfinancieras suponen una buena herramienta para ayudar a las personas que no tienen acceso a servicios financieros más complejos, no se encuentran exentas de polémica. Las críticas son realizadas desde el punto de vista de las altas tasas de interés que cobran a los clientes, y por otro lado de la posibilidad de endeudar a las personas que no tienen muchos conocimientos y condenarlas a una espiral de préstamos que no son capaces de gestionar.

Los intereses que cobran por los préstamos son la principal fuente de ingreso de estas organizaciones. Con estos ingresos tienen que hacer frente a importantes costes de mantenimiento, ampliar la base de capital para continuar creciendo o las pérdidas por préstamos. Por lo tanto, dados los grandes costes que tienen que asumir este tipo de organizaciones, suelen cobrar unas comisiones importantes a sus clientes. De esta forma, los críticos explican que se están cobrando tipos de interés muy altos a personas que tienen escasos recursos. De esta manera, puede resultar difícil que devuelvan estos intereses. Además, existe el debate de que estas instituciones están generando una necesidad de capital a las personas pobres y sobre endeudándolas.

Por estas razones, este indicador resulta de especial relevancia para la medición de impacto social. Lo que se busca con esta métrica es comprobar que el pago de intereses de un cliente en un mes no sea excesivo respecto a los ingresos que genera de manera mensual. De esta manera se calculará el porcentaje de ingresos mensuales que la persona debe pagar en concepto de intereses a la organización. Sería interesante que este indicador no fuese excesivamente alto, y que por lo tanto el cliente no se encuentre excesivamente condicionado por sus préstamos.

El cálculo de este indicador resultaría de dividir la cantidad total de dinero que el cliente debe pagar por intereses entre los ingresos mensuales que dispone, y se multiplicaría el resultado por cien para obtener un porcentaje. Un resultado positivo en este indicador

puede resultar muy beneficioso para la institución frente a los críticos y las personas más escépticas acerca de su modelo de negocio.

Variación de la satisfacción con la situación financiera con respecto al año anterior

Este indicador mide la satisfacción personal de los clientes con su situación financiera. Este indicador se obtendrá a partir de una encuesta que se realizaría a todos los clientes de manera anual, con el fin de medir cómo de contentos se encuentran estas personas con su situación financiera y poder compararlo con su percepción un año anterior. De esta forma una institución microfinanciera estará generando un mayor impacto en la medida en que sea capaz de incrementar la satisfacción de los clientes en lo relativo a su economía personal.

Este indicador puede ir también asociado al posible sobre endeudamiento, ya que en esta encuesta realizada a los clientes se pueden incluir preguntas acerca de si se encuentran atados y condicionados en exceso por los préstamos que han recibido y el consecuente pago de intereses.

Conectividad social

Este indicador lleva un componente intrínseco sobre las personas que generalmente son clientes de este tipo de instituciones. Estas personas con escasos recursos, en muchas ocasiones no poseen de un soporte financiero que utilizar en casos de extrema necesidad en los que, por ejemplo, no posean alimentos o dinero para una emergencia sanitaria o cualquier tipo de gasto imprevisto. Estas situaciones pueden ocurrir entre estas personas ya que muchas veces viven con los ingresos del día a día.

Por este motivo, la conectividad social o las conexiones que puedan tener en su comunidad más cercana son verdaderamente relevantes ante situaciones desesperadas. Esto se debe a que tener vínculos cercanos que puedan ayudarte con dinero o alimentos en situaciones críticas puede resultar crucial para estas personas. Por ello, este indicador establecerá, a través de un cuestionario, el grado de relaciones sociales que puede poseer una persona y en las que, ante situaciones graves, pueden confiar y apoyarse.

Conseguir que una persona con pocas conexiones sociales cree un negocio que le permita establecer unos ingresos mensuales recurrentes puede generar un gran impacto, a la vez que se le permite crear un margen de seguridad ante imprevistos.

Porcentaje de hogares con pleno acceso a agua potable y electricidad

En ocasiones, las familias de las zonas rurales de África no tienen acceso a agua potable en sus viviendas ni a electricidad. Este indicador nos está aportando información acerca de las características de los clientes de la institución microfinanciera. La falta de servicios básicos como el agua o la electricidad nos aporta información muy relevante acerca del cliente sobre el que se quiere generar un impacto.

Por lo tanto, es posible que se genere un mayor impacto ante un cliente que no posea acceso a estos servicios fundamentales. El objetivo inicial de las microfinanzas y de las instituciones microfinancieras es conseguir que estas personas sean autosuficientes financieramente, que salgan de la pobreza y que vean incrementada su inclusión financiera. Por ello, el acceso a agua potable y electricidad es uno de los primeros pasos para lograr esta salida de la pobreza.

Este indicador se medirá como un porcentaje relacionando el número de hogares que no poseen acceso a estos servicios con el número total de hogares clientes. Como se puede observar en la herramienta, este indicador estaría aportando mucho valor para la consecución de muchos de los ODS propuestos en *Natura Impact Measurement*

4. Conclusiones y discusión

El objetivo de este trabajo era aportar una contribución a la medición del impacto social en proyectos de microfinanzas. La inclusión financiera constituye un aspecto fundamental para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En este marco, las microfinanzas son una herramienta que ha resultado muy útil para proporcionar financiación a las personas con menos recursos y que estas se conviertan en autosuficientes y sean capaces de salir de la pobreza. Este servicio busca que las personas de ingresos más bajos aumenten la productividad de sus negocios, que aumenten sus ingresos y mejore su calidad de vida.

Estos servicios de microfinanzas son concedidos por las conocidas como instituciones microfinancieras (MFI). Los accionistas e inversores de estas instituciones, los cuales pueden ser enmarcados dentro de la inversión de impacto, persiguen obtener rendimientos y rentabilidades financieras, a la vez que su capital produce bienes sociales o medioambientales. Por tanto, estos inversores van a requerir información tanto de la rentabilidad económica tradicional, como de la rentabilidad social. Para la primera, existen muchas métricas e indicadores que permiten obtener información sobre la inversión. Sin embargo, el impacto social generado es más difícil de medir y de comunicar.

Por ello, consideramos que resulta muy importante que las instituciones microfinancieras midan correctamente el impacto, y además sean capaces de reportarlo y comunicarlo correctamente a sus inversores. Por este motivo, la contribución de este trabajo ha sido la creación de una herramienta de medición de impacto social para las instituciones microfinancieras en la cual puedan reportar de forma sencilla sus datos de impacto social y transmitírselo a sus accionistas e inversores.

Para la realización de esta herramienta hemos creado una serie de indicadores con sus respectivas fórmulas y áreas de impacto. Al mismo tiempo, para cada una de las métricas se señala los Objetivos de Desarrollo Sostenible que se están intentado cumplir. La creación de esta herramienta, la cual se ha ideado para medir el impacto en zonas rurales de África, constituye la principal contribución de este trabajo.

Al mismo tiempo, hemos podido observar que, si bien es realmente importante para una institución microfinanciera medir el impacto que se está generando, también es muy relevante la gestión de dicho impacto. A través de esta gestión del impacto, es cuando se tiene la capacidad de orientar las actividades para desarrollar los planes de acción y conseguir los objetivos propuestos. La medición es una parte necesaria para saber y conocer lo que se está generando, pero se necesitan plantear objetivos y rutas, ya que el impacto no es una externalidad positiva, sino un valor que se está generando de manera proactiva y de manera controlada.

En este trabajo hemos analizado el marco de gestión del impacto elaborado por el Impact Management Project y el cual consideramos que debe ser aplicado a las instituciones microfinancieras para ser capaces de gestionar qué impacto se quiere generar, quién se quiere que experimente el impacto, qué grado de cambio se va a producir en las partes interesadas y el riesgo que existiría para éstas si no se produjera dicho impacto. De esta forma, no sólo se mediría el impacto con la herramienta, sino además se debería de gestionar a través del marco expuesto por el IMP.

Sin embargo, esta herramienta de medición del impacto social en proyectos de microfinanzas que hemos creado resulta el punto de partida de un servicio que puede extenderse a muchas instituciones microfinancieras y que puede ser completada con nuevos indicadores. Además, se podrá investigar con incluir directamente y de forma agregada a la herramienta las cinco dimensiones del Impact Management Project de forma que la institución microfinanciera sea capaz de gestionar internamente el impacto que se quiere generar y reportárselo a los inversores de una forma clara y sencilla. De esta forma la institución será capaz de, por un lado, gestionar más eficazmente el impacto, y en segundo lugar reportar a los accionistas el impacto social que sus inversiones generan.

En cuanto a las limitaciones que hemos podido experimentar en la realización de este trabajo encontramos en primer lugar el acceso a los datos. La herramienta de medición no se ha podido realizar específicamente para la realidad de una institución microfinanciera particular debido a la dificultad para acceder a los datos requeridos. No obstante, se han expuesto indicadores que tratan de acercarse a la realidad de estas instituciones en zonas de África rural. Al mismo tiempo, no se ha podido probar la utilidad de dicha

herramienta por motivos similares, a pesar de que se ha dejado preparado el proceso para que las instituciones microfinancieras tan solo tengan que reportar sus datos en dicha herramienta.

Finalmente, a modo de conclusión personal, he sentido una gran suerte y privilegio a la hora de realizar este trabajo. Considero que las microfinanzas resultan un gran vehículo y una oportunidad muy importante para que, aquellas personas con menos recursos puedan obtener financiación para llevar a cabo proyectos que les permitan salir de la pobreza, obtener ingresos recurrentes y ser autosuficientes.

Estas personas vulnerables en ocasiones son las grandes olvidadas por los sistemas financieros convencionales, a los cuales muchas veces no tienen acceso debido a las zonas en las que viven o por no cumplir los requisitos de seguridad necesarios para obtener préstamos, y las instituciones microfinancieras son capaces de ofrecerles estos servicios, adecuados a sus necesidades y preferencias. De esta forma, se fomenta y se trata de conseguir su inclusión financiera, la cual constituye un componente esencial para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible promovidos por Naciones Unidas.

Al mismo tiempo, ha sido realmente importante para mí poder realizar este trabajo en el marco de una empresa como es Impact Bridge. Ha sido una gran oportunidad la cual me ha permitido acceder a información sobre inversión de impacto y microfinanzas y a un asesoramiento personalizado para este trabajo por parte de profesionales de este campo. Además, ha sido una oportunidad de acercamiento al campo práctico de la inversión de impacto y de las microfinanzas el cual no podría haber obtenido sin la colaboración con Impact Bridge.

5. Bibliografía

- Banco Mundial. (Abril de 2018). *Inclusión Financiera Banco Mundial*. Obtenido de Sitio Web Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview#:~:text=Alrededor%20de%20500%20millones%20de,pobreza%20e%20impulsar%20la%20prosperidad>
- Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., Laeven, L., & Levine, R. (2008). Finance, Firm Size, and Growth. *Journal of Money, Credit and Banking*, 40(7), 1379-1405.
- Bibi, U., Ozer Balli, H., Matthews, C., & Tripe, D. (2016). *New approaches to measure the social performance of microfinance institutions (MFIs)*. Wellington: Massey University - School of Economics and Finance.
- BNP PARIBAS . (2020). *Microfinance Barometer 2019* . Paris: Convergences.
- Chen , J., Chang, A., & Bruton, G. (2017). Microfinance: Where are we today and where should the research go in the future? *International Small Business Journal: Researching Entrepreneurship*, 35(7), 793-802.
- Ferraro, B., Pizzo, G., Raguzzoni, K., & Solivo, M. (2020). *Measuring microfinance impact: A practitioner perspective and working methodology*. Luxemburgo: European Investment Fund (EIF).
- Ghosh, J. (2013). Las microfinanzas y el desafío de la inclusión financiera para el desarrollo. *Ensayos Económicos*, 7-34.
- GIIN. (2020). *Annual Impact Investor Survey 2020*. Global Impact Investing Network.
- Gine, X., & Townsend, R. (2004). Evaluation of Financial Liberalization: A General Equilibrium Model with Constrained Occupation Choice. *Journal of Development Economics*, 74(2), 269-307.

- Gutiérrez Loaiza, A. (Enero de 2015). El Banco Grameen como impulsor del microcrédito. Rasgos destacados y cuestionamientos a este tipo de iniciativas. *En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*(3), 105-119.
- Hannig, A., & Jansen, S. (2010). *Financial inclusion and financial stability: Current policy issues*. Tokyo: Asian Development Bank Institute (ADB).
- Impact Management Project. (Marzo de 2021). Obtenido de Sitio Web de Impact Management Project: <https://impactmanagementproject.com/>
- Lacalle Calderón, M. (2001). Los microcréditos: Un nuevo instrumento de financiación para luchar contra la pobreza. *Revista de Economía Mundial*, 121-138.
- Lacalle Calderón, M., Márquez Vigil, J., Duran Navarro, J., Rico Garrido, S., & Cordero Herrera, L. (2007). *El Banco Grameen*. Madrid: Foro Nantik Lum de MicroFinanza.
- Lacalle, M., & Rico, S. (2007). Evaluación del Impacto en los Programas de Microcréditos: Una Introducción a la metodología científica. *Cuadernos Monográficos*, 56-84.
- Martínez, L., Vigier, H., Briozzo, A., & Fernandez Duval, M. B. (2015). Análisis comparativo de microcréditos Banca pública Argentina y el Banco Grameen. *Economía y Sociedad*, XIX(33), 61-82.
- Monitor Institute. (2009). *Investing for Social and Environmental Impact. A design for Catalyzing an Emerging Industry*. Deloitte.
- Rogers, P. (2014). *La Teoría del Cambio. Síntesis Metodológicas: evaluación de impacto*. Florencia: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).
- Sánchez Galán, J. (noviembre de 2018). *Economipedia: Microfinanzas*. Recuperado el enero de 2021, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/microfinanzas.html>

Weber, O. (2013). Impact Measurement in Microfinance: Is the measurement of the Social Return on Investment an Innovation in Microfinance? *Journal of Innovation Economics & Management*, 149-171.

Yunus, M. (1999). *Banker to the poor: Micro-lending and the battle against world poverty*. New York: New York: Public Affairs.

Yunus, M. (2006). *El Banquero de los Pobres: los microcréditos y la batalla contra la pobreza en el mundo*

ANEXO: Natura Impact Measurement

Indicador	Cálculo	Unidad de Medida	Área de Impacto	Target / Objetivo	Resultado	ODS 1: Fin de la pobreza	ODS 2: Hambre cero	ODS 3: Salud y Bienestar	ODS 4: Educación de calidad	ODS 5: Igualdad de Género	ODS 6: Agua Limpia	ODS 7: Energía asequible y no contaminante	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento ec	ODS 9: Industria, Innovación e Infraestructura	ODS 10: Reducción de las desigualdades
Porcentaje de clientes de la institución que son mujeres	Número de mujeres clientes / Total clientes	Porcentaje	Igualdad / Inclusión Financiera							X					X
Número de hijos que tiene cada mujer cliente de la institución	Número de hijos de las mujeres clientes / Total clientes	Media de hijos	Igualdad						X	X					X
Número de hijos escolarizados en la vivienda	Número de hijos del total de clientes / Viviendas	Media de hijos	Social						X						X
Estado civil de la mujer cliente de la institución	Estado civil (Variable categórica)	Estado civil	Igualdad							X					X
Número de adultos en edad de trabajar en la unidad familiar	Nº de adultos en edad de trabajar / Número de personas en la familia	Porcentaje	Social / Económica			X	X								X
Índice de desigualdad de la mujer en el país	Índice de desigualdad de la mujer en el país	índice externo								X					X
Índice de desarrollo humano del país	Índice de desarrollo humano del país	índice externo				X									X
Importe medio del préstamos concedido	Activos totales prestados / Número de clientes	Unidades Monetarias	Económica			X									
Número de clientes que recibieron servicios financieros por primera vez (%)	Cientes nuevos que reciben préstamo por primera vez / Cientes nuevos	Cientes	Económica / Social / Inclusión financiera			X									
Ingresos mensuales medios de los clientes	Ingresos totales de los clientes / Nº de clientes	Unidades Monetarias	Económica			X	X						X		
Variación interanual de los ingresos mensuales de los clientes	(Ingresos año 1 - Ingresos año 0) / Ingresos año 0	Porcentaje	Económica			X									
Número de transacciones realizadas en el último año	(Transacciones año 1 - Transacciones año 0) / Transacciones año 0	Porcentaje	Económica												
Tasa de retención de clientes	Cientes totales año 1 - Clientes nuevos año 1 - Clientes que se han dado de baja	Cientes	Económica												
Porcentaje de clientes que viven en zonas rurales	Cientes que viven en zonas rurales / Clientes totales	Porcentaje	Social / Inclusión												X
Porcentaje de clientes que poseen una cuenta de ahorro en la institución	Cientes con cuenta de ahorro / Clientes totales	Porcentaje	Inclusión financiera / Seguridad económica			X							X		
Variación anual del número de cuentas de ahorro en la entidad microfinanciera	(Cuentas de ahorro año 1 - Cuentas de ahorro año 0) / Cuentas de ahorro año 0		Inclusión financiera / Seguridad económica			X							X		X
Créditos destinados al emprendimiento	Créditos destinados al emprendimiento / Nº total de créditos concedidos	Porcentaje	Económica / Inclusión financiera			X							X		X
Número de seguros destinados a las empresas	Numero de seguros destinados a empresas / Empresas de clientes	Porcentaje	Inclusión financiera / Seguridad económica										X		
Media de obligaciones de pago mensual de los clientes como consecuencia de prestamos recibidos frente a los ingresos mensuales	Obligaciones de pago mensuales totales de todos los clientes generadas por préstamos recibidos / Número total de clientes	Euros	Inclusión financiera / Seguridad económica			X									
Variación de la satisfacción con la situación financiera con respecto al año anterior	Encuesta de satisfacción	Nota del 1 al 10	Afiliación / Satisfacción												
Conectividad social	Cuestionario	Grado de conectividad (1 al 10)	Inclusión					X							
Porcentaje de hogares con acceso pleno a agua y electricidad	Hogares con acceso a agua y electricidad / nº total de hogares cliente	Porcentaje de hogares	Inclusión / Salud / Social			X	X	X			X	X			