

TRIPLE BOTTOM LINE PARA LAS MICROFINANZAS

Geert Jan Schuite, Alberic Pater & Gerrit Ribbink

1 Introducción

Los últimos años hemos visto una revolución en el mundo de la cooperación al desarrollo provocado por la proliferación de las instituciones microfinancieras (IMF). Sin exagerar podemos decir que las IMF han mejorado las vidas de millones de personas, reduciendo la marginación social y fomentando la actividad empresarial. Es más, las IMF se han convertido en una propuesta comercial atractiva para inversores. Pareciera que estamos viendo el ansiosamente esperado casamiento entre el 'hacer bien' y el 'hacer buen negocio'.

El éxito comercial de las microfinanzas deja una interrogante fundamental: ¿de qué manera contribuyen las IMF realmente al desarrollo sostenible? Hasta la fecha, se ha partido de la suposición generalizada que el dar acceso a servicios financieros a grupos que carecían de estos servicios anteriormente debe arrojar efectos positivos para el desarrollo. Sin embargo, son pocas las IMF que han intentado medir y publicar el impacto social y ambiental que han tenido, sobre todo con respecto al impacto que va más allá de los beneficiarios directos del microcrédito.

En este artículo presentaremos una propuesta para las IMF de cómo estas pueden monitorear e informar sobre los efectos económicos, sociales y ambientales de sus actividades ('triple bottom line'). También mostraremos cómo las IMF pueden apoyar a sus clientes para que estos mejoren el impacto social y ambiental de sus actividades. Creemos que estas ideas pueden ser útiles para las IMF de Latinoamérica.

2 ¿Que significa el 'triple bottom line'?

Las organizaciones que solo tienen un objetivo ('single bottom line') suelen preocuparse únicamente de su rendimiento financiero. No obstante la importancia que tienen las ganancias para la continuidad del negocio, organizaciones que pretenden contribuir al desarrollo sostenible deberían plantearse un enfoque más integral en cuanto a su rendimiento. Empresas con un enfoque de 'triple bottom line' incluyen los efectos económicos, sociales y ambientales de sus actividades en su estrategia.

Sostenemos que el verdadero impacto de desarrollo de las IMF se realiza al nivel de sus clientes. Las IMF que se preocupan de su 'triple bottom line' deben tomar en cuenta los efectos económicos, sociales y ambientales de las actividades de sus clientes financiados por el microcrédito. Aún cuando las IMF suelen estar bastante bien informados sobre el impacto económico, la información sobre los aspectos sociales y ambientales es escasa. Eso sigue así, por más que el número de las IMF que mide su 'rendimiento social' en diferentes áreas – por ejemplo, el número de mujeres atendidas o el cambio en el nivel de ingresos del prestatario – vaya en aumento.

Son pocas las IMF que van más allá de medir el rendimiento social, para incluir también el impacto ambiental de sus clientes y sus condiciones laborales. Véase el cuadro 1 para ejemplos de los aspectos ambientales, de salud y seguridad pertinentes para los clientes de las IMF.

| Cuadro 1: Impacto ambiental y de salud & seguridad para clientes de las IMF | |
|---|---|
| Tipo de impacto | Riesgos potenciales a nivel de cliente |
| Impacto ambiental | <ul style="list-style-type: none"> • Contaminación de la tierra o el agua con desechos químicos • (Sobre-)uso de pesticidas y fertilizantes • Deforestación para crear nuevas zonas de pastoreo o cultivación, causando erosión • Agotamiento de la reserva pesquera por causa de la pesca industrial • Agotamiento de la reserva acuífera por causa de riego intensivo |
| Impacto de salud & seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • El uso de sustancias tóxicas sin protección • Maquinaria insegura, por falta de mantenimiento • Alambrado desprotegido • Ambiente contaminado por basura • Animales en el mismo ambiente donde se come o se duerme • Trabajadores expuestos a polvo, ruido excesivo, trabajo muy pesado, etc. • Falta de prácticas higiénicas (lavar las manos, limpiar las herramientas, agua limpia, trabajo con productos perecederos) |

Planteamos que las IMF que estén interesadas en contribuir al desarrollo sostenible, deben asumir un enfoque de ‘triple bottom line’.

3 ¿Cuál es la importancia del ‘triple bottom line’ para las IMF?

En primer lugar, a pesar del carácter heterogéneo del sector de las micro-finanzas, prácticamente todas las IMF suelen tener una misión social. A través del suministro de servicios financieros, las IMF pretenden contribuir al desarrollo sostenible y la mejora del nivel de vida de sus clientes¹. Si las IMF toman en serio a sus misiones, deberían hacerse la pregunta: ‘¿En que medida estamos verdaderamente contribuyendo al desarrollo sostenible con los préstamos que otorgamos?’

Cada vez más, las IMF están midiendo su impacto social. Eso incluye el análisis de su grupo meta (‘¿realmente estamos enfocando a los pobres?’) así como la medición de los efectos sobre la situación del cliente (‘¿han aumentado los ingresos de la familia?’; ‘¿hay más niños que van al colegio?’; ‘¿han mejorado las condiciones de la vivienda?’).

Sin embargo, si las IMF realmente quieren contribuir al desarrollo sostenible tendrán que tomar en cuenta otro elemento, que tiene que ver con el impacto (económico, social y ambiental) que generan sus clientes con las actividades empresariales que desempeñan gracias al microcrédito obtenido. Hay casos concretos donde microempresas financiados por IMF, tanto en el área rural, como en el industrial o comercial, han causado serios daños ambientales o han expuesto a sus trabajadores a condiciones laborales peligrosas. Esto puede tener repercusiones en el impacto de desarrollo de las IMF.

Viéndolo bien, las IMF que otorgan crédito a clientes que contaminan el medioambiente por el sobre-uso de pesticidas, explotan el bosque de manera insostenible o exponen sus trabajadores a condiciones peligrosas acaban no siendo tan sostenibles, aún cuando contribuyen al aumento en los ingresos de la familia del microempresario cliente.

Algunas IMF ya están integrando aspectos de sostenibilidad en sus operaciones, como podemos ver de las citas de algunos de sus dirigentes:

¹ Sin menospreciar la necesidad de operar como una empresa, con objetivos financieros y comerciales.

En su Informe Anual 2006, **FINDESA (Nicaragua)** sostiene que:
‘... todo nuestro esfuerzo financiero no tiene importancia si no lo podemos mancomunar con resultados triples incluyendo el impacto social y ambiental en nuestras metas.’

ACLEDA (Cambodia) sostiene su Informe Anual 2007 que:
‘Apoyando a la comunidad no sólo es bueno del punto de vista ético, pero también es buen negocio.’

La directiva de **Reliance (Gambia)** en su Informe Anual 2007 escribe:
‘Reconocemos la importancia de crear un sistema de gerencia e información que incluya aspectos de sostenibilidad ahora (...) para bien de la comunidad, el medioambiente y nuestra empresa.’

En segundo lugar, hay más presión sobre las IMF de ser transparentes sobre el impacto que tienen sobre el desarrollo sostenible. Donantes, instituciones financieras e inversionistas son cada vez más exigentes con respecto a la calidad de la cartera de crédito de las IMF. Sobre todo inversores sociales ponen criterios más estrictos a las IMF, relacionados con el impacto social y ambiental. Las IMF que pueden suministrar información sobre su contribución al desarrollo sostenible tienen más posibilidad de conseguir fondos de estos inversores y a mejores condiciones.

En tercer lugar, hay indicaciones que el tener una cartera de clientes que generan un buen impacto económico, social y ambiental también genera beneficios financieros para las IMF. Por ejemplo, desde el punto de vista de manejo de riesgo, clientes que tienen actividades peligrosas pueden causarle daño a la imagen de la IMF. Por otro lado, microempresas con condiciones laborales inseguras pueden tener problemas de pago del crédito si sus trabajadores sufren un accidente en el trabajo.

Del lado de la oportunidad, clientes que reducen la cantidad de basura que producen o reciclan sus desechos podrían reducir sus costos operacionales y así incrementar su margen de utilidad. Asimismo, clientes que logran reducir el uso de pesticidas podrían tener acceso al mercado orgánico y así vender sus productos a un mejor precio. Finalmente, IMF que desarrollan productos especiales, dirigidos a promover la inversión en tecnología apropiada pueden ayudar sus clientes a tener un mayor valor agregado y de conseguir fondos a mejores condiciones.

La experiencia de Triodos Facet indica que puede haber varias razones para las IMF de seguir un enfoque de ‘triple bottom line’.

| Cuadro 2: Razones para las IMF de aplicar un enfoque TBL. | |
|---|--|
| Para darle seguimiento a la misión de la IMF y evitar daños a la imagen | ONGs y entes financiadoras que prestan fondos a las IMF por un lado y los medios de comunicación por otro lado están siempre pendientes del impacto sobre el desarrollo sostenible. Las IMF transparentes y con buenos procedimientos en esta área están en una mejor posición de comprobar su ‘performance’ en los tres ejes de sostenibilidad. |
| Como estrategia para motivar al personal | Los empleados de las IMF serán más motivados si Triple Bottom Line para las Microfinanzas entienden la misión social de la institución y lo ven reflejado en su trabajo cotidiano. |
| Para obtener una ventaja competitiva | Organizaciones con un enfoque de ‘triple bottom line’ son más atractivas para inversionistas e instituciones financieras de segundo piso, sobre todo las que operan en el área de cooperación al desarrollo. |
| Para reducir el riesgo de cartera | Reduciendo el riesgo ambiental, de salud y de seguridad al nivel de clientes puede mejorar la calidad de la cartera y reducir el riesgo de incumplimiento de pago de la deuda por parte del cliente. |
| Para incrementar el valor agregado de los clientes | El desarrollo de productos financieros con un fuerte enfoque de desarrollo sostenible (p.e. para financiar paneles solares, agricultura orgánica o redes para la pesca sostenible) puede abrir nuevas oportunidades de mercado a estos clientes. |

| Cuadro 2: Razones para las IMF de aplicar un enfoque TBL. | |
|--|---|
| Como previsión a cambios en la regulación de las IMF | Nueva reglamentación se está introduciendo constantemente para regular mejor el sector MF, lo que conlleva a reglas más estrictas sobre aspectos sociales, ambientales, laborales y de salud. |
| Como respuesta a nuevos códigos de RSE | Nuevos códigos de RSE (Responsabilidad Social Empresarial) pueden ser exigidos por los accionistas. |

4 ¿Que pueden hacer las IMF para mejorar su ‘triple bottom line’?

Las IMF pueden comenzar registrando su rendimiento en los tres ejes del ‘triple bottom line’ (económico, social y ambiental) y publicando información sobre sus políticas, sus estrategias y sus resultados en estas áreas. Como parte de su estrategia empresarial, las IMF pueden también implementar medidas para mejorar su rendimiento ‘triple bottom line’. Ilustraremos esto con dos ejemplos de la experiencia reciente de Triodos Facet.

4.1 Medir e informar sobre el rendimiento ‘triple bottom line’

En el 2004, el Banco Triodos y el Global Reporting Initiative (GRI) iniciaron un proyecto llamado ‘Transparencia y Sostenibilidad en Finanzas’. El objetivo de este proyecto era de asistir las IMF en América Latina, Africa y Asia en la implementación de las directivas del GRI. Estas directivas fueron concebidas para ayudar a las IMF a informar sobre los aspectos económicos, sociales y ambientales de sus actividades, sus productos y sus servicios.

Informar sobre ‘triple bottom line’ es mucho más que un instrumento para la comunicación externa o de relaciones públicas. El informe de sostenibilidad en sí y el proceso de elaboración del informe ayuda a:

- Mejorar el diálogo interno y externo sobre la misión de la organización, los objetivos y los resultados (el ‘performance’). Durante el proceso de elaborar el informe se entrevistan diferentes actores para conocer sus opiniones sobre los objetivos y el impacto de la empresa respecto a aspectos económicos, sociales y ambientales claves. Los directivos de las IMF se involucran en el proceso a través de reuniones estratégicas y tienen que dar el visto bueno al informe final. Como último paso, el informe es presentado a los empleados y los ‘stakeholders’ externos.

Perspectiva del ‘stakeholder’

El Informe Anual 2007 de FINDESA declara que: *‘los indicadores seleccionados y reportados reflejan la visión de los ‘stakeholders’*. FINDESA fue finalista en el Premio de Lectores de GRI 2008.

- Funciona como un sistema de alarma (‘early warning system’). Las expectativas y requerimientos de los ‘stakeholders’ internos y externos, incluyendo a los inversionistas, los clientes, las ONGs, los empleados y la gerencia, son analizados para identificar los riesgos y destacar las oportunidades y posibles nuevas prioridades de la organización.
- Integrar objetivos y medidas de sostenibilidad en los sistemas de gerencia institucional y crear un compromiso dentro de la organización para tratar de alcanzar estos objetivos.
- Reforzar la gestión y la dirección general de la institución.

En este momento, un grupo de trabajo (‘CGAP Task Force’) está finalizando la lista de indicadores de rendimiento social que pueden ser usados por las IMF para informar sobre su rendimiento ‘triple bottom line’. Estos indicadores incluyen los indicadores sociales ‘tradicionales’ (por ej. ‘el índice de pobreza del grupo meta’), así como indicadores ‘nuevos’ sobre responsabilidad social.

Cuadro 3: Indicadores de Rendimiento Social del Task Force de CGAP

- Objetivos sociales de cobertura (pobreza, mujeres, PyME)
- Objetivos sociales de cambios registrados (nivel de vida, ingresos monetarios, desarrollo local)
- Uso de información sobre rendimiento social por directivos y gerencia
- Incentivos para empleados
- Capacitación sobre la misión social
- Indicadores de pobreza de clientes integrados en los sistema de información gerencial ('Management Information Systems')
- Empoderamiento de mujeres y aspectos de género
- Encuestas de satisfacción de clientes
- Análisis de clientes perdidos y encuestas de salida ('exit surveys')
- Responsabilidad social hacia los clientes
- Responsabilidad social hacia los empleados
- Responsabilidad social hacia la comunidad
- Responsabilidad social hacia el medioambiente
- Profundidad de cobertura
- Cambios alcanzados por clientes (3-5 años)

Las IMF que desean usar estos indicadores en sus informes de 'triple bottom line' tienen que formular sus metas y su rendimiento actual en estos términos. Reliance (una IMF de la Gambia) fue la primera IMF de incluir algunos de estos indicadores en su informe anual del 2007, además de los indicadores generales del GRI².

4.2 Mejorar el rendimiento 'triple bottom line' (TBL)

Informar no es un fin sino un medio. Los resultados según los indicadores TBL seleccionados ayudan a las IMF a mejorar su rendimiento TBL. Nuestra experiencia nos indica que las IMF están interesadas en ayudar sus clientes a mejorar el impacto social y ambiental de sus empresas, sobre todo cuando los beneficios para la IMF – en términos de riesgo de cartera, valor agregado para los clientes, etc. – están claros.

Representantes de unos 50 IMF e instituciones que financian las IMF han participado en seminarios regionales – en Perú, la India, Kenya y Ucrania – sobre como mejorar el rendimiento social y ambiental de sus clientes. Estos seminarios enfocan sobre el ciclo normal del procesamiento de un préstamo y destacan la pertinencia de los aspectos sociales y ambientales en cada paso³. Los participantes fueron invitados a ampliar sus horizontes y adoptar una perspectiva social y ambiental hacia las actividades de sus clientes.

Existen claras oportunidades de crear conciencia entre los clientes sobre los aspectos sociales y ambientales en la fase de análisis de la solicitud de crédito, así como durante las visitas de monitoreo (o colección de pagos) que realizan los oficiales de crédito posterior al desembolso del crédito.

Triodos Facet ha elaborado 24 *hojas de trabajo sectoriales* con información básica sobre los principales aspectos sociales, ambientales y de salud & seguridad que se pueden encontrar en estos sectores. Estas hojas de trabajo pueden ayudar al oficial de crédito de identificar rápidamente los principales riesgos sociales y ambientales para sus clientes y de proponer medidas para mitigar o resolverlos⁴.

² Para más información y ejemplos recientes de informes sobre rendimiento TBL véase el sitio web: <http://tblmicrofinance.com/tblreports.aspx> (sólo en inglés).

³ Para más información sobre esta metodología véase: <http://www.fmo.nl/smartsite.dws?id=531>

⁴ La elaboración de las hojas de trabajo formó parte de un trabajo realizado para la FMO (el Banco de Desarrollo de Holanda), con el fin de apoyar a las IMF en mejorar el rendimiento TBL de sus clientes.





La hoja de trabajo tiene una estructura bastante simple. Dentro de las tres categorías mencionadas (ambiental; salud & seguridad; laboral o social) se han identificado los principales riesgos que son representados por un pictograma. Cada hoja de trabajo destaca cuales riesgos son prioritarios en ese sector y presentar sugerencias para el oficial de crédito de cómo analizar, cómo explicar al cliente y cómo actuar con respecto a cada riesgo. Una hoja de trabajo se incluye en la página siguiente como muestra.

Por más que los clientes mismos tendrán que decidir si quieren adoptar estas propuestas, las IMF deben reconocer que ellos pueden concientizar a sus clientes sobre los riesgos sociales y ambientales. Oficiales de crédito que participaron en estos seminarios consideran que las hojas de trabajo les pueden ser muy útiles sobre todo en esos casos donde las propuestas de solución sugeridas pueden ayudar sus clientes a mejorar su rendimiento económico a la vez.

5 Conclusiones finales

Incluir indicadores sociales y ambientales en los informes anuales es pertinente para las IMF. Las directivas del GRI pueden ayudar las IMF a informar sus 'stakeholders' sobre su estrategia y actividades concretas en el marco de un desarrollo sostenible. Los indicadores de rendimiento social de la CGAP pueden ayudarles a seleccionar los indicadores claves. Cuales indicadores serán seleccionados por cada IMF dependerá siempre de la misión de la IMF y el contexto local en el cual opera.

Las IMF que desean mejorar su rendimiento TBL tienen que empezar por el análisis de las actividades de sus clientes, ya que ahí es donde se siente el mayor impacto del microcrédito. Una forma eficaz y eficiente de realizar eso es enfocando en los aspectos sociales y ambientales durante el ciclo normal del procesamiento y la implementación del crédito. Los oficiales de crédito pueden sugerirles – o, en caso extremo, exigirles – a sus clientes que tomen ciertas medidas para mitigar o resolver riesgos sociales y ambientales.

| OBSERVE El Cliente está ... | ANALICE Existe el riesgo de, si ... | EXPLIQUE Lo que es importante es que ... | ACTUE Decirle al cliente de ... |
|---|--|--|---|
| <p>... utilizando químicos / ácidos / tintes</p>  | <p>[S] No se utiliza protección cuando es necesario [S] El almacenamiento no es seguro, ya que no está cerrado con llave, y está cerca de los dormitorios / comedores [S] No hay Hojas de Datos disponibles en cuanto a Seguridad de los Materiales (u otra información sobre seguridad)</p> | <ul style="list-style-type: none"> El almacenamiento seguro evita reacciones químicas, explosiones, incendios, filtraciones e intoxicación Evitar el contacto con ácidos, pigmentos, solventes disminuye la irritación de la piel, las enfermedades pulmonares crónicas Las hojas de control de los materiales nos mantienen informados acerca de los aspectos de uso y seguridad de los químicos | <ul style="list-style-type: none"> Crear un espacio separado de almacenamiento, bajo llave, lejos de niños y salas de estar/comedores Proveer y usar protección cuando se trabaja con químicos (máscaras, lentes, guantes, overoles) Tener disponibles Hojas de Datos sobre Seguridad de los Materiales Establecer planes de emergencia para el caso de accidentes Disponer de equipo contra incendios |
| <p>... eliminando desechos orgánicos / químicos</p>  | <p>[S] Los desechos están por ahí y/o no se los elimina adecuadamente</p> | <ul style="list-style-type: none"> La eliminación adecuada de los desechos evita atraer plagas, alimañas, roedores ó parásitos y la intoxicación del suelo y del agua | <ul style="list-style-type: none"> Re-usar los desechos orgánicos como fertilizantes Los desechos orgánicos pueden ser re-usados como fertilizantes o forraje para animales Disponer de contenedores de basura Separar los desechos (tóxicos) Vender basura/desperdicios a empresas de reciclaje |
| <p>... contaminando agua</p>  | <p>[A] [S] Se está descargando aguas residuales / líquidos al agua (riachuelo/estanque/lago/alcantarilla abierta)</p> | <ul style="list-style-type: none"> El agua potable contaminada puede dañar a la gente que la usa El agua contaminada daña la naturaleza (peces, ganado y otros animales) | <ul style="list-style-type: none"> Descargar las aguas residuales en un sistema de alcantarillado controlado Eliminar los desechos tóxicos a través del servicio comunitario |
| <p>... trabajando en malas condiciones</p>  | <p>[S] El trabajo se realiza en un espacio sin ventilación [S] Los trabajadores están expuestos al polvo, ruido, vibraciones [L] No existen contratos claros con los trabajadores/empleados: por eso ellos no pueden reclamar sus derechos [L] El entorno de trabajo es inseguro lo que potencialmente produce estrés (agresiones, discriminación, violencia sexual)</p> | <ul style="list-style-type: none"> Condiciones de trabajo en que se dispone de aire limpio y visión clara evitan enfermedades crónicas Trabajar en un entorno seguro (sin agresiones, discriminación ni violencia sexual) evita el estrés Tiene que haber contratos claros con los empleados, para proteger sus derechos | <ul style="list-style-type: none"> Convenir horas de trabajo aceptables Instalar ventilación adecuada Proporcionar mascarar y tapones para los oídos Usar iluminación natural (o sino: instalar luz artificial/eléctrica adecuada) Los grupos vulnerables (niños/mujeres) no tienen que trabajar en áreas peligrosas Establecer planes de emergencia para el caso de accidentes |