

Microfinanzas al servicio del desarrollo social

FABIANA CULSHAW ■ Periodista y psicóloga empresarial

Hace unos seis años hubo intentos de desarrollar la industria de microfinanzas en Venezuela. Actualmente, salvo los bancos grandes y algunas excepciones, no existe mayor competencia en el sector.

EL SISTEMA FINANCIERO venezolano destinó en el último año buena parte del crecimiento de las captaciones del público a comprar papeles en vez de otorgar préstamos, aunque ese indicador también se ha incrementado, según datos de la Superintendencia de Bancos (Sudeban). Las cifras muestran que la banca, tanto pública como privada, procura cumplir el papel de direccionamiento de los recursos para crear crecimiento económico de la sociedad mediante el crédito, a pesar de los escenarios macroeconómicos de gran volatilidad en el país. El índice de bancarización está en el orden del cuarenta por ciento y las instituciones financieras intentan elevarlo, así como desarrollar mejores servicios en materia de microcréditos. La meta es que sus clientes pongan en marcha proyectos productivos capaces de crear empleos y oportunidades en el país; tarea nada fácil.

Gran parte de las instituciones cuenta con departamentos especializados en banca comunitaria y microcréditos, considerados sectores mayoritarios que requieren atención y constituyen un nicho interesante de negocio. En Banca Comunitaria Banesco, por ejemplo, 39 por ciento de los clientes nunca había tenido una relación bancaria previa y el resto son sub-bancarizados; es decir, personas que tenían cuentas bancarias pero no aprovechaban otros servicios bancarios, como los créditos. Algo similar ocurre en los otros bancos.

Los bancos líderes del mercado han ido aumentando sus redes de atención al público, con el ánimo de acceder más a la población y siguiendo la filosofía de que «el banco se acerca a usted», y no al revés, como tradicionalmente ha funcionado. Un ejemplo es Banco Mercantil, cuya red «Mercantil Aliado» destinada a servicios a las grandes mayorías se elevó a 292 puntos de atención entre taquillas y comercios corresponsales, en 16 estados del país, en 2012. Otro tanto ocurre con Banco de Venezuela y Banesco, orientados a los sectores populares y que han abierto nuevos canales de comunicación para ese mercado, entre otras instituciones con la misma meta.

Limitaciones

Con la caída de la producción nacional y la permanencia del control cambiario, la economía venezolana está comprometida y la banca, contrariamente a lo que parecen sugerir sus indicadores en alza, no escapa a los vaivenes del producto interno bruto (PIB). Eso opinan varios analistas, entre ellos Francisco Faraco, quien ha explicado en diversas oportunidades que la banca venezolana ha crecido, fundamentalmente, porque hay una fuerte emisión inorgánica de dinero en el país. El economista afirma que la rentabilidad del sistema financiero en los últimos años está vinculada con las inversiones en bonos de deuda pública, que el gobierno ha usado masivamente para financiar el creciente gasto público,

y las operaciones cambiarias con sus sistemas de transacciones, como Cadivi o el desaparecido Sitme. Pero la demanda total de créditos con respecto al PIB es apenas algo más del veinte por ciento.

Hace unos seis años hubo un claro interés en desarrollar una industria de microfinanzas en Venezuela, porque era la tendencia mundial en la materia. Pero a la fecha, salvo ciertos bancos grandes que han perseverado, no existe mayor competencia en el sector. Juan Úslar, presidente de Bangente, sostiene que últimamente ha ocurrido un fenómeno de retroceso en el país, en cuanto al número de instituciones dedicadas a las microfinanzas, debido a la situación económica nacional con alta inflación, control excesivo de la banca y falta de incentivos para mantenerse en el sector: «Muchas de las instituciones que estaban atendiendo al segmento de las microempresas han migrado a la parte alta del segmento de clientes, es decir, a sectores más solventes de la economía, buscando mayores réditos. En el país no existen mayores estímulos gubernamentales para mantenerse en el segmento de microempresas, y el efecto combinado de factores como la inflación constante y los altos costos atentan contra el desarrollo del sector».

Úslar aclara que atender al sector informal de la economía, a los emprendedores y a los microempresarios es costoso para las instituciones financieras. «Los bancos deben especializarse, armar herramientas de captación y contabilidad acordes a ese perfil de clientes y tener especialistas entrenados para generar estados financieros en mercados donde estos no existen», señaló.

Lo cierto es que llegar a la base de la pirámide requiere de las instituciones acomodar políticas, estrategias y procesos, y en Venezuela muchas han desistido de ese esfuerzo. Varios

«En el país no existen mayores estímulos gubernamentales para mantenerse en el segmento de microempresas, y el efecto combinado de factores como la inflación constante y los altos costos atentan contra el desarrollo del sector»

voceros del sector coinciden en que, en este momento, no hay políticas que favorezcan al sector de las microfinanzas. Por el contrario, las leyes financieras que prohibieron la banca-seguros lo perjudicaron, porque dio muerte a una de las vertientes más importantes del negocio.

Bangente activaba operativos para llevar servicios de microseguros a los barrios populares de Caracas y otras ciudades del país hasta hace unos años, pero ha debido dejar la actividad debido a la regulación. «Esto ocurre porque al Estado le falta conocimiento sobre las microempresas, por

lo que las políticas públicas no acompañan el potencial del sector, salvo a veces de manera tangencial», opinó Úslar.

Otro aspecto que limita el desarrollo de las microfinanzas es la disyuntiva: ¿negocio o sentido social? Muchas instituciones han cerrado sus puertas, al centrar sus esfuerzos casi exclusivamente en la función social y descuidar su supervivencia. Según Úslar: «Si el sistema de las microfinanzas no es rentable, si no se puede sostener ni reproducir, se cae. Eso sucedió originalmente con las ONG, muchas de las cuales surgían solamente con un fin social y a los tres o cuatro años quebraron y desaparecieron». A su juicio, el crecimiento de la actividad económica nacional es el factor por excelencia que hará crecer sanamente la demanda de créditos productivos, contrarrestando las actuales distorsiones de la economía que se reflejan en el sistema bancario nacional.

Falta de mediciones

En Venezuela existen encuestas poblacionales, sociales, de consumo y otras, pero no un estudio regular sobre el estrato de la economía informal, su caracterización y evolución, más allá de sus rasgos básicos. Tampoco se sabe a ciencia cierta cuántas microempresas existen en el país, aunque se calcula una cifra en torno a los dos millones. Esto se debe a que existen distintas definiciones de la figura, lo que varía el resultado.

El Banco Central de Venezuela no ha logrado concretar esfuerzos concertados para definir políticas públicas. Por separado, algunos bancos han creado instrumentos para medir el desempeño social de sus clientes, luego de varios créditos otorgados, los cuales miden el grado de prosperidad alcanzado identificando, por ejemplo, si envían o no a sus hijos a la universidad, si han logrado mejorar la construcción de sus casas o cómo han reinvertido las ganancias en sus pequeños negocios. Pero su alcance es limitado.

En otros países latinoamericanos se aplican sistemas avalados y confiables que miden el impacto de los microcréditos en la vida de la gente y, por lo tanto, el grado de desarrollo de la calidad de vida de la población. Ese logro ayuda a su vez a crear nuevos métodos y técnicas microfinancieros más ajustados a las necesidades de cada grupo objetivo.

Bajo índice de mora

La tasa de morosidad de la banca venezolana es 0,94 por ciento, según Sudeban. Esto se debe, en gran parte, al crecimiento moderado de la cartera de créditos y a los topes. No obstante, según algunos agentes bancarios (que prefieren no ser identificados), muchos clientes comentan que la inflación les significa un gran esfuerzo para cumplir sus pagos.

En el mundo de los microcréditos cada sector de actividad económica tiene sus peculiaridades. Por ejemplo, las bodegas de alimentos en los barrios atraviesan crisis cíclicas

Bangente: institución pionera

- Es la primera entidad financiera especializada en microcréditos en Venezuela, fundada hace quince años.
- Su cartera asciende a 950 millones de bolívares, repartidos entre 52.000 clientes en todo el país.
- A lo largo de su historia ha aprobado más de 470.000 créditos.
- Mueve 1.300 millones de bolívares anuales en préstamos.
- El monto promedio de los préstamos es 18.000 bolívares con gran dispersión: van de 5.000 a 200.000 bolívares.
- Cuenta con funcionarios que se dirigen directamente a las zonas populares. Muchos viven en esas zonas y son contratados y entrenados en microfinanzas por la institución.
- Su índice de mora es 0,40 por ciento, considerado el menor de América Latina.
- Para minimizar el riesgo, otorga los primeros créditos a un grupo de cuatro o cinco microempresarios, de acuerdo con un esquema en el que todos responden en caso de que uno de los miembros no pague. A medida que se van cancelando, los créditos se incrementan e individualizan.
- En 2013 inaugurará su sede número catorce en el país, en Barquisimeto.

por la escasez de productos en el mercado, les resulta difícil acceder a mercadería a precios razonables por la especulación y han decidido aumentar las ventas al detal, para evitar pérdidas. En cambio, el sector del transporte, que ha crecido mucho en el país, no tiene problemas de solvencia. Venezuela es casi el único país de América Latina donde un particular, o grupo de particulares, es dueño de los vehículos para pasajeros, fija sus tarifas y el gobierno tiene muy poca injerencia en la práctica del servicio.

Cuando el sector de microfinanzas tomó hace unos años en el mundo el eje de la rentabilidad (no solo el de fin social) surgió un gran escándalo con instituciones financieras hiperrentables que habían sobreendeudado a sus clientes. El objetivo era hacer crecer el negocio de los microcréditos como fuera, pero eso se volvió un búmeran que terminó afectando al sistema. Actualmente, la tendencia es volver a ofrecer un servicio balanceado y, por ende, sostenible para todas las partes, a largo plazo.

Ese es el caso de muchos países, pero no el de Venezuela. Acá la banca se ha preocupado por capacitar a su personal



COMPROMISO SOCIAL: GERENCIA PARA EL SIGLO XXI

ANTONIO FRANCÉS (COORDINADOR)



0212-555.42.63 / 44.60
edies@iesa.edu.ve

La empresa es el motor económico por excelencia, sea privada, pública o social. Hasta ahora trabaja para sus accionistas, pero los trabajadores, los clientes y las comunidades le plantean exigencias crecientes, que van más allá de lo que se conoce como responsabilidad social. En *Compromiso social: gerencia para el siglo XXI* se dan herramientas novedosas para responder a esas exigencias.

para que conozca al cliente, sobre todo en cuanto a su capacidad y disposición de pago, y defina una adecuada selección del riesgo. Ese análisis con frecuencia no se queda en los balances que presentan los clientes sino que incluye también, en el caso de las empresas, su entorno, el manejo habitual del inventario y sus competidores.

Experiencias en América Latina

En el V Foro Internacional de Microfinanzas: la gestión del desempeño social, organizado en Caracas en el pasado mes de julio, Mario Medina, jefe de proyectos de Activo Social de Mibanco de Perú, explicó que en su país se intercala el otorgamiento de fondos con la educación financiera y legal a los solicitantes de créditos, en su mayoría mujeres, con el objetivo de darles más herramientas para salir de la pobreza. «Esa capacitación potenciada a lo largo del tiempo ha dado como resultado que la microempresa mueva la economía peruana. La microempresa genera 54 por ciento del empleo de Perú y la pequeña empresa el siete por ciento», señaló.

Mibanco cuenta con 600.000 clientes y es la principal puerta de entrada bancaria de los sectores populares de Perú. Una de cada cuatro personas ingresa al sistema de

En otros países latinoamericanos se aplican sistemas avalados y confiables que miden el impacto de los microcréditos en la vida de la gente y, por lo tanto, el grado de desarrollo de la calidad de vida de la población

microcréditos por esta institución, que se maneja con estándares universales para la gestión del desempeño social y ha creado canales innovadores para llegar a la gente con ofertas de servicios financieros y no financieros, fundamentalmente de capacitación en gestión empresarial. Las principales áreas de capacitación son educación financiera para clientes en zonas rurales, asesoría para eliminar barreras legales en el acceso al crédito, programas con aliados estratégicos de otras empresas, universidades y ONG, entre otros temas.

Adela de Rizzo, gerente de planeación de Fundación Génesis, de Guatemala (entidad que provee servicios financieros y no financieros a 162.000 clientes activos), destacó la importancia de medir las gestiones como forma de identificar las fallas del sector y aplicar los correctivos necesarios. La gerente reconoció que muchos países aún no han desarrollado métodos de medición e instó a que lo hagan o se sumen a las reconocidas organizaciones regionales existentes para minimizar los riesgos. «Las microfinanzas cambian las vidas, pero hay que saber en qué exactamente, cómo y por cuánto tiempo», dijo. La experta observó que la gestión de

desempeño social fue evolucionando de una visión asistencialista a una más empresarial y sistemática, que se refleja en el balance social de los bancos.

De Rizzo destacó también la relevancia de la formación financiera mediante cursos y talleres que ofrece la Fundación Génesis, sin descuidar el abordaje de costumbres y hábitos para mejorar la calidad de vida, así como las mejores prácticas. Actualmente, la entidad está dando impulso al crédito educativo, que comenzó en los años cincuenta en Colombia y en los sesenta en Costa Rica.

Nicaela McCandless, representante de Red Acción (organización mundial sin fines de lucro dedicada a la construcción de un mundo inclusivo desde el punto de vista financiero), resaltó la importancia de equilibrar los desempeños social y financiero de las entidades de microfinanzas. Señaló que muchas instituciones del mundo se han alejado del cliente y que los estándares ayudan a volver a centrarse en él. McCandless recomendó a las instituciones desarrollar métodos de autoevaluación (revisión de prácticas, datos y resultados), evaluación asistida (con un moderador experimentado en sistemas de microfinanzas) y cuasiauditorías (con un consultor experto que apoye a la institución a evaluar su desempeño social).

Los expertos comentaron que son frecuentes los casos de entidades microfinancieras cuya base de clientes no crece, ofrecen una escasa gama de servicios y tienen alta rotación de personal. Muchas veces los bancos encuentran soluciones al emprender más actividades de contacto con los clientes (en algunos casos se reubican del centro a las afueras de las ciudades, para acercarse más a la gente; en otros, compran vehículos para acceder a zonas alejadas), revitalizar procedimientos para créditos grupales (que al inicio suelen funcionar mejor que los individuales), capacitar al personal en principios de protección y atención al cliente, y aumentar las revisiones periódicas de sus métodos y puntos de referencias. Generalmente, esos son los aspectos básicos que debe revisar toda entidad con la meta de incrementar su cartera de préstamos y la calidad de sus productos.

Muchas experiencias comentadas en el foro podrían aplicarse a Venezuela, donde aún queda mucho camino por recorrer en materia microfinanciera. Es de esperar que el gobierno —que manifiesta interés en favorecer a los sectores populares, emprendedores, micro y pequeños empresarios— adopte políticas de incentivos acordes a las necesidades nacionales para lograrlo. La unión de esfuerzos públicos y privados con un objetivo común sería un primer gran paso en esa vía. **EI**



¿QUIERES CAMBIAR TU ORGANIZACIÓN? GUÍA PRÁCTICA PARA CONDUCIR EL CAMBIO

MARÍA HELENA JAÉN, REBECA VIDAL Y DANIEL MOGOLLÓN,
CON LA COLABORACIÓN DE HENRY GÓMEZ SAMPER



0212-555.42.63 / 44.60
ediesa@iesa.edu.ve

Toda búsqueda de cambio implica una aventura. Resulta muy difícil predecir lo que pasará en el entorno social y de negocios una vez que las personas y las organizaciones asumen el compromiso de evolucionar. Las páginas de este libro constituyen un mapa referencial para poner en orden los datos de la realidad que deben ser tomados en cuenta por los agentes de transformación. Los autores apuestan al análisis estratégico de los actores clave como garantía del cambio exitoso.