

Los Principios de la Gestión del Desempeño Social

¿Cuáles son los Principios de la Gestión de Desempeño Social?

Los Principios de la Gestión del Desempeño Social (GDS) para las microfinanzas surgen de una amplia iniciativa de la industria encaminada a volverlas más eficaces en el logro de su misión social. Los Principios reflejan un consenso entre una amplia gama de actores interesados (que incluye a instituciones microfinancieras, redes, donantes, inversionistas y organizaciones de apoyo) comprometidos en la adopción de medidas prácticas con el fin de alcanzar su misión social mediante la gestión de su desempeño social.

¿Qué es la gestión de desempeño organizacional?

Para todas las organizaciones, la gestión eficaz de desempeño es un proceso continuo que consiste en que la misión y los valores se traduzcan en la práctica. Esto incluye:

- Establecer objetivos claros y crear deliberadamente una estrategia para alcanzarlos
- Monitorear y evaluar los progresos hechos con miras a alcanzar los objetivos, y
- Utilizar información para mejorar el desempeño organizacional global.

Añadiendo lo "social" en la gestión de desempeño

En tanto negocio social, las instituciones microfinancieras (IMFs) aplican medios comerciales para alcanzar fines sociales. Las metas sociales incluyen un amplio número de personas pobres y excluidas; el mejoramiento de la calidad y la pertinencia de los servicios financieros; la creación de beneficios para los clientes; y el mejoramiento de la responsabilidad social por parte de la IMF, entre otros valores. En base a lo anterior, nuestra experiencia demuestra que la gestión eficaz del desempeño social en las microfinanzas requiere tanto de una perspectiva social como financiera.

Una IMF que hace gestión de desempeño social hará de forma deliberada lo siguiente:

- **Traducir su misión y valores en objetivos claros y susceptibles de ser medidos a fin de capturar beneficios sociales intencionales.** Es más probable que las IMFs que son claras con respecto a sus objetivos posean una estrategia deliberada para alcanzarlos.
- **Diseñar e implementar sistemas de responsabilidad social, incluyendo la protección del cliente.** Como mínimo, las IMFs deben asegurarse de no hacer daño. Las microfinanzas tienen un gran potencial para ayudar a los clientes, sin embargo, también tiene el potencial de causarles daño, fundamentalmente a través del sobre-endeudamiento.
- **Hacer seguimiento, comprender e informar acerca de si está alcanzando sus objetivos sociales.** Las IMFs que hacen gestión de desempeño social son más eficaces en lo que se refiere a llegar a su mercado objetivo, ofrecer servicios pertinentes, y crear cambios positivos para los clientes.
- **Alinear sus procesos de negocio para alcanzar tanto los objetivos sociales como financieros.** Todos los aspectos de las operaciones de una IMF afectan a la consecución de sus objetivos sociales. Esto incluye el mercadeo, el proceso de contratación de personal, el entrenamiento del personal, los incentivos, la cultura de la organización y la composición de la Junta.
- **Asegurarse de que la toma de decisiones tome en cuenta los resultados sociales y financieros.** El tener conciencia de las consecuencias sociales y financieras de las decisiones conduce a una mejor gestión del desempeño global.

Las IMFs que integran un enfoque social en los procesos de gestión de desempeño se beneficiarán no sólo de tener más clientes leales y satisfechos, sino que tendrán también la capacidad de demostrar los resultados sociales a los actores interesados externos, incluidos los inversores.