

## Calificación Social

## PROMUJER Nicaragua

## Nicaragua



Elevado retorno social de la institución a través de la combinación de un buen **Desempeño Social** y elevado **Compromiso Social**.

**Desempeño Social** **Bueno**

**Compromiso Social** **Alto**

Fecha de Visita	Nov 07
Calificación anterior	n/a
Fecha de calificación anterior	n/a
Calificación de desempeño '08	β+

### Principales Indicadores de Desempeño Dic-07

#### Perfil Social de Nicaragua

Índice de Pobreza	69.3%*
Índice de Pobreza Extrema	33.2%*
Índice de Pobreza en las zonas rurales	76.9%*
Índice de Pobreza Extrema en las zonas rurales	54.9%*
Tasa de Desempleo en zonas urbanas	7.0%

#### Indicadores PROMUJER

Número de Clientes	22,715
% Clientes Rurales	48%
% Clientes Mujeres	98%
Promedio de préstamos nuevos	\$50
Retención clientes	33%

\* Cifras a Dic-03

### Descripción Resumida

PROMUJER Nicaragua es una organización no Gubernamental perteneciente a la red Pro-Mujer Internacional.-Establecida desde 1996 con sede en la ciudad de León (Nicaragua), atiende principalmente a las mujeres nicaragüenses de escasos recursos en las zonas periurbanas y rurales. Los servicios ofrecidos son integrales, ofreciendo servicios financieros acompañados de servicios de asistencia social como son consultas en medicina general, charlas de orientación sexual, entre otros.

### Fundamentos de Calificación

Buen desempeño social al atender al nicho más bajo del microcrédito en Nicaragua. Viene profundizando sus operaciones ampliando su gama de servicios de asistencia social, buscando satisfacer necesidades específicas de sus clientes. Su alcance es moderado, atendiendo el 0.8% de la población en ocho departamentos de Nicaragua.

El nivel de los gastos operativos por cliente presenta un nivel superior a la muestra MicroRate. Pese a ello, la estrechez del margen financiero no ha podido mantener la rentabilidad y autosostenimiento real de las operaciones al estar afectos a altos niveles de inflación en el 2007.

Por otro lado, muestra altos niveles de Responsabilidad Institucional, empoderando a sus empleados y clientes, asegurando esto con una adecuada selección de personal.

PROMUJER Nicaragua muestra un elevado compromiso social hacia sus clientes, lo cual se refleja en la transmisión uniforme de la misión hacia todos los niveles de la organización. Además, a través de un adecuado monitoreo, desarrolla estrategias que responden a las necesidades de los mismos, minimizando el riesgo de desviarse de su misión social.

### Factores Sobresalientes

#### Desempeño Social

- Excelente profundidad de servicios
- Amplia gama de servicios complementarios
- Servicios no financieros no autosostenibles sin donaciones
- Clientes con buena imagen institucional aunque alta deserción
- Apoyo a la comunidad con servicio de salud

#### Compromiso Social

- Personal identificado con la institución, y mejora en la rotación de analistas de crédito
- Buena comunicación de la misión institucional
- Plan Estratégico desarrollado alrededor de la misión social, con la participación de todo el personal y clientes
- Buen sistema de recolección de información para desarrollo de productos y servicios

## Misión Institucional

*“Apoyar a las mujeres emprendedoras de escasos recursos para promover su empoderamiento y desarrollo integral, ofreciéndoles servicios financieros, capacitación y salud con sostenibilidad, calidad y enfoque de género.”*

- **PROMUJER Nicaragua**

## Evaluación Resumida

### DESEMPEÑO SOCIAL

---

#### ***Profundidad y Diversidad de Servicios***

Importante profundidad de sus servicios atendiendo el un nicho de microcrédito muy bajo. El promedio de primeros créditos de US\$50 demuestra la importante penetración de sus operaciones en la población principalmente peri-urbana y rural.

Excelente variedad de servicios sociales, aunque limitada variedad de los servicios financieros.

Los servicios sociales y financieros se extienden a casi 23 mil clientes con escasos recursos. Como resultado, el alcance de sus operaciones se extiende a cerca de 130 mil personas, lo que representa el 2.3% de la población de Nicaragua.

#### ***Costo, Eficiencia y Sostenibilidad:***

El costo de los servicios financieros para el cliente es relativamente alto, mientras que la eficiencia social es buena. Esto es evidenciado en excelentes niveles de gastos operativos por cliente y un moderado índice de gastos operativos por incluir a los servicios sociales (no financieros). Sin embargo, presenta un moderado desempeño financiero que en el último año ha tenido resultados negativos después de ajustar<sup>1</sup>. Cabe destacar que los costos de los programas sociales están solventados por una combinación de ingresos por estos servicios no financieros y donaciones.

#### ***Responsabilidad Institucional***

La institución mantiene una visión de responsabilidad institucional, logrando un impacto sobre sus empleados y clientes. Existe periódicos estudios de clima laboral y se vienen tomando varias medidas que han permitido la rápida reducción de los niveles de rotación de personal.

Adicionalmente es claro y fuertemente posicionado el empoderamiento que se busca lograr de las clientas, teniendo programas claramente estructurados para este fin. También la comunidad se beneficia con servicios sociales abiertos al público y familiares de las clientas. La institución no tiene políticas que directamente afectan al medio ambiente.

### COMPROMISO SOCIAL

---

Muestra un alto compromiso social hacia su cliente objetivo y desarrolla estrategias operacionales que responden a las mismas, minimizando el riesgo de desviarse de su misión social.

#### ***Misión, Comunicación, y Liderazgo de la Gerencia:***

Con una estructura organizativa sencilla, PROMUJER Nicaragua ha venido creciendo, manteniendo su misión social como columna vertebral de sus operaciones. Se observa que la gerencia ha sabido transmitir esta misión en toda la institución.

#### ***Planeamiento Estratégica:***

En opinión de MicroRate, PROMUJER Nicaragua es una de las pocas IMFs que cuentan con un plan estratégico que se enfoca claramente en la misión institucional, maximizando los beneficios de su cliente objetivo. De esta manera, la institución involucra a toda la organización para desarrollar sus productos sociales y financieros de manera efectiva, logrando sobresalir en ambos programas.

---

<sup>1</sup> Ajustes se concentran ajustes por inflación e intereses devengados