



HÁBITAT PARA LA HUMANIDAD REPÚBLICA DOMINICANA

En equipo: Albañil y Coordinadora de Construcción de HPH República Dominicana trabajando para mejorar una vivienda.

ARTÍCULO 2:

Servicios de Acceso a la Vivienda: ¿agregan valor a las microfinanzas para vivienda?

Enero de 2013

Las microfinanzas han crecido dramáticamente durante las últimas décadas, llegando a más de 200 millones de clientes en todo el mundo, de los cuales aproximadamente dos tercios se considera están entre los más pobres. Los recientes desafíos a la industria, tales como la crisis financiera global y la crisis microfinanciera en Andhra Pradesh¹, han llevado a las instituciones microfinancieras a concentrarse más intensamente en los clientes que quieren atender, mejorando la concesión de préstamos responsables y garantizando resultados sociales. La inclusión de capacitación, asesoría técnica y otras ayudas asociadas — típicamente se refiere a ellas como

“servicios no financieros” — es una expresión tangible del desarrollo y la dedicación de la comunidad en la búsqueda de resultados más profundos y duraderos entre los clientes de microfinanzas y sus familias. Además de aumentar el valor para los clientes, los productos y servicios no financieros pueden ser ventajosos para las instituciones financieras, especialmente cuando los servicios agregados incrementan la capacidad del cliente para pagar. Estos productos y servicios podrían representar una nueva oportunidad de beneficio para la institución o generar creciente fidelización de los clientes. Pero no todas las instituciones financieras tienen la capacidad de ofrecer servicios no financieros que podrían beneficiar a los clientes, ya sea porque no tienen los conocimientos y las habilidades internas para hacerlo o porque no pueden dar tales servicios y cubrir su costo. En ese caso,

1. La crisis del microcrédito en el estado sureño Andhra Pradesh en India comenzó en octubre de 2010 con una ola de suicidios causada por el sobreendeudamiento generalizado y empañó negativamente la imagen del sector, tanto en la India y como en el extranjero.”

incluso los proveedores de microfinanzas de misión social podrían mejor concentrarse en un suministro sostenible de servicios financieros enfocados en el cliente, dejando otros servicios a aquellos que tienen una ventaja comparativa y conocimientos en la prestación de los mismos. Por otra parte, no se trata de apilar cualquier servicio no financiero encima de los servicios financieros, sino más bien, identificar los que realmente necesitan los clientes y encontrar una manera efectiva de entregarlos.²

Sin embargo, el valor agregado de estos servicios es difícil de cuantificar y proveerlos con eficacia junto a la entrega de servicios financieros eficientes e impulsados por la demanda es muy desafiante.

Las microfinanzas para vivienda (véase el recuadro) enfrenta este mismo desafío. Los préstamos destinados a la construcción de mejoras en el hogar, con frecuencia son desembolsados a clientes que no tienen ninguna experiencia relevante sobre la construcción ni conocimientos y que, para minimizar los costos, emprenden proyectos sin un diseño apropiado ni supervisión calificada. Debido a la falta de suficiente preparación para supervisar adecuadamente el trabajo de construcción, los hogares de bajos ingresos — a menudo encabezados por madres solteras — se encuentran a merced de los constructores contratados, quienes son incapaces de garantizar la calidad de la construcción ni de validar los precios. De particular preocupación es el riesgo de estructuras construidas de manera inadecuada, como cuando se agregan los techos o segundos pisos, los cuales pueden presentar riesgos para los residentes, especialmente en las zonas propensas a los desastres.

En un esfuerzo para ayudar a las familias a alcanzar soluciones de vivienda duraderas, seguras y de bajo costo, instituciones como Hábitat para la Humanidad han buscado desarrollar servicios de acceso a la vivienda que complementen las microfinanzas para vivienda.

Los servicios de acceso a la vivienda, de manera muy amplia se pueden definir como los servicios no financieros que pretenden dotar, ya sea a las familias o a los proveedores de servicios o materiales de vivienda, con conocimientos, conexiones u otros recursos que mejoren la calidad, o bien que reduzcan el costo de las soluciones construidas. Estos servicios son muy específicos para cada contexto y pueden ser desde algo sumamente básico, como un folleto informati-

Microfinanzas para vivienda se refiere a los préstamos no hipotecarios que están destinados a financiar las mejoras en el hogar, las reparaciones y la construcción por etapas y se caracterizan por elementos comunes a las microfinanzas, tales como:

- **Cantidades pequeñas de préstamo:** Financiar una mejora individual o una etapa de un proceso de construcción gradual.
- **Plazos cortos:** Generalmente entre 12 y 36 meses.
- **Precio basado en el mercado:** Normalmente a la par con otros productos de microfinanzas.
- **Garantías no hipotecarias:** Tales como co-garantes o pagarés y aceptación de pruebas alternativas de propiedad de la tierra que no sean títulos legales, como por ejemplo, acuerdos de compra o facturas de servicios públicos.

vo entregado puntualmente por un oficial de préstamos, hasta una participación mucho más compleja, como una visita in situ de un ingeniero civil para supervisar el progreso de la construcción. Por lo tanto, la definición de estos servicios y la evaluación de sus beneficios a las familias y a las instituciones financieras es difícil de generalizar. Además, aún falta que salgan a la luz los éxitos demostrados, producto de la vinculación de estos servicios en la prestación de microfinanzas para vivienda sostenibles y graduales.

Este documento resume los conocimientos de nueve instituciones microfinancieras de todo el mundo que se han asociado con Hábitat para la Humanidad para proporcionar microfinanzas para vivienda junto con algún tipo de servicio de acceso a la vivienda. Sus primeras experiencias apuntan a las enseñanzas adquiridas y sugieren las prioridades para una investigación futura acerca de la prestación de servicios no financieros junto con las microfinanzas para vivienda.

Clasificación de los servicios de acceso a la vivienda

Como se mencionó anteriormente, los servicios de acceso a la vivienda son muy variados y dependen de factores contextuales y de las prioridades institucionales. Con respecto a los servicios prestados por las nueve instituciones estudiadas, puede hacerse una clasificación en función del tipo de servicio ofrecido, el nivel de intensidad del enfoque y el método de entrega. Esta tipología fue tomada de estudios previos de servicios de

2. Informe del Estado de la Campaña de la Cumbre de Microcrédito," Jan Maes y Larry Reed, 2012.

Tabla 1 - Servicios de acceso a la vivienda: tipo, intensidad y entrega

Tipo	Intensidad (ejemplos)		Modos de entrega
	Bajo	Alto	
Educación relacionada con la construcción dirigida a las familias.	Folleto que describen consejos comunes y errores que hay que evitar en tipos específicos de mejoras.	Curso de formación en educación financiera para las familias acerca de cómo planificar y gestionar los proyectos de mejoras para el hogar.	Interacción con el agente de crédito. Talleres de capacitación. Reuniones del grupo de préstamo.
Asesoría técnica o supervisión.	Asistencia en el desarrollo de una lista de materiales del proyecto y presupuesto.	Supervisión directa del proyecto de construcción.	Interacción con el agente de crédito. Visitas in situ de los especialistas en construcción (internos o externos).
Acceso a materiales de construcción.	Descuentos negociados con las ferreterías locales.	Todos los materiales comprados y entregados directamente por proveedores seleccionados. (no préstamos en efectivo para materiales).	Alianzas con ferreterías, empresas cementeras y otros proveedores de materiales.

desarrollo empresarial no financiero y se adapta fácilmente a los servicios de acceso a la vivienda³. Los tipos de servicios se agrupan en tres categorías básicas: educar a las familias en temas relacionados con la construcción, asesoramiento técnico en el proceso de construcción y facilitación al acceso a materiales de construcción (véase la Tabla 1 en la página 2-3).

¿Los clientes valoran los servicios de acceso a la vivienda?

Es de primordial interés saber qué piensan los clientes de los servicios de acceso a la vivienda y si ellos perciben que éstos agregan valor a sus préstamos para la vivienda. Las opiniones manifestadas por los clientes en los nueve casos de estudio variaban ampliamente, dependiendo del contexto y la necesidad percibida de estos servicios, así como los tipos de servicios previstos o recibidos.

Surgieron las siguientes observaciones con respecto a la satisfacción del cliente con servicios de acceso a la vivienda:

- En su mayor parte, los clientes afirmaron de manera positiva que percibían un valor en los servicios recibidos.

- Los servicios más apreciados fueron aquellos que daban de formación a los clientes y que contribuyeron a fortalecer su capacidad de emprender con éxito el proyecto de mejoramiento deseado.
- Con respecto al asesoramiento técnico, los clientes con frecuencia afirmaron el valor del apoyo recibido en la preparación de los planes de construcción, las listas de materiales y los presupuestos (servicios de relativamente baja intensidad). También fue muy apreciada la orientación en la selección de los materiales y la mano de obra, así como en la reducción de costos. Mientras que en algunos casos los clientes mencionaron que apreciaban tener acceso a un asesoramiento técnico más cualificado, generalmente prefirieron recurrir a sus propias redes sociales para llevar a cabo el trabajo de construcción. Esto podría sugerir que se valoran más los servicios de asistencia cuando son opcionales en lugar de obligatorios.
- En cuanto al acceso a los materiales de construcción, los clientes valoraron los descuentos en el precio de los mismos.

3. "Sinergias a través de vínculos: ¿quién se beneficia de los vínculos entre las microfinanzas y los servicios de desarrollo empresarial?" Merten Sievers y Paul Vandenberg, 2007. linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0305750X07000691.

- Los servicios de acceso a la vivienda fueron altamente valorados por las comunidades donde los proyectos de construcción eran predominante supervisados por las mujeres, quienes, a menudo, se sentían menos seguras o calificadas para preparar planes, seleccionar materiales o trabajadores, o supervisar el progreso. Se puede citar aquí un ejemplo concreto ocurrido en Tayikistán, donde los hombres estaban empleados en trabajos temporales en Rusia durante la temporada de construcción (primavera y verano).

Puede ser obvio, pero vale la pena señalar que las respuestas más favorables provenían de los clientes de instituciones microfinancieras que de manera planeada habían incluido en su enfoque el diseño de servicios de acceso a la vivienda. Siete de las nueve instituciones microfinancieras incluyeron preguntas relativas a los servicios de acceso a la vivienda en sus evaluaciones de mercado y estos resultados sirvieron de base para diseñar los servicios y el precio. Además, la evidencia sugiere que donde se desarrollaron los servicios de acceso a la vivienda al mismo tiempo que el producto de microfinanzas para la vivienda, hubo una mayor probabilidad de una integración efectiva entre los dos.

Quizás la prueba más relevante de la apreciación de los clientes sobre los servicios de acceso a la vivienda es si están dispuestos a pagar el costo total de estos servicios. En tres de las instituciones estudiadas, se aplicaban de manera obligatoria los honorarios por dichos servicios. Las respuestas fueron variadas en cuanto a la satisfacción de los clientes con el cargo de los honorarios. Curiosamente, en ninguno de estos casos los honorarios fueron suficientes para cubrir el costo completo de los servicios de acceso a la vivienda prestados. Otras instituciones todavía tuvieron que agregar una cuota, pero habían recibido de antemano la confirmación verbal de los clientes para pagar por dichos servicios.

Claramente, llegar a una convergencia entre lo que un cliente valora y lo que puede y está dispuesto a pagar sigue siendo un tema delicado en la prestación de los servicios de acceso a la vivienda junto con el microfinanciamiento para vivienda.

¿Las instituciones financieras valoran los servicios de acceso a la vivienda?

Las instituciones financieras también deben percibir un beneficio al proporcionar los servicios de acceso a la vivienda con el fin de realizar los ajustes necesarios para dar cabida a estos servicios adicionales y, en última instancia, asegurar la prestación eficiente de los servicios junto con microfinanzas para vivienda conforme esta última se vaya ampliando. Se suponía que las nueve instituciones financieras estudiadas entraron en una alianza con Hábitat para la Humanidad en el entendimiento de que se incluyera de alguna forma los servicios de acceso a la vivienda junto a las microfinanzas para vivienda. En el caso de Perú, la adición de los servicios de acceso a la vivienda fue la atracción principal de una institución microfinanciera al asociarse con Hábitat, ya que la institución ya estaba ofreciendo financiamiento para vivienda sin servicios de acceso dentro de su cartera de vivienda. Además, al menos tres instituciones microfinancieras ya estaban proporcionando capacitación u otros tipo de servicios no financieros a sus clientes; por lo tanto, estas instituciones, aparentemente, estaban conceptualmente y operacionalmente bien equipadas para agregar los servicios de acceso a la vivienda a sus ofertas.

Las nueve instituciones financieras valoraron los servicios de acceso a la vivienda por una serie de razones, que pueden agruparse en las siguientes tres categorías principales:

1. **Impacto social:** el atractivo más fuerte para las instituciones microfinancieras estudiadas fue la convicción de que los servicios de acceso a la vivienda vinculados a las microfinanzas para vivienda estaban contribuyendo al impacto social de la institución, así como ayudando a los clientes a llevar a cabo las mejoras deseadas, elevando la calidad de la construcción y, potencialmente, reduciendo los costos, particularmente en las instituciones donde los servicios no financieros ya habían sido brindados a los clientes para otros propósitos (desarrollo de negocios, empoderamiento de las mujeres, capacitación en salud, etc.), los servicios de acceso a la vivienda se percibieron como un complemento natural implícito en los préstamos para vivienda.

“Aprendimos de la fase piloto que el verdadero valor de los servicios técnicos a nuestros clientes, fue importante que nosotros continuemos ofreciendo esos servicios para mejorar las viviendas de los clientes”

— Lyn Onesa- directora de programas- Tulay Sa Pag-unlad Inc., Filipinas

2. **Reducción del riesgo crediticio:** a menudo, los servicios de acceso a la vivienda fueron vistos por las instituciones microfinancieras como un valioso apoyo para el proceso de concesión de préstamos, funcionando como parte de las diligencias obligatorias. El valor percibido, más comúnmente expresado, ha sido la asistencia para la elaboración del presupuesto del proyecto ofrecido por personal capacitado, por medio del cual los proyectos de mejoras para el hogar propuestos por los clientes eran validados junto con sus solicitudes de préstamo correspondientes. Las instituciones microfinancieras también percibieron que la calidad de la construcción, en última instancia, también podría afectar la calidad de la cartera de vivienda, ya que los proyectos inconclusos o completados de manera insatisfactoria podrían tener un impacto negativo en la disposición de los clientes para pagar sus préstamos

La institución microfinanciera en Filipinas fue un caso interesante al respecto. Su producto de microfinanzas para vivienda ya había sido ampliado a las 128 sucursales alrededor del país, alcanzando un desembolso acumulado de más de 11.000 préstamos de microfinanzas para vivienda desde noviembre de 2006. Sus servicios de acceso a la vivienda fueron de una intensidad relativamente alta, involucrando a los maestros de obras basados en los proyectos para supervisar el progreso de la construcción y desembolsos directos a los proveedores de materiales y a los trabajadores de la construcción. Aunque éstos representaron costos significativos para la institución, la administración sintió que estos servicios ayudaron a asegurar una cartera de bajo riesgo. En

particular, su cartera de microfinanzas para vivienda era extremadamente sana, con sólo el 1,6 por ciento PAR⁴ (julio de 2012), en comparación con el PAR de su cartera total de 4,4 por ciento (septiembre de 2012).⁵

En India, en particular, los servicios de acceso a la vivienda fueron vistos como una contribución al financiamiento responsable, ayudando a los clientes en la segmentación de las mejoras deseadas en pequeñas etapas y en préstamos de tamaño manejables. Una investigación llevada a cabo por una institución microfinanciera en India reveló que hasta un 90 por ciento de los clientes fueron incapaces de estimar correctamente las sumas que necesitaban para el préstamo porque no podían calcular los costos correctamente⁶. La institución microfinanciera también apreció que las visitas de seguimiento a los servicios de acceso a la vivienda ayudaron, tanto a confirmar y alentar el uso adecuado del préstamo, así como a reducir el riesgo crediticio potencial

3. **Ventaja competitiva:** para varias de las instituciones microfinancieras, los servicios de acceso a la vivienda fueron percibidos como un rasgo diferenciador dentro del mercado, permitiéndoles competir con otros proveedores de microfinanzas para vivienda con un producto más atractivo. Por ejemplo, la institución microfinanciera en Tayikistán percibió que los servicios de acceso a la vivienda ayudaron a fortalecer su imagen como una institución social que se preocupa por sus clientes. La expectativa es que esto, a su vez, resultaría en mayor satisfacción del cliente y su fidelidad.

También vale la pena mencionar que la institución microfinanciera en República Dominicana valoró el beneficio que la entrega de servicios de acceso a la vivienda tenía en su personal de campo. Los oficiales de crédito expresaron su satisfacción de poder ayudar a sus clientes con asesoramiento básico en construcción y ayuda para el presupuesto, además del préstamo. Al dotar de los servicios de acceso para la vivienda también consolidaron las relaciones entre los oficiales de crédito y sus clientes, contribuyendo tanto a la eficacia personal como a la fidelización de los clientes.

4. PAR significa cartera en riesgo a más de 30 días.

5. La cartera total PAR se basa en los datos de MixMarket (mixmarket.org).

6. “Microfinanzas para vivienda el sur de India: un estudio de caso de la entidad financiera Growing Opportunity Finance y el Centro de Asistencia Técnica de Hábitat para la Humanidad en India”, Hábitat para la Humanidad Internacional, 2013.

Tabla 2: Ejemplo de la división de la mano de obra en la prestación de servicios de acceso a la vivienda como parte de la oferta de micro finanzas para vivienda

Oficial de crédito	Especialista en construcción
<ul style="list-style-type: none"> • Realiza visita inicial al sitio y toma fotografías. • Crea plan de desarrollo de mejoras para el hogar con el cliente. • Distribuye materiales impresos pertinentes con información sobre el tipo de mejora seleccionada. • Asiste al cliente en la preparación de una lista de materiales necesarios y un presupuesto para el proyecto seleccionado. • Prepara solicitud de préstamo. • Realiza visita de inspección del uso del préstamo y toma fotos del proyecto terminado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prepara diseños o planos de planta de proyectos estructuralmente más complejos. • Proporciona supervisión in situ de dichos proyectos. • Revisa todos los planes y presupuestos del proyecto antes de la aprobación del préstamo.

Vínculos entre los servicios de acceso a la vivienda y los servicios financieros

Una consideración importante en la determinación de cómo ofrecer los servicios de acceso a la vivienda es creando un vínculo efectivo entre la prestación de estos servicios y el microfinanciamiento de viviendas. Mientras que ya se ha demostrado que las microfinanzas, como un producto exclusivamente financiero, pueden ser ofrecidas de forma sostenible y ampliarse, es menos evidente cuando se vincula con servicios de acceso a la vivienda. Varias de las preguntas claves que deben ser resueltas cuando se diseñan estos vínculos incluyen:

1. **¿Los servicios de acceso a la vivienda se entregan como un servicio opcional o como un componente obligatorio de los préstamos de microfinanzas para vivienda?**
2. **¿Estos servicios los proporciona la institución microfinanciera o una organización diferente?**
 - a. Si son proporcionados por una organización diferente: ¿Cómo operarán las dos organizaciones con eficacia para ofrecer ambos servicios a los mismos clientes?
 - b. Si la institución microfinanciera entrega directamente los servicios de apoyo: ¿el personal de campo existente asumirá esas funciones o se crearán nuevos puestos?

Albañiles trabajan en las mejoras de una casa en Bolivia.



ADRIANA LLORCA

3. **En cualquier caso, ¿cómo se cubrirán esos costos?**

Una forma útil para diseñar los servicios de acceso a la vivienda es determinar si los servicios van a realizarse como un componente esencial de los préstamos de microfinanzas para vivienda o si son vistos como opcionales u ocasionales. Lo primero podría implicar que los servicios sean obligatorios y pasos relativamente estandarizados en la diligencia del préstamo y de los procesos de seguimiento. Estos servicios son susceptibles de ser provistos por el personal de la institución microfinanciera y sus costos son generalmente incluidos en el precio del préstamo. El segundo sugiere ser-

La siguiente tabla clasifica los vínculos de los servicios de acceso a la vivienda para los nueve casos estudiados.

Tabla 3: clasificación de los vínculos entre los servicios de acceso a la vivienda y las microfinanzas para vivienda para las nueve instituciones microfinancieras				
País	Método	Personal que participa		Observación
		Oficial de crédito	Especialista ATC	
Perú	Interno	X	X	
Bolivia	Interno	X	X	
Brasil	Vinculado		X	Alianza suspendida.
República Dominicana	Interno	X		Entrega vinculada probada con el equipo de Hábitat para la Humanidad en República Dominicana, pero era demasiado difícil de manejar con eficacia.
Filipinas	Interno	X	X	Estuvo vinculado durante el proyecto piloto en el Centro de Manila.
India	Vinculado		X	
Tayikistán	Interno e integrado	X	X	
Bosnia Herzegovina	Interno	X	X	
Bulgaria	Vinculado			Sólo ofreció cursos de educación financiera.

vicios relativamente personalizados que se entregan por una unidad de negocio independiente que hace un cargo sobre la base de los servicios. Sin duda, una institución microfinanciera puede ofrecer ambos tipos de servicios de acceso a la vivienda, empleando múltiples vínculos.

En cuanto a las nueve instituciones microfinancieras estudiadas, se emplearon una serie de configuraciones de personal para la prestación de servicios de acceso a la vivienda. Los dos puestos más comunes a los que se le asigna la responsabilidad de los servicios de acceso a la vivienda fueron:

- **Oficiales de crédito:** los miembros del personal de campo de la institución microfinanciera que ofrecen préstamos de microfinanciamiento de vivienda dentro de su cartera de productos.
- **Especialistas de la construcción:** miembros del personal de la institución microfinanciera u organización asociada que presta apoyo técnico más calificado.

La Tabla 2 (ver páginas 2-6) contiene un ejemplo de cómo los roles en la prestación de servicios de acceso a la vivienda pueden ser divididos entre las siguientes dos posiciones para la prestación de servicios específicos.

Otra forma útil para entender los vínculos entre los servicios de acceso a la vivienda y las microfinanzas para vivienda es clasificarlos de acuerdo con las instituciones que intervienen en la prestación de los servicios de acceso a la vivienda. Tres clasificaciones de los métodos de vinculación surgieron de los nueve casos estudiados:

- **Interno:** los servicios de acceso a la vivienda los realiza el personal de la institución microfinanciera, ya sea a través de los oficiales de crédito o de especialistas de la construcción.
- **Vinculado:** los servicios de acceso a la vivienda los realiza el personal de otra organización⁷ que opera en alianza con la institución microfinanciera.
- **Integrados:** los servicios de acceso a la vivienda los realiza el personal de otra organización pero opera dentro de las oficinas de la institución microfinanciera.

7. En todos los casos, cuando se habla de "otra organización" se refiere a una organización nacional de Hábitat para la Humanidad.

Es importante tener en cuenta que la mayoría de estos servicios se consideraron “obligatorios” en el sentido que se les ofrecieron a los clientes de microfinanzas para vivienda, independientemente de si los querían o no. Algunos servicios estaban ligados estrechamente al proceso del préstamo, tales como la creación de presupuestos de los proyectos, mientras que otros se ofrecieron sólo en situaciones específicas. Por ejemplo, en varios casos, la visita de un especialista en construcción dependía de si el proyecto involucraba cambios estructurales a la casa.

Cabe destacar que ninguno de los “vínculos” de las alianzas para ofrecer servicios de acceso a la vivienda, enumerados anteriormente, cumplió con las metas de alcance proyectados, lo que indica la dificultad de vincular los servicios entre las organizaciones. Una de estas alianzas ya ha sido discontinuada y otras dos todavía estaban luchando para concluir los objetivos del proyecto piloto, al momento de escribir este artículo. También el piloto de la institución micro financiera en República Dominicana hizo pruebas de la entrega del servicio de acceso a la vivienda especializado en asociación con Hábitat República Dominicana, pero los resultados estuvieron muy por debajo de las metas establecidas. Aunque el caso de Filipinas, inicialmente involucró los servicios vinculados entre la institución microfinanciera y Hábitat, más adelante fueron trasladados a la institución microfinanciera una vez que esta decidió ampliar la oferta a nivel nacional. Hábitat simplemente no tenía la capacidad operativa para proporcionar los servicios de acceso a la vivienda a esa escala.

De los casos estudiados, uno de los servicios proporcionados por Hábitat, más valorados, fue el de equipar a las instituciones microfinancieras para que ellos mismos prestaran los servicios. Las instituciones microfinancieras mencionaron en repetidas ocasiones la importancia de las capacitaciones ofrecidas por Hábitat a los oficiales de crédito, junto con las herramientas y las guías proporcionadas para ayudarles en la prestación de los servicios de acceso a la vivienda. En varios casos, Hábitat ayudó a la institución microfinanciera en la contratación, la capacitación y la supervisión del trabajo inicial del especialista en construcción de la misma institución. La intención era que a medida que la cartera de microfinanzas para vivienda creciera, estos puestos fueran financiados por los ingresos de las tasas de interés de los préstamos o por los honorarios.

A medida que las instituciones estudiadas esperan con interés la ampliación de las microfinanzas para vivienda, la tendencia es la búsqueda de una mayor eficiencia en la prestación de los servicios de acceso a la vivienda, de manera

que no frenen el crecimiento del producto financiero, sino más bien que ayuden a alcanzar la sostenibilidad. Ante esto, las instituciones microfinancieras en general, parecen favorecer la oferta de servicios de acceso a la vivienda con personal propio y esperan depender con más fuerza en los servicios simplificados que puedan ser entregados por sus oficiales de crédito. Esta tendencia es consistente con el reconocimiento de que la mayoría de las mejoras realizadas no son estructuralmente complejas y, por lo tanto, no requieren asesoramiento técnico altamente especializado.⁸ Por ejemplo, en Bosnia, la institución microfinanciera contrató a Hábitat para capacitar a sus oficiales de crédito a conceder préstamos específicamente para las tres mejoras más comunes: reemplazo de puertas y ventanas, reparaciones de baño y cocina y pisos. Otra tendencia interesante es el deseo expreso de negociar descuentos con los proveedores de materiales, aprovechando el aumento previsto en el volumen para atraer ofertas óptimas para los clientes.

Lecciones y tendencias en la prestación de servicios de acceso a la vivienda

Aunque aún no se han identificados los modelos de éxito, directrices claras y mejores prácticas, comienzan a surgir las enseñanzas y las tendencias en el ámbito de los servicios de acceso a la vivienda y de su entrega efectiva junto con las microfinanzas para vivienda. Las siguientes son las enseñanzas clave que fueron identificadas a partir de los casos estudiados y que pueden ayudar al diseño futuro de los servicios de acceso a la vivienda:

Lo que los clientes valoran: la evidencia sugiere que los clientes dan un alto valor a la capacitación y a los servicios técnicos que les dotan de información y los orientan en la planificación y la realización de sus proyectos de mejoras para el hogar, tales como:

- Segmentación y secuenciación de las mejoras deseadas en pasos financieramente factibles.
- Creación de un plan básico para mejoras específicas, incluyendo una estimación de materiales y costos.

8. Un estudio en India reveló que el 60 por ciento de los proyectos de construcción de los clientes podría ser clasificado como de media a baja complejidad.

- Recibir orientación para evitar errores comunes asociados con el tipo de mejora.
- Recibir orientación en cómo seleccionar los materiales y la mano de obra para la construcción.

Los clientes también aprecian tener acceso a los servicios técnicos más calificados cuando sea necesario y en muchos casos están dispuestos a pagar por ellos, siempre que no sean obligatorios sino opcionales. Esto sugiere la necesidad de crear un método basado en la demanda de prestación de servicios más especializados y personalizados.

Por otra parte, los clientes valoran las alianzas con los proveedores de materiales que se traducen en descuentos en los precios, los servicios de entrega de los productos y otras formas de tratamiento preferencial.

Lo que las instituciones microfinancieras valoran: las instituciones microfinancieras tienden a valorar la vinculación de los servicios de acceso a la vivienda con las micro finanzas para vivienda por todos o alguno de los siguientes motivos: el impacto social percibido que esto genera, la contribución en la reducción de riesgo crediticio y el aumento de la ventaja competitiva que les produce entre los clientes.

Por otra parte, las enseñanzas que emergen de la prestación de los servicios de acceso a la vivienda a partir de los casos estudiados son compatibles con muchos de los principios adoptados por las instituciones que prestan servicios de desarrollo de negocios vinculados a las microfinanzas. Las siguientes directrices, ligeramente adaptadas, se aplican también a los servicios de acceso a la vivienda.¹⁰

- **Evaluar el mercado:** aprender acerca de la oferta existente y la demanda de servicios en los mercados de la vivienda de bajos ingresos, incluyendo las fuentes informales y locales. Determinar lo que los clientes ya tienen, incluidas las fuentes de financiamiento y lo que necesitan para mejorar sus viviendas con calidad y a bajo costo.
- **Determinar el núcleo de su actividad:** los proveedores de servicios de acceso a la vivienda deben determinar cuáles son los servicios específicos que se van a entregar

de manera eficiente junto a las microfinanzas para vivienda. “Tener una visión amplia, pero una especialización focalizada.” Sin ello, la prestación de los servicios de acceso a la vivienda no va a llegar a la sostenibilidad.

- **Tener orientación al cliente:** con el fin de seguir siendo relevantes, los proveedores de servicios de acceso a la vivienda tienen que mantener el pulso de las necesidades y preferencias del cliente con respecto a los servicios ofrecidos, métodos de entrega y precios.

De los nueve casos estudiados, junto con otras investigaciones realizadas por Hábitat en los últimos años, se pueden identificar las siguientes tendencias en los servicios de acceso a la vivienda:

Servicios de acceso a la vivienda como un componente integral de las microfinanzas para vivienda: una de las formas cada vez más comunes de ver los servicios de acceso a la vivienda es como un componente crucial de la implementación de microfinanzas para vivienda. Las instituciones microfinancieras con conciencia social y que ofrecen microfinanzas para vivienda, a menudo están ansiosas de diferenciar su producto de los préstamos de consumo, lo que garantiza que los préstamos en realidad contribuyen a la construcción de un hogar seguro y duradero para sus clientes. Los servicios dirigidos a dotar a los clientes para que hagan una buena inversión en el mejoramiento de sus viviendas, tal como la educación financiera dirigida a los propietarios de viviendas, se puede considerar como una práctica de concesión de préstamos responsable. Del mismo modo, los servicios de acceso a la vivienda que apoyan el proceso del préstamo suelen justificarse como una contribución a la calidad de la cartera.

En estos casos, los servicios de acceso a la vivienda son susceptibles de ser llevados a cabo por personal de la institución microfinanciera, principalmente oficiales de crédito. Por lo tanto, la complejidad de los servicios proporcionados está limitado por el nivel educativo y la disponibilidad de tiempo de dichos empleados. El costo de estos servicios es generalmente cubierto por cargos sobre los préstamos (tasas de interés o comisiones). Mientras que las tareas adicionales asociadas con la prestación de servicios de acceso a la vivienda pueden tener

9. Tomado de “Sistematización de los proyectos pilotos de Microfinanzas para Vivienda en la República Dominicana”, Centro de Innovación en Vivienda y Finanzas para Latinoamérica y el Caribe, Hábitat para la Humanidad, julio de 2012.

10. Enseñanzas adaptadas de “Sinergias a través de vínculos: ¿quién se beneficia al vincular las microfinanzas y los servicios de desarrollo empresarial?”, “Merten Sievers y Vandenberg Paul, 2007.

un impacto en la productividad de los oficiales de crédito y, en última instancia, en la rentabilidad del producto; las instituciones microfinancieras pueden sentir que esto se compensa con el beneficio añadido de tener una cartera de microfinanzas para vivienda sólida y clientes satisfechos.

Servicios de acceso a la vivienda como una empresa social.¹¹ Los servicios de acceso a la vivienda que se extienden más allá del ámbito de lo que los oficiales de crédito son capaces de asumir, se conciben cada día más como una empresa social, ya sea que esté administrada dentro de la institución microfinanciera o por un socio independiente. En otras palabras, estos servicios son cada vez más impulsados por la demanda, más en línea con los servicios financieros y se venden a cada persona que valora y puede pagar el costo de su entrega. Esta dinámica orientada a los negocios puede implicar que este tipo de servicios de acceso a la vivienda tienen un vínculo más débil con el microfinanciamiento de viviendas, ya que los servicios son opcionales y pueden incluso ser vendidos a los clientes que optan por no hacer uso de un préstamo de vivienda.

Es evidente que este tipo de servicios de acceso a la vivienda, con frecuencia, requieren una mayor especialización técnica que la que los oficiales de crédito proporcionan, son más personalizados y son típicamente más costosos. Los ejemplos incluyen diseños elaborados por un ingeniero calificado, supervisión de mejoras complejas y la supervisión directa del proyecto de construcción. Aunque los intentos para ofrecer los servicios de acceso a la vivienda como una empresa sostenible están en marcha, hay que esperar a que se demuestren los éxitos. Sin embargo, existe motivación debido a la creciente labor de concienciación, pues si los servicios de acceso a la vivienda no se gestionan de forma sostenible, ellos no van a ampliar su alcance junto con las microfinanzas para vivienda.



ADRIANA LORCA

Esta familia en Filipinas recibió un préstamo de microfinanzas para vivienda con el fin de mejorar su hogar.

Conclusión

En conclusión, la evidencia sugiere que los servicios de acceso a la vivienda cada vez más están siendo aceptados como un componente importante y complementario de las microfinanzas para vivienda con orientación social, responsable y sólida. Aunque los ejemplos fuertes están surgiendo en la prestación de los servicios integrados, la prestación de servicios de acceso a la vivienda más complejos y especializados como empresa social gradual junto a las microfinanzas para vivienda es un área de exploración continua y estudio. Del mismo modo, la creación de vínculos con los proveedores de materiales y otros proveedores de servicios existentes a los mercados de la vivienda de bajos ingresos es un área que necesita investigación, ya que las crecientes carteras de microfinanzas para vivienda se están volviendo atractivas y hacen uso de nuevas formas de asociación que benefician las necesidades de vivienda de los pobres.

11. Mohammed Yunus define la empresa social como una "empresa sin pérdidas y sin dividendos, diseñada para abordar un objetivo social." En.wikipedia.org / wiki / Social_business.



SEDE INTERNACIONAL: 121 Habitat St. Americus, GA 31709-3498 USA
229-924-6935 800-HABITAT fax 229-928-8811 publicinfo@habitat.org habitat.org