

# FORMAS PRÁCTICAS DE ABORDAR LOS RIESGOS RELACIONADOS CON EL GÉNERO EN SU ORGANIZACIÓN

## Serie SPM Essentials: Estrategias prácticas para los desafíos de gestión hoy en día

Este seminario web se centró en el papel del liderazgo en la comprensión y mitigación de los riesgos relacionados con el género. Los presentadores de dos instituciones financieras (IF), CREDICAMPO (El Salvador) y ODEF Financiera (Honduras) compartieron los pasos que han tomado para responder a las necesidades de las empleadas y clientes. Como parte de este trabajo, tanto CREDICAMPO como ODEF Financiera, participaron en una capacitación y una evaluación rápida que se centró en los riesgos y oportunidades relacionados con el género, organizada en asociación con Grameen Foundation y el Consorcio WAGE, y ahora están aplicando las lecciones aprendidas a sus políticas y prácticas.

Resumen del trabajo de "Reducción de barreras" de Grameen en Honduras y El Salvador: Grameen Foundation lidera la Iniciativa Reducción de Barreras, que es parte del consorcio liderado por ABA-ROLI WAGE (*Women and Girls Empowered*). WAGE se centra en el empoderamiento económico de las mujeres y en la reducción de las barreras que enfrentan para administrar y hacer crecer sus negocios. Como primer paso de la iniciativa, Grameen estudió las barreras existentes, que implicó hablar con clientes y no clientes hombres y mujeres, entrevistar al personal de instituciones financieras y revisar el marco legal de cada país. A continuación, implementó talleres sobre dinámicas del poder, el conflicto y los desafíos relacionados con el género. Grameen organizó talleres para la gerencia primero, pero luego los replicará a los oficiales de crédito y otro personal de campo. CREDICAMPO y PADECOMSM Crédito en El Salvador, y ODEF Financiera en Honduras, fueron los primeros en participar en los talleres.

### Extractos relevantes de los Estándares Universales

#### **Estándar 2B: La dirección ejecutiva es responsable de implementar la estrategia del proveedor para lograr sus objetivos sociales.**

Práctica esencial 2B2: La gerencia toma decisiones estratégicas y operativas basadas en datos sociales y financieros

- La gerencia superior analiza los siguientes datos relacionados con el desempeño social y evalúa los riesgos.
  - Análisis de los riesgos de protección al cliente
  - Análisis de los resultados para los clientes y sus hogares
  - Análisis de las condiciones de trabajo decente

#### **Estándar 3A: El proveedor recopila y analiza datos para comprender las necesidades de los clientes.**

EP 3A3: El proveedor recopila información de los clientes sobre sus experiencias al utilizar los productos y servicios del proveedor.

- El proveedor realiza encuestas de satisfacción del cliente. Frecuencia mínima: año por medio.
- El proveedor realiza entrevistas con clientes inactivos y / o salientes para buscar evidencia de fallas en el diseño del producto.
- El proveedor investiga si las tensiones a nivel del hogar dificultan que los clientes utilicen sus productos y servicios.

---

# LAS POLÍTICAS, LOS PROCEDIMIENTOS Y LAS ESTRUCTURAS PUEDEN CREAR BARRERAS PARA LAS MUJERES

Cada IF también se sometió a una auditoría social utilizando la herramienta SPI, con un enfoque específico en indicadores de género, y reflexionó sobre qué políticas, procesos y elementos de su estructura organizacional que podrían crear barreras para las mujeres. Compartieron varios ejemplos:

- El comité a cargo de entrevistar a los/las candidatos/as potenciales está formado por solo hombres.
- Mujeres candidatas podrían sentirse incómodas al ser entrevistadas solo por un grupo de hombres.
- Las empleadas dijeron que no tenían los mismos canales dentro de la organización para expresarse que los hombres y no siempre se sentían seguras expresando sus opiniones o pensamientos.
- La política de garantías del IF pedía prueba del propietario del terreno, pero en su país, por lo general, los hombres y no las mujeres tenían títulos de propiedad a su nombre.
- Algunos clientes sintieron que la institución confiaba más en los hombres que en las mujeres al tomar una decisión de otorgar un préstamo y en qué monto.



# ACCIONES PLANIFICADAS PARA APROVECHAR LOS CONOCIMIENTOS DE LOS TALLERES

- Formalizar la política de que el IF tiene como objetivo que al menos la mitad de sus clientes sean mujeres.
- Agregar mujeres a la junta directiva.
- Proponer que la junta directiva cree un comité de bienestar social para revisar todos los casos de abuso denunciado.
- Considerar quién toma las decisiones sobre los préstamos. ¿Son los hombres quienes revisan las solicitudes de las mujeres?
- Actualizar los indicadores de desempeño social para incluir el género como variable. Por ejemplo:
  - Porcentaje del total de empleados que son mujeres.
  - Porcentaje de miembros de la junta directiva que son mujeres.
- Crear productos cuyos términos y condiciones se adapten a las diferentes características, barreras y necesidades de las clientas.
- Mejorar el mecanismo de quejas para generar un mejor flujo de comunicación a nivel de comunidad, a nivel de sucursales y a nivel de empleados.
- Monitorear a través de los comentarios / quejas de los/las clientes si los/las clientes sienten menos estrés, menos riesgo y menos abuso después de que la IF implementó cambios a favor de la igualdad de género.

**CONSEJO ESENCIAL:** Utilice los conocimientos adquiridos para actuar. El propósito del taller de género no es solo para comprender la desigualdad y la discriminación, sino también identificar los cambios que se puede realizar en los diferentes niveles de la institución para lograr la igualdad de género.

# OTRAS OBSERVACIONES DE LOS PARTICIPANTES DEL TALLER

- Las mujeres históricamente han sufrido discriminación y desigualdad, y ambas pueden agravarse en función de otros factores, como la clase social, el grupo étnico, la edad, la orientación sexual y las creencias religiosas de la mujer.
- Un resultado sorprendente de la capacitación fue la cantidad de energía que lo generó a CREDICAMPO, como equipo, para considerar estos temas y hacer cambios.
- En un momento en que una institución financiera está otorgando un préstamo a un microempresario, el proveedor de servicios financieros y el oficial de crédito se encuentran específicamente en una posición de poder.
- El sobreendeudamiento no necesariamente equivale a incumplimiento. Es el estrés puede influir en las decisiones que toma el hogar al momento de pagar un crédito. Si las mujeres participan en las decisiones sobre qué crédito asume el hogar, eso puede ayudar con el nivel de sobreendeudamiento.
- Otro consejo es no considerar la formación sobre barreras de género como un gasto, sino como una inversión. También es importante proporcionar información que puede ayudar a la institución financiera a lograr una mayor inclusión financiera.
- El trabajo de las instituciones financieras va pareja con el trabajo de los gobiernos en materia de igualdad de género. Pueden existir leyes que exijan la igualdad de género, pero depende de quienes trabajan en la comunidad, como las instituciones financieras, crear las condiciones en las que sea posible aplicar esas leyes.

## CONSEJOS PARA QUE LOS TALLERES DE GÉNERO SEAN UN ÉXITO

- Involucrar a la gerencia. La participación del equipo de liderazgo demuestra al resto de la organización la importancia del tema y también facilita la conciencia y el compromiso de la gerencia.
- Capacitar a la gerencia, pero también capacitar a todo el personal orientada al cliente
- Crear un entorno seguro para que las personas puedan compartir su experiencia personal. Puede ser difícil para las personas revelar la discriminación que han experimentado o expresar sus preocupaciones sobre las políticas actuales de la institución.
- Tener entrenadores con experiencia. Estas conversaciones sensibles requieren la facilitación de un experto.
- Reflexione sobre las fuerzas visibles (p. Ej., Cómo gana dinero, cuántos hijos tiene) pero también las fuerzas invisibles (p. Ej., Experiencias previas, percepciones, creencias) que influyen en las expectativas y barreras relacionadas con el género.
- Pedir a los/las participantes que reflexionen sobre los momentos en que hayan tenido poder y cuando no. En esas circunstancias, ¿cómo actuaron? ¿Cómo interactuaron con los demás?

