

4p-172

SISTEMATIZACIÓN METODOLÓGICA
DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS
EN MICROFINANZAS

EXPERIENCIA DE FINRURAL - BOLIVIA

La Asociación de Instituciones Financieras para el Desarrollo Rural (FINRURAL) fue constituida el 28 de septiembre de 1993 como una asociación civil sin fines de lucro y desde entonces ha tenido un papel activo en el desarrollo de las microfinanzas en Bolivia y el exterior del país.

En esta nueva etapa y sobre la base de las políticas establecidas para la refundación se han establecido los siguientes objetivos:

- 1) Representar a las Asociadas
- 2) Impulsar políticas públicas para las microfinanzas
- 3) Apoyar el fortalecimiento de sus asociadas
- 4) Promover programas y productos financieros, tecnologías y servicios
- 5) Buscar la sostenibilidad progresiva de la asociación.

Para el cumplimiento de estos objetivos, FINRURAL ha priorizado cuatro áreas de intervención:

1. Gestión y Representación Pública
2. Desarrollo y Oferta de Servicios
3. Desarrollo de nuevos servicios financieros; y
4. Promoción y Difusión

SISTEMATIZACIÓN METODOLÓGICA DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS EN MICROFINANZAS

Experiencia de FINRURAL - Bolivia

La Paz - Bolivia

2003

| | |
|---|----|
| Agradecimientos | 3 |
| Presentación | 5 |
| Antecedentes | 9 |
| Capítulo I | |
| Conceptualización del servicio de evaluación de impactos | 15 |
| 1.1 Evaluación del impacto a nivel individual | 17 |
| 1.2 Evaluación del impacto a nivel agregado | 18 |
| Capítulo II | |
| Mecanismos institucionales | 21 |
| 2.1 Instancias participantes y roles | 21 |
| 2.2 Relacionamiento contractual | 22 |
| 2.3 Equipo de trabajo de FINRURAL | 22 |
| Capítulo III | |
| Metodología de evaluación de impactos | 29 |
| 3.1 Niveles de investigación y tipos de impactos | 29 |
| 3.2 Hipótesis y sub-hipótesis de investigación | 31 |
| 3.3 Variables e indicadores de impactos | 31 |
| 3.4 Enfoque de evaluación de impactos | 33 |
| 3.5 Población objetivo de la investigación | 34 |
| 3.6 Construcción del marco muestral y determinación de la muestra | 35 |
| 3.7 Herramientas para el relevamiento de información | 36 |
| Capítulo IV | |
| Proceso de evaluación de impactos | 43 |
| 4.1 Fase de adhesión de las instituciones usuarias del servicio | 43 |
| 4.2 Fase de aprobación del plan de trabajo | 43 |
| 4.3 Fase de diseño | 43 |
| 4.4 Fase de recolección de información | 49 |
| 4.5 Fase de generación de informes | 54 |
| 4.6 Validación y certificación de los informes | 59 |
| 4.7 Fase de retroalimentación y difusión de informes | 60 |
| Capítulo V | |
| Reflexiones finales | |
| 5.1 Ventajas de participar como institución usuaria del servicio de evaluación de impactos (SEI-FINRURAL) | 63 |
| 5.2 Características del análisis de los datos | 63 |
| 5.3 Características del servicio de evaluación de impactos | 65 |

Primera Edición
 Textos: FINRURAL
 Diseño y diagramación: NARANJA UN CUARTO
 Impresión: TRAMA S.R.L.

Depósito legal: 4-I-14 07-03

La Paz - Bolivia
 2003

AGRADECIMIENTOS

Hacemos llegar nuestros agradecimientos a todos los actores que hicieron posible la operación del Servicio de Evaluación de Impactos de FINRURAL.

Agradecemos al directorio de FINRURAL que apoyó la iniciativa de instaurar el Servicio de Evaluación de Impactos.

Agradecemos la confianza brindada por las ocho entidades financieras primeras usuarias del Servicio: CRECER, DIACONIA, FADES, PRO MUJER, FFP FIE, FFP ECOFUTURO; CAC TRINIDAD y CAC COMARAPA y su transparencia al facilitar la investigación de los impactos de sus programas de microfinanzas a nivel de clientes.

Agradecemos también a los clientes de estas instituciones financieras que amablemente nos proporcionaron la información que nos permitió ejecutar los distintos estudios de impacto.

Agradecemos el apoyo brindado por los tres organismos de Cooperación Internacional que han patrocinado al Servicio. En primer lugar, agradecemos a Fundación Ford que a través de su Programa Imp-Act fue el motor impulsor de este Servicio. Nuestros agradecimientos también van dirigidos a la Organización Intereclesiástica para Cooperación al Desarrollo (ICCO) con sede en Holanda y a la Cooperación Suiza para el Desarrollo por medio de su programa PROFIN, que permitieron ampliar la cobertura de nuestro Servicio.

Agradecemos a los académicos del Programa Imp-Act que nos prestaron su apoyo y asesoramiento técnico, en particular, al profesor Paul Mosley de la Universidad de Sheffield que nos apoyó en el desarrollo del Servicio y con la certificación académica de las evaluaciones de impacto.

Agradecemos también a profesionales como Mónica Velasco, Patricia Claire y Miguel Claire, Sonia Sapiencia y Mauricio Chamas que participaron en algunas fases del proceso de desarrollo y/o operación del Servicio.

Por último, nuestros agradecimientos van dirigidos a la Ing. Irina Aliaga Romero y al Lic. Gustavo Medeiros Unioste, miembros del equipo de trabajo del área de Evaluación de Impactos de FINRURAL, que prestaron su colaboración en la redacción del presente documento, bajo la dirección del Lic. Reynaldo Marconi, Gerente de FINRURAL.

PRESENTACION

Las microfinanzas fueron concebidas como un instrumento para mitigar la pobreza y mejorar las condiciones de vida de su clientela meta. No obstante, las evaluaciones de los programas de microfinanzas, tradicionalmente, han estado más enfocadas en medir el desempeño y la sostenibilidad institucional de las entidades financieras ejecutoras de los mismos, y, han prestado poca atención a la identificación de los cambios o impactos que se han producido en la vida de los clientes, como resultado de su participación en estos programas.

Durante los últimos años, esta visión evaluativa de las microfinanzas ha sido cuestionada. En la comprensión de que sólo a través de las evaluaciones de impacto, es posible medir el cumplimiento de la misión y los objetivos organizacionales que las entidades de microfinanzas tienen con relación a su clientela meta, varias instituciones, redes y organismos vinculados a la comunidad internacional de las microfinanzas, han promovido que se otorgue un mayor énfasis a este tipo de evaluaciones.

La red FINRURAL, no ha sido ajena a esta corriente en pro de la evaluación de impactos a nivel de clientes. Adicionalmente, factores coyunturales del sector microfinanciero nacional elevaron su interés por desarrollar un esquema de promoción de la misma. Durante el año 2000, tanto en el ámbito local como en el internacional, emergieron diversas posiciones que cuestionaron la efectividad de las microfinanzas bolivianas, dada la coyuntura de deterioro de la cultura de pago de los clientes y de deterioro de los resultados de la industria microfinanciera local. Frente a estos cuestionamientos, varias entidades microfinancieras locales carecían de evidencia documentada basada en estudios de sus clientes, que demostrara de manera rigurosa y creíble que sí habían logrado impactos positivos y sostenibles en su clientela.

En este contexto, FINRURAL logró el apoyo de Fundación Ford, a través de su Programa Imp-Act (Microfinanzas: Mejorando el Impacto para Mitigar la Pobreza), para desarrollar un Servicio de Evaluación de Impactos dirigido a entidades financieras ejecutoras de programas de microfinanzas. Este apoyo no sólo fue financiero sino también de asesoramiento académico, a través de las Universidades Británicas: Sussex, Sheffield y Bath, que son las ejecutoras del Programa Imp-Act.

En el año 2001, se inició la fase de diseño metodológico de la evaluación de impactos, con un carácter participativo que permitió que varias entidades microfinancieras locales contribuyeran con sus opiniones y sugerencias.

De esta manera se generó una metodología única, que investigaba indicadores de impacto de interés común para distintos tipos de entidades microfinancieras, y que sería aplicada de manera uniforme a todas las entidades evaluadas en el marco del Servicio.

El Servicio inició operaciones el año 2002, con la oferta de dos productos. El primero, un informe de evaluación de impactos individualizado, que ofrece a la entidad usuaria del Servicio datos del impacto que su programa de microfinanzas ha generado en sus clientes. El segundo, un informe de impactos agregados y sectorializados, que permite conocer el impacto conjunto generado por todas las entidades microfinancieras evaluadas en el marco del Servicio y, los impactos generados por tipo de entidad, sin individualizar en ninguno de los casos a las entidades participantes de la evaluación.

Ocho fueron las primeras entidades usuarias del Servicio. Cuatro entidades socias de FINRURAL: CRECER, DIACONÍA-FRIE, FADES y PROMUJER y, cuatro entidades no-socias de la Red: FFP FIE, FFP ECO FUTURO, CAC COMARAPA y CAC TRINIDAD. FINRURAL asumió la responsabilidad total del estudio de impacto, desde la generación de información, pasando por su procesamiento y análisis, hasta la generación de los informes. Las herramientas utilizadas para la recolección de información de clientes fueron dos: 1) Una Encuesta de Impacto, que fue aplicada a una muestra aleatoria de clientes, con antigüedad de dos años a más como prestatarios de la entidad evaluada y, a un grupo de control; y 2) Una Entrevista En-Profundidad, que fue aplicada a una muestra determinística de clientes. La tarea de trabajo de campo fue delegada a una empresa especializada, para lograr una mayor eficiencia e imparcialidad en el relevamiento de datos.

Entre las características más importantes del Servicio de Evaluación de Impactos otorgado por FINRURAL, destacan: el uso de una metodología común para la evaluación de los impactos, cuyo diseño fue de carácter participativo; la terciarización del relevamiento de la información con una empresa especializada; el uso combinado de herramientas cuantitativas y cualitativas para el relevamiento de información de los clientes; la certificación del trabajo realizado por FINRURAL, otorgada por miembros del equipo de académicos del Programa Imp-Act.

Con todo esto, FINRURAL logró generar evaluaciones de impacto más rigurosas, creíbles e imparciales. También se permitió identificar el comportamiento del sector microfinanciero en la perspectiva del doble equilibrio, vale decir ver el impacto de las microfinanzas en la sostenibilidad de las mismas instituciones financieras y por el otro la sostenibilidad y desarrollo de los clientes. Actualmente, se está ampliando la definición y el trabajo de este Servicio, tomando en cuenta ya no solamente la evaluación de impactos, sino también la investigación de mercado. También se está perfeccionando la metodología

utilizada para la evaluación de impactos, mejorando los indicadores utilizados y ampliando el alcance investigativo a los impactos de las microfinanzas en el empoderamiento y el capital social.

El presente documento, da a conocer la sistematización de la metodología y de los procesos utilizados por el Servicio de Evaluación de Impactos de FINRURAL, para la ejecución de nueve estudios de impacto de programas de microfinanzas (8 estudios individuales y un estudio agregado), entre el año 2002 y parte del 2003. Dicha información se presenta a lo largo de cinco capítulos. En el primer capítulo se conceptualiza el Servicio, describiendo los conceptos básicos con los que se trabajó y las características de los dos tipos de productos ofrecidos. El segundo capítulo identifica a los actores involucrados en la operación del Servicio y los roles que cumplieron, incluyendo al equipo de trabajo de FINRURAL, las entidades usuarias y las organizaciones patrocinadoras. El tercer capítulo describe la metodología utilizada por el Servicio para la evaluación de impactos de programas de microfinanzas, detallando los niveles de investigación, los tipos de impactos, las hipótesis, las variables y los indicadores investigados. El cuarto capítulo informa sobre las fases del proceso de evaluación de impactos promovido por el Servicio, desde la adhesión de las instituciones usuarias del Servicio hasta la difusión de los informes. Por último, el quinto capítulo presenta reflexiones finales sobre el trabajo realizado por FINRURAL en la promoción de la evaluación de impactos.

El Servicio de Evaluación de Impactos de FINRURAL ha sido operado por un equipo de trabajo conformado por siete personas. El Lic. Reynaldo Marconi, Gerente de FINRURAL, cuyo rol principal fue el de dirigir el trabajo; la Ing. Irina Aliaga Romero, Oficial del Área Impactos de FINRURAL, principal responsable ejecutiva del trabajo; la Lic. Patricia Claire, la Lic. Sonia Sapiencia y, el Lic. Gustavo Medeiros Urioste, quienes prestaron su apoyo profesional como consultores especializados en el área; y, el Ing. Mauricio Chamas y Miguel Claire, que realizaron labores de asistentes operativos del Servicio. Los invitamos a compartir con nosotros nuestra experiencia en el diseño, desarrollo y aplicación de un mecanismo de promoción de la evaluación de impactos liderizado por una red de entidades microfinancieras.

Reynaldo Marconi
Gerente FINRURAL

ANTECEDENTES

En los últimos tiempos han surgido interrogantes sobre el enfoque que deben tener las microfinanzas, basadas ya sea en la idea de la intermediación social o en la idea que el crédito por sí solo permite mejorar la situación de los clientes.

Dentro del primer enfoque, denominado "finanzas solidarias", las Instituciones de Microfinanzas (IMF's) consideran a las finanzas como una herramienta eficaz, pero al servicio del desarrollo humano y social. Se preocupan por comprender el contexto y entorno social en el que se desenvuelven los clientes, la estructuración de vínculos sociales¹ y temas relacionados con el capital social. Adicionalmente, se interesan en brindar servicios no-financieros complementarios al crédito, tales como la capacitación y la asistencia técnica, buscando trabajar como un sistema financiero con carácter de intermediación social. Por tanto, la consagración de estas finanzas es el impacto en el capital social y en la autonomía de sus clientes. Entre las dificultades que encuentran las IMF's que trabajan con esta visión del rol que deben cumplir las microfinanzas están: el aumento del volumen del crédito, la mayor cobertura geográfica y la centralización o concentración de los sistemas financieros a gran escala que dificultan el contacto directo y personalizado con los clientes, aspecto básico e indispensable para crear y conservar los vínculos sociales. Por otro lado, la presión que deben soportar las IMF's de sus financiadores para lograr sostenibilidad, muchas veces las obliga a descartar prácticas de finanzas sociales.

El segundo enfoque, denominado "microfinanzas pre-bancarias", promulga la institucionalización de los bancos comerciales para acceder al mercado monetario y una rentabilidad elevada para atraer a los inversores privados. Bajo este enfoque encontramos a las microfinancieras que consideran su papel como el de un prestador de servicios financieros o como proveedores de crédito. Entonces, se considera que el crédito por sí solo basta para mejorar la situación económica y las condiciones de vida de los clientes. Por tanto, desechan la idea de complementar o acompañar los programas microfinancieros con servicios no financieros complementarios como la capacitación y asistencia técnica.

En ambos enfoques las microfinanzas han sido concebidas como un instrumento para paliar la pobreza de la clientela meta. Sin embargo, los indicadores usualmente utilizados para evaluar la efectividad de los programas

¹ Vínculos sociales: son las relaciones e interacciones que se producen entre los individuos y los grupos de individuos. Estos vínculos pueden ser horizontales y verticales. Los vínculos horizontales no involuntarios, innatos o dados, se basan en las relaciones familiares, de amistad o por cercanía geográfica o creencias religiosas. Los vínculos verticales son "vínculos creados" por los individuos y grupos en función de sus intereses y objetivos.

de microfinanzas se concentran en medir el desempeño de la institución microfinanciera, sin reflejar si sus clientes han mejorado o no sus vidas gracias a los servicios que reciben.

En el caso de Bolivia, existe un argumento adicional para promover la medición de los impactos de estos programas sobre sus clientes: recuperar la credibilidad de las microfinanzas, la cual, en las últimas gestiones se ha visto afectada a raíz de diversas manifestaciones coyunturales y estructurales de crisis en el sector microfinanciero², que han llevado a distintos sectores de la sociedad a cuestionar si las IMF's cumplen efectivamente el rol para el que fueron creadas.

En este contexto, FINRURAL, una red de instituciones microfinancieras bolivianas no-fiscalizadas que operan como sociedades civiles sin fines de lucro, se propuso el desafío de promocionar la evaluación de impactos de programas de microfinanzas en Bolivia, a través de la prestación directa de un Servicio que permita identificar no sólo los cambios que las instituciones usuarias están generando sobre sus clientes, sino también, los impactos agregados de las mismas.

Hoy día, tal desafío ya es un logro consolidado. El Servicio de Evaluación de Impactos de FINRURAL inició operaciones en Marzo de 2002, contemplando como primeras usuarias a las siguientes cuatro instituciones socias de la red: CRECER, PRO MUJER, DIACONIA-FRIF y FADES. En Abril de 2002, el Servicio amplió su cobertura a IMF's no-socias de FINRURAL, incorporando a los Fondos Financieros Privados FIE S.A. y ECO FUTURO S.A. En Julio de 2002, también se amplió la variedad de instituciones financieras usuarias del Servicio con la incorporación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito TRINIDAD Ltda. y COMARAPA Ltda. Todas estas instituciones fueron evaluadas por FINRURAL utilizando una metodología común, a fin de generar informes individuales del impacto de sus programas y un informe del impacto agregado de las ocho instituciones evaluadas.

FINRURAL a la fecha ya generó los ocho informes de impacto de cada uno de los programas de microfinanzas evaluados en la gestión 2002. Adicionalmente, ha generado el informe del impacto agregado de las 8 instituciones.³

2. La crisis coyuntural del sector microfinanciero, por el lado de la oferta, se manifestó en: (a) reducción de los volúmenes de operaciones; (b) incremento de la morosidad en créditos; (c) baja generalizada en resultados y rentabilidad. Por el lado de la demanda, se manifestó en: (a) brotes de resistencia al pago de las obligaciones crediticias; (b) demandas de condonación de créditos; y (c) cuestionamientos a las tasas de interés activas por considerarse muy altas. Por su parte, la crisis estructural se manifestó en: (a) saturación de algunos mercados urbanos; (b) escasa atención al sector productivo, principalmente rural; (c) estancamiento de la expansión y profundización en los mercados y la diversificación de los servicios financieros rurales; (d) deterioro de las tecnologías crediticias; y, (e) adormecimiento en la innovación tecnológica.

3. Asimismo, FINRURAL, viendo la importancia de tener mayor conocimiento del impacto social de las microfinanzas, está desarrollando algunos indicadores básicos para la evaluación del capital social y empoderamiento de las personas que acceden a los programas microfinancieros de las IMF's, a fin de complementar la metodología utilizada por lo que implementarlos en los nuevos estudios a realizar este año 2003. Asimismo, está elaborando la metodología para la evaluación de la fidelización, acceso y deserción de los clientes.

Estos resultados destacables han sido posibles gracias al trabajo dedicado y profesional del personal de FINRURAL y al apoyo de organizaciones patrocinadoras interesadas en la promoción de la evaluación de impactos de las microfinanzas.

Entre estas organizaciones el apoyo principal ha provenido del Programa de Investigación-Acción Imp-Act (Microfinanzas: Mejorando el Impacto para Mitigar la Pobreza), que bajo el patrocinio de Fundación Ford y el liderazgo de un equipo de académicos de tres prestigiosas universidades británicas: Bath, Sheffield y Sussex, opera a escala internacional en 20 países a través de 29 organizaciones de microfinanzas, entre ellas FINRURAL, ejecutoras de distintos proyectos de evaluación de impacto de las microfinanzas. El proyecto de FINRURAL logró ser seleccionado, luego de competir con más de un centenar de organizaciones de las distintas regiones del mundo. El Programa Imp-Act financió la Fase de Diseño del Servicio de Evaluación de Impactos de FINRURAL y, actualmente, está apoyando financieramente la evaluación de impacto de los programas de las instituciones socias: PRO MUJER, CRECER, FADES y DIACONIA-FRIF. A través de su equipo de académicos, Imp-Act también ha brindado a FINRURAL el apoyo técnico y la certificación de su trabajo de medición de impactos.

Adicionalmente, FINRURAL obtuvo el apoyo de la Organización Intereclesiástica para Cooperación al Desarrollo (ICCO), con sede en Holanda, y del Programa de Apoyo al Sector Financiero (PROFIN) de la Cooperación Suiza, para ampliar la cobertura de su Servicio de Evaluación de Impacto en la gestión 2002 hacia instituciones de microfinanzas fiscalizadas no-socias de FINRURAL. ICCO facilitó fondos para cubrir parte de los costos de la evaluación de impactos de los programas de microfinanzas de los Fondos Financieros Privados FIE S.A. y ECO Futuro S.A. Por su parte, PROFIN cubrió un importante margen de los costos de la evaluación de los programas de microfinanzas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Trinidad Ltda. y COMARAPA Ltda.

El presente documento intenta sistematizar el trabajo que FINRURAL ha realizado hasta la fecha en la evaluación de impactos de programas de microfinanzas. Esta sistematización se estructura a partir del desarrollo de los siguientes tres temas:

- 1) Conceptualización del Servicio de Evaluación de Impactos de FINRURAL
- 2) Metodología de evaluación de impactos utilizada por FINRURAL
- 3) Fases del proceso de evaluación de impactos

En las siguientes secciones se desarrollarán cada uno de estos puntos.

Capítulo

I

Conceptualización del servicio de evaluación de impactos

Definimos "impacto", como todo cambio positivo o negativo, tangible o intangible, de carácter significativo y sostenido, que las organizaciones de microfinanzas generan en sus clientes, así como, en su unidad económica y en su unidad familiar.

Consideramos como "clientes sujetos a la evaluación de impacto" a los micro y pequeños empresarios, hombres y mujeres, rurales y urbanos, del sector productivo, de servicios y/o de comercio, quienes constituyen la clientela principalmente atendida por las OMFs de nuestro país.⁴

Consideramos como "IMFs sujetas a la evaluación de impacto" al universo de entidades del país que trabajan en microfinanzas (Organizaciones No Gubernamentales, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Fondos Financieros Privados, etc.).

Consideramos como "servicios microfinancieros sujetos a la evaluación de impacto" a los siguientes: microcrédito individual, microcrédito solidario y microcrédito/microahorro en bancos comunales.

Finalmente, consideramos como unidades de análisis y tipos de impacto comprendidos dentro el alcance de nuestro Servicio a los detallados en la siguiente tabla:

| Unidades de Análisis | Tipos de impacto |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| Unidad económica (del cliente) | Impacto Económico |
| Unidad familiar (del cliente) | Impacto Económico, Impacto Social |
| Individuo o Cliente | Impacto en Empoderamiento |
| Programa de microfinanzas | Satisfacción del cliente |

⁴ Las personas seleccionadas para ser encuestadas o entrevistadas deben cumplir con ciertos requisitos, que se los analiza en el capítulo referido a la metodología utilizada por el Servicio de Evaluación de Impactos de FINDERAL.

El impacto económico, está referido al cambio generado sobre variables económicas, tales como, ingreso, empleo, capital de trabajo, inversión, producción y productividad. El impacto social, está referido al cambio generado sobre variables sociales, tales como, condiciones de vivienda, salud, alimentación y educación. El impacto en empoderamiento, está referido al impacto ocasionado sobre variables psicosociales, tales como, la autoestima, la participación social, el crecimiento personal. La satisfacción del cliente, está referida al conocimiento de las características y condiciones de los servicios de microfinanzas, que gustan y desagradan a los usuarios, así como, sus recomendaciones para mejorar estos servicios. Este último alcance, si bien pertenece al campo de la investigación de mercado, está estrechamente relacionada a la Evaluación de Impactos, debido a que la manera en que una IMF atiende las necesidades de sus clientes, muy frecuentemente, afectará el grado y la naturaleza de sus impactos.

FINRURAL aprovechando sus capacidades de promoción de la evaluación de impactos como organización red de instituciones microfinancieras, ha desarrollado un Servicio de Evaluación de Impactos de Programas de Microfinanzas dirigido a entidades del sector microfinanciero socias y no-socias de la red. Por intermedio de un Convenio de Prestación de Servicios entre FINRURAL y las instituciones usuarias, la red se compromete a realizar el trabajo de evaluación de impactos utilizando una metodología común y ejecutando todas las fases del proceso, pasando por la generación de informes de impacto y finalizando con la difusión de los mismos. En el caso de la recolección de la información se decidió la terciarización del trabajo de campo a una empresa especializada con el fin de obtener mayor eficiencia y efectividad, además de rigurosidad e imparcialidad.

El Servicio de Evaluación de Impactos de FINRURAL, ofrece a las instituciones financieras, que operan programas de microfinanzas, un paquete con dos tipos de productos. El primer producto se denomina "Evaluación del Impacto Individual". El cual permite a las instituciones usuarias del servicio conocer el impacto que su programa de microfinanzas ha generado en las vidas de sus clientes, y así, contar con un instrumento "extraído desde la perspectiva del cliente" útil para la toma de decisiones respecto a planes, estrategias y desarrollo de productos y metodologías financieras. Asimismo, permitirá a las IMFs alcanzar una mejor comprensión sobre los cambios que pueden ocasionar en sus clientes y una mayor capacidad para responder efectivamente a sus necesidades y, a su vez, tener un mejor conocimiento sobre sí se está o no cumpliendo con la misión y los objetivos organizacionales en relación a la clientela meta, tales como, mejorar sus condiciones de vida, desarrollar sus unidades económicas, entre otros. Este producto se traduce en un informe "confidencial" del impacto del programa de microfinanzas de la institución usuaria, preparado por FINRURAL y difundido sólo en los niveles autorizados por la misma.

El segundo producto, se denomina "Evaluación del Impacto Agregado". El cual permite demostrar al público en general el impacto conjunto de los programas de microfinanzas de todas las instituciones usuarias del Servicio evaluadas por FINRURAL. Este producto se traduce en un informe "público" del impacto conjunto de estas instituciones, el cual no las individualiza sino que presenta los resultados en datos agregados por tipos de instituciones. Este informe genera datos de apoyo a las decisiones políticas y estratégicas, no sólo para las propias IMFs sino también para instancias públicas y privadas vinculadas a las microfinanzas. Es decir, que esta información podrá retroalimentar sistemáticamente las decisiones políticas y estratégicas de IMFs, instancias públicas e instancias de la cooperación internacional vinculadas a las microfinanzas.

El objeto de este Servicio es proporcionar, a través de informes elaborados por FINRURAL, información oportuna, costo-efectiva y objetiva sobre el impacto de los programas de microfinanzas de las instituciones usuarias, sin descuidar aspectos metodológicos que permitan generar resultados con niveles aceptables de validez y confiabilidad.

1.1 EVALUACIÓN DEL IMPACTO A NIVEL INDIVIDUAL

Este tipo de evaluación está dirigida a toda organización o institución de microfinanzas interesada en conocer el impacto que sus servicios microfinancieros están teniendo en sus clientes. Realiza una evaluación de impacto individualizada de cada organización de microfinanzas demandante o usuaria del Servicio.

Esta evaluación les permitirá "probar" los impactos que generan sus servicios microfinancieros sobre sus clientes y, "mejorarlos" en la medida en que el aprendizaje se transforme en mejores prácticas para la organización, permitiendo un diseño más adecuado de servicios, productos y tecnologías financieras. De esta manera, la información del impacto individual permitirá a las IMFs contar con un instrumento, extraído desde la perspectiva del cliente, útil para la toma de decisiones respecto a planes y estrategias de intervención y el desarrollo de productos y metodologías.

Los informes que FINRURAL genera como organización proveedora del Servicio para cada IMF evaluada, tiene un carácter estrictamente confidencial, asegurando que el conocimiento de la información este reservado sólo para las personas autorizadas para la institución usuaria del servicio.

La calidad de los informes es verificada por un Comité Local de Asesoramiento y las tres universidades del Reino Unido que liderizan el Programa Imp-Act, instancias que otorgan el distintivo de validez, rigor y la coherencia intelectual al trabajo de Evaluación de Impacto a través de la Certificación Académica.

1.2 EVALUACIÓN DEL IMPACTO A NIVEL AGREGADO.

Los resultados de esta evaluación están dirigidos, como clientela meta, a organizaciones de microfinanzas, redes y toda organización pública o privada vinculada a las microfinanzas, que estén motivadas por conocer los impactos que las IMFs de la industria de microfinanzas local ocasionan de manera conjunta sobre sus clientes.

Esta evaluación permite "identificar" el impacto agregado o el conjunto de los servicios otorgados por IMFs sobre sus clientes. Estos impactos son diferenciados según: tecnologías financieras (microcrédito individual, microcrédito solidario, microcrédito/microahorro en bancos comunales) y tipo de institución (Organizaciones No Gubernamentales, Cooperativas de Ahorro y Crédito, FFPs, etc.).

Con esta información, las IMFs podrán retroalimentar sistemáticamente sus estrategias, programas y tecnologías. Por su parte, las instancias públicas podrán utilizar esta información como base para dictar políticas y definir las normativas necesarias para hacer de las microfinanzas un instrumento efectivo. En tanto, la cooperación internacional que apoya con recursos técnicos y financieros a los programas de microfinanzas, podrán orientar y precisar sus objetivos y estrategias sobre la base de la información de los impactos agregados. De esta manera, se espera proporcionar un instrumento de apoyo para la retroalimentación de decisiones políticas y estratégicas.

FINRURAL, en consenso con las IMFs participantes, definirá una metodología homogénea para todas las organizaciones que permitirá evaluar el impacto a través de una franja de indicadores comunes para todas ellas. FINRURAL será responsable del proceso de recolección de la información de impacto, su procesamiento y sistematización, y la generación de los "informes del impacto agregado".

Los informes que FINRURAL genere como organización proveedora del Servicio, sólo contendrán información de carácter agregado y, no presentarán de ninguna manera información individualizada ni comparativa de las IMFs involucradas en la evaluación agregada. La calidad de los informes será verificada por un Comité Local de Asesoramiento y las tres universidades del Reino Unido que liderizan el Programa Imp-Act, instancias que otorgarán el distintivo de validez, rigor y la coherencia intelectual al trabajo de Evaluación de Impacto.

Estos informes podrán ser consultados por el público en general, en particular, las propias IMFs, instancias públicas y la cooperación internacional que apoya a las microfinanzas locales. Es posible también, que parte de los resultados de estos informes sean difundidos a través de los boletines de microfinanzas publicados por FINRURAL o en el Boletín Informativo IMP-ACT / Grupo Regional Latinoamericano.

Mecanismos institucionales

2.1 INSTANCIAS PARTICIPANTES Y ROLES

Organizaciones usuarias del Servicio

Han sido denominadas "Usuarias del Servicio" todas aquellas organizaciones de microfinanzas locales en las que FINRURAL operativizó el Servicio de Evaluación de Impacto en sus dos niveles de intervención: Evaluación del Impacto Individual y Evaluación del Impacto Agregado. Como se mencionó previamente, las dos modalidades de intervención son interdependientes y se pueden aplicar de manera simultánea o de manera gradual (primero evaluación individual y luego evaluación agregada). Inicialmente cada organización usuaria seleccionó, entre su personal, a la persona encargada de coordinar con FINRURAL la ejecución del trabajo de evaluación de impacto en sus aspectos logísticos.

FINRURAL

Es la organización proveedora del Servicio de Evaluación de Impacto a través de su área especializada para tal efecto. Su objeto es evaluar el impacto producido por los programas de microfinanzas de las organizaciones usuarias de nuestro Servicio, sobre sus clientes y, sobre la unidad económica y familiar de sus clientes, en los ámbitos económico, social, de empoderamiento y, de satisfacción del cliente con el programa. Esto se alcanza a través de los dos niveles de intervención del Servicio.

FINRURAL se encargó del diseño metodológico de la evaluación de impacto y fue responsable de todo el proceso de evaluación, desde la recolección de la información⁵, su procesamiento y sistematización, hasta la generación del "Informe Confidencial de Impacto", para cada IMF usuaria del Servicio y, el "Informe de Impacto Agregado" para el público en general.

⁵ Cabe mencionar que en la fase de recolección de la información de impacto se tercerizó el trabajo de campo a una empresa especializada, pero que estuvo bajo supervisión del personal de FINRURAL.

Universidades del Reino Unido

Las tres universidades del Reino Unido que lideran la ejecución del Programa Imp-Act: Bath, Sheffield y Sussex, mediante la designación de al menos un académico representante han tenido el rol de legitimar el proceso de evaluación de impacto llevado a cabo por FINRURAL, en términos de la validez, el rigor y la coherencia intelectual del trabajo. Estas universidades designaron como representante al señor Paul Mosley de la Universidad de Sheffield, quien cuenta con una trayectoria académica reconocida internacionalmente.

Comité Operativo

Su rol principal fue el de planificar y coordinar todo el proceso de evaluación de impacto ejecutado por FINRURAL. Estuvo conformado por un representante de cada una de las organizaciones de microfinanzas usuarias del Servicio de Evaluación de Impacto, nombrado por su organización como Coordinador del trabajo.

2.2 RELACIONAMIENTO CONTRACTUAL

Cada organización de microfinanzas usuaria del Servicio de Evaluación de Impacto firmó con FINRURAL un Convenio de Prestación de Servicio. En este Convenio se estipula la contratación de los Servicios de FINRURAL en sus dos niveles de intervención: Evaluación de Impacto a Nivel Individual y Evaluación del Impacto a Nivel Agregado. El documento también establece los términos y condiciones del trabajo de evaluación de impacto, así como, las obligaciones de las partes.

Aún cuando el costo del Servicio ha sido financiado por una organización diferente de la organización usuaria, el Convenio fue firmado entre FINRURAL y la organización usuaria, pero contiene una cláusula que especifica claramente el financiamiento del Servicio.

2.3 EQUIPO DE TRABAJO DE FINRURAL

Para la ejecución del trabajo de evaluación de impacto, FINRURAL contó con un equipo de trabajo estructurado de la siguiente manera:

A nivel operativo

Subcontratación de la empresa especializada en recolección de información. La cual contó con:

- Coordinador del trabajo de Campo.
- Supervisores de campo
- Encuestadores.

- Muestrista.
- Programador.
- Tabuladores de encuesta.
- Transcriutores de entrevistas en profundidad.
- Supervisor de base de datos.

Esta empresa se encargó de:

- Planificar el trabajo de campo.
- Capacitar a los encuestadores conjuntamente con el equipo técnico.
- Recolectar la información.
- Supervisar la adecuada aplicación de los instrumentos.
- Realizar el control de calidad de la información.
- Dirigir las reuniones de retroalimentación con los encuestadores.
- Armar la base de datos con la información de las encuestas de impacto.
- Transcribir las entrevistas en profundidad.

A nivel de asesoramiento externo

Se contrató con carácter eventual,

- Un Consultor Externo Especialista en Evaluación de Impacto, con el fin de capacitar al equipo técnico de FINRURAL en cuanto al:
- Uso de instrumentos cuantitativos y cualitativos.
- Análisis e interpretación de la información de Impacto.
- Generación de los informes de impacto.
- Otras temáticas claves del proceso de evaluación.

Pero también elaboró:

- El documento conceptual y programático del Servicio de Evaluación de Impacto.
- El Instrumento operativo del Servicio de Evaluación de Impacto.

A nivel técnico

Se contó con:

- Un Director de Evaluación de Impacto.
- Un Oficial de Evaluación de Impacto.
- Consultor Interno, economista del Servicio de Evaluación de Impactos
- Consultor interno, socióloga del Servicio de Evaluación de Impactos.

- Un Asistente del Servicio de Evaluación de Impacto.

Los miembros del equipo a nivel técnico son miembros del personal de planta de FINRURAL. El Responsable u Oficial y el Asistente con dedicación exclusiva y a tiempo completo al trabajo de evaluación de impacto. El Director cuyo rol fue asumido por el Gerente de FINRURAL, asignó al trabajo de evaluación de impacto sólo una parte de su tiempo, distribuido entre todas las actividades de gerencia de FINRURAL. Los consultores internos también con dedicación exclusiva y tiempo completo a la evaluación de impactos y manejo de la base de datos.

Los roles específicos de cada uno de los miembros del equipo de trabajo de FINRURAL se detallan seguidamente:

Director de Evaluación de Impacto

Sus roles principales en la ejecución del trabajo de evaluación de impacto han sido:

- Coordinar el diseño operativo de la evaluación de impacto y, de las herramientas correspondientes, en coordinación con el responsable de la evaluación de impacto.
- Definir los planes de trabajo de la evaluación, en coordinación con el equipo a nivel técnico.
- Efectuar la aprobación de la calidad de los Informes de Impacto.

Responsable u Oficial del Servicio de Evaluación de Impacto

El Oficial del Servicio de Evaluación de Impacto ha sido contratado por FINRURAL, como parte de su personal de planta. Sus roles principales en la ejecución del trabajo de evaluación de impacto fueron:

- Apoyar en la elaboración del documento conceptual y programático del Servicio de Evaluación de Impacto.
- Apoyar en la elaboración del Instrumento operativo del Servicio de Evaluación de Impacto.
- Coordinar el proceso de evaluación de impacto con el equipo interno de FINRURAL y con el personal de cada organización usuaria del Servicio.
- Apoyar a la capacitación de los encuestadores.
- Analizar la información relevada en el trabajo de campo de la evaluación de impacto e interpretar y analizar los resultados.
- Elaborar los Informes de Evaluación de Impacto para los usuarios del Servicio.

Asistente del Servicio de Evaluación de Impacto

Esta persona se encargó de:

Supervisar el trabajo de campo.

Hacer el control de calidad de la base de datos del Servicio de Evaluación de Impactos.

Apoyar al Responsable de Evaluación de Impacto en el procesamiento y análisis de la información y en la generación de los Informes de Impacto.

Apoyar al Responsable de Evaluación de Impacto en otras tareas pertinentes al trabajo de evaluación de impacto.

Consultor Interno, economista, del Servicio de Evaluación de Impacto

Esta persona se encargó de:

- Manejar la base de datos del Servicio de Evaluación de Impactos.
- Apoyar al Responsable de Evaluación de Impacto en el procesamiento y análisis de la información y en la generación de los Informes de Impacto.
- Apoyar al Responsable de Evaluación de Impacto en otras tareas pertinentes al trabajo de evaluación de impacto.

Consultor Interno, socióloga, del Servicio de Evaluación de Impacto

Esta persona se encargó de:

- Apoyar al Responsable de Evaluación de Impacto en el procesamiento y análisis de la información sociológica y en la generación de los Informes de Impacto.

Capítulo

III

Metodología de evaluación de impactos

A lo largo de la presente sección se detallarán las características de la metodología de investigación utilizada por el Servicio de Evaluación de Impactos de FINRURAL para determinar el impacto de los Programas de Microfinanzas de las IMFs sobre su clientela. Esta metodología ha sido diseñada por FINRURAL, considerando su aplicabilidad no sólo para instituciones socias de la Red, sino también para otras instituciones del sector microfinanciero nacional. Por tanto, busca ser generalizable y replicable para determinar los impactos de distintos programas de microfinanzas y no enfocarse en un tipo de programa en particular. Asimismo, busca ser simple y generar resultados oportunos de una manera costo-efectiva. Cabe destacar que el diseño de esta metodología, si bien fue liderizado por FINRURAL, contó con la activa participación de las instituciones usuarias del Servicio de Evaluación de Impacto, a través del Comité Operativo.

3.1 NIVELES DE INVESTIGACIÓN Y TIPOS DE IMPACTOS

La metodología de investigación utilizada indaga la existencia de impactos, directos e indirectos, del programa de microfinanzas en los siguientes tres "niveles de evaluación":

Nivel 1: Unidad Económica del cliente, o conjunto de empresas, negocios o actividades económicas a las que se dedica el cliente.

Nivel 2: Unidad Familiar del cliente, u hogar, constituida básicamente por la pareja y los hijos del cliente con quienes se comparte la alimentación y la vivienda.

Nivel 3: Cliente como individuo o persona.

Además, la metodología de investigación considera los siguientes tres tipos de impactos:

Impactos económicos, referidos a los cambios generados por el programa de microfinanzas sobre variables del campo económico, tales como: ingresos, empleo e inversión y diversificación de ingresos.

Impactos sociales, referidos a los cambios generados por el programa de microfinanzas sobre variables del campo social, tales como: condiciones de vivienda, salud, seguridad alimentaria y educación.

Impactos en empoderamiento, referidos a los cambios ocasionados por el programa de microfinanzas sobre variables del campo del empoderamiento económico, la autoestima y las capacidades empresariales de sus clientes.

Adicionalmente, se examinan impactos en la satisfacción del cliente, indagando las condiciones del programa de microfinanzas que gustan y desagradan a los usuarios, así como, sus recomendaciones para mejorar los productos y servicios recibidos. Este último alcance, si bien pertenece al campo de la investigación de mercado, está estrechamente relacionado a la evaluación de impactos, debido a que la manera en que una IMF atiende las necesidades de sus clientes, muy frecuentemente, afectará el grado y la naturaleza de sus impactos.

El Cuadro 1.1 describe los tipos de impactos que se investigan en cada uno de los niveles de evaluación definidos.

Cuadro 1.1: Niveles de evaluación y tipos de impacto investigados por el Servicio de Evaluación de Impactos de FINRURAL

| Niveles de Evaluación | Tipos de impacto |
|---|--|
| Unidad económica del cliente, empresa o negocio | Impactos Económicos <ul style="list-style-type: none"> • Empleo • Ingresos • Diversificación • Inversión |
| Unidad familiar del cliente u hogar | Impactos Económicos <ul style="list-style-type: none"> • Ingresos • Activos Impactos Sociales <ul style="list-style-type: none"> • Salud • Educación • Seguridad alimentaria • Condiciones de Vivienda |
| Cliente como Individuo o persona | Impactos en Empoderamiento <ul style="list-style-type: none"> • Autoestima • Capacidades Empresariales • Empoderamiento económico |

3.2 HIPÓTESIS Y SUB-HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

La hipótesis general del estudio es la siguiente:

"Los programas de microfinanzas contribuyen a mejorar la vida de sus clientes, sus unidades familiares y sus unidades económicas"

Basándose en esta hipótesis general, se definieron una serie de sub hipótesis según las unidades de evaluación y los tipos de impacto definidos. Dicha información se presenta en el Cuadro 1.2.

Cuadro 1.2: Sub Hipótesis de impacto

El programa de microfinanzas de la institución al propiciar el mejoramiento de las actividades generadoras de ingresos de sus clientes contribuye a:

- 1) Incrementar los ingresos de la unidad económica.
- 2) Incrementar la inversión en la unidad económica.
- 3) Elevar la diversificación de la unidad económica.
- 4) Elevar el tamaño de la fuerza laboral de la unidad económica.

El programa de microfinanzas de la institución al propiciar el mejoramiento del bienestar de los hogares de sus clientes contribuye a:

- 5) Incrementar el ingreso de la unidad familiar.
- 6) Elevar la tenencia de activos del hogar.
- 7) Mejorar la educación y salud de los miembros del hogar.
- 8) Mejorar las condiciones de la vivienda del hogar.
- 9) Mejorar la seguridad alimentaria de los miembros del hogar.

Nota 1: Las mejoras en las condiciones de vivienda también pueden producirse a través de la inversión directa del crédito en vivienda.

Nota 2: Las mejoras de las hipótesis 7) y 9) también pueden producirse a través de los servicios complementarios al crédito ofrecidos por algunos programas de microfinanzas.

El programa de microfinanzas de la institución al propiciar el empoderamiento de sus clientes como personas contribuye a:

- 10) Elevar la autoestima de sus clientes.
- 11) Elevar las habilidades empresariales de sus clientes.
- 12) Elevar el ingreso personal de sus clientes.

Nota 3: Las mejoras de las hipótesis 10) y 11) también pueden producirse a través de los servicios complementarios al crédito ofrecidos por algunos programas de microfinanzas.

3.3 VARIABLES E INDICADORES DE IMPACTO

Variables e indicadores de impactos económicos, sociales y de empoderamiento

Definidas las hipótesis, se definieron las variables a ser investigadas dentro de cada tipo de impacto así como sus indicadores. Dicha información se presenta en el Cuadro 1.3.

Cuadro 1.3: Variables e Indicadores de Impacto

| NIVEL DE EVALUACIÓN: UNIDAD ECONÓMICA | |
|---------------------------------------|--|
| Impactos económicos | Indicadores de impacto |
| Ingresos | 1. Monto promedio de ventas mensuales. 2. Monto promedio de gastos mensuales. 3. Monto promedio "estimado" de ganancias mensuales. 4. Cambio en ingresos de la unidad económica, durante el último año. |
| Inversión | 5. Monto del capital de trabajo de la principal actividad generadora de ingresos. 6. Cambios en el capital de trabajo de la principal actividad generadora de ingresos, durante el último año. 7. Valor monetario estimado de los activos productivos de la unidad económica. 8. Cambios en los activos productivos utilizados en la unidad económica, durante el último año. |
| Diversificación de ingresos | 9. Número de actividades generadoras de ingresos desempeñadas. 10. Iniciación de actividades económicas adicionales, durante el último año. 11. Comercialización de productos y/o servicios adicionales, durante el último año. |
| Empleo | 12. Tamaño de la fuerza laboral total. 13. Tamaño de la fuerza laboral remunerada dependiente. 14. Cambios en el nivel de empleo remunerados, durante el último año. |

| NIVEL DE EVALUACIÓN: UNIDAD FAMILIAR | |
|--------------------------------------|---|
| Impactos económicos | Indicadores de impacto |
| Ingreso familiar | 15. Monto del ingreso familiar mensual. 16. Cambios en el ingreso familiar, durante el último año. |
| Activos del hogar | 17. Valor estimado de los activos de la unidad familiar. 18. Cambios en la tenencia de activos del hogar, durante el último año. |
| Impactos sociales | Indicadores de impacto |
| Seguridad alimentaria | 19. Hogares que experimentaron períodos de inseguridad alimentaria, en el último año. 20. Cambios en la alimentación del hogar, durante el último año. |
| Educación | 21. Asistencia escolar de menores de edad, en el último año. 22. Asistencia de adultos a centros educativos o de capacitación, en el último año. |
| Salud | 23. Asistencia a controles médicos de salud de menores de edad, en el último año. 24. Asistencia a controles médicos de salud de miembros adultos, en el último año. |
| Condiciones de vivienda | 25. Hogares que refaccionaron su vivienda, en el último año. 26. Hogares que ampliaron su vivienda, en el último año. 27. Hogares que mejoraron su acceso a servicios básicos, durante el último año. |

| NIVEL DE EVALUACIÓN: CLIENTE O PERSONA | |
|--|---|
| Impactos en Empoderamiento | Indicadores de impacto |
| Autoestima | 28. Participación en organizaciones sociales. 29. Existencia de planes para su realización en el corto plazo. 30. Poder de decisión sobre ingresos personales (sólo mujeres). |
| Habilidades empresariales | 31. El cliente lleva registros contables. 32. El cliente administra el dinero de su unidad económica y el dinero de su unidad familiar de manera separada. |
| Empoderamiento económico | 33. Nivel de ingreso personal. 34. Cambio en el ingreso personal, durante el último año. |

Variables e indicadores de impacto para el análisis sociológico de impacto

Los niveles de evaluación, así como, las variables y los indicadores de impacto, se resumen en el siguiente cuadro.

Cuadro 1.4: Variables e Indicadores de Impacto Sociológico

| NIVEL DE EVALUACIÓN: INDIVIDUO Y UNIDAD FAMILIAR Categoría: Participación en la sociedad | |
|---|--|
| Variables | Indicadores |
| Grupos sociales | 1. Grado de cohesión familiar. 2. Pertenencia a grupos con relevancia en el entorno inmediato/ cívicos / políticos. 3. Liderazgo dentro de una organización social. |
| Cumplimiento de roles | 4. Multiplicidad de roles. 5. Conservación de roles. 6. Adquisición o cambio de roles. |
| Valores y actitudes | 7. Valores dominantes. 8. Identidad cultural. 9. Determinación y perseverancia. |
| Movilidad social | 10. Cambio de status. 11. Conservación del status. 12. Símbolos de cambio de status. 13. Expectativas crecientes. |
| Patras de consumo | 14. Grado de satisfacción de necesidades básicas. 15. Cambios en las patras de consumo. |
| NIVEL DE EVALUACIÓN: INDIVIDUO Y UNIDAD ECONÓMICA Categoría: Cambio social | |
| Variables | Indicadores |
| Racionalidad empresarial | 16. Grado de planificación en el manejo del dinero. 17. Diversificación de las actividades de la unidad económica. 18. Acceso a nuevos mercados. 19. Cantidad de trabajadores incorporados a la actividad económica. 20. Grado de reinversión de las ganancias a la actividad empresarial. |
| Empoderamiento de la mujer | 21. Grado de formalización de la actividad económica. 22. Grado de autonomía en la toma de decisiones económicas. 23. Planteamiento de retos personales a largo plazo. 24. Liderazgo. |
| SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON EL PROGRAMA DE LA INSTITUCIÓN | |
| Variables | Indicadores |
| Marco normativo en la relación IMF-Clientes | 25. Normas que generan frustración. 26. Normas que producen conformidad social. |

3.4 ENFOQUE DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS

Para la determinación del impacto de los programas de microfinanzas de las IMF's, el Servicio de Evaluación de Impactos de FINRURAL utiliza un enfoque de investigación transversal. Este enfoque recolecta información en un instante del tiempo de una muestra de clientes maduros o con una antigüedad significativa en el programa de microfinanzas. Esto, bajo la hipótesis que el cliente maduro ha estado expuesto al programa el tiempo mínimo necesario (2 años) como

para que este haya logrado impactos o cambios en su vida. A su vez, se recolecta información de un grupo de comparación a la muestra de clientes, denominado "grupo de control", conformado por personas que no han participado en ningún programa de microfinanzas o alternativamente, personas que recién están ingresando o iniciando su participación en el programa de la institución.

Dadas las características de ambas muestras, el impacto del programa de microfinanzas se determina comparando la situación de los clientes con la del grupo de control. Asumiendo que ambos grupos tienen características similares y que cualquier diferencia se deberá a la exposición o no-exposición al programa.

3.5 POBLACIÓN OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

Siguiendo el enfoque de medición de impactos transversal para la determinación de los impactos de los programas de microfinanzas, se definió que la población objetivo de la investigación "al nivel de clientes de la institución evaluada" debería estar conformada por personas que cumplan los siguientes requisitos:

- Ser clientes de la institución, varones o mujeres, mayores de edad y dedicados a al menos una actividad económica orientada al mercado, propia o compartida con familiares y/o socios.
- Ser clientes de la institución con una antigüedad de al menos dos años como demandantes de los servicios del programa microfinanciero.
- Ser clientes de la institución prestatarios activos, o con una mora máxima de 30 días, a la fecha de planificación del estudio de campo.

Para el caso de la población objetivo de la investigación "al nivel del grupo de control", se definió que las personas que conformen este grupo de comparación de los clientes de la institución debían cumplir los siguientes requisitos:

- Ser, varones o mujeres mayores de edad, que desempeñen al menos una actividad económica orientada al mercado, propia o compartida con familiares y/o socios.
- No haber participado en el programa de microcrédito de la institución evaluada, o alternativamente, recién están ingresando a participar en el mismo con una antigüedad máxima de 3 meses (clientes recién ingresantes que no tienen la antigüedad suficiente como para haber estado expuestos a los impactos del programa de microfinanzas de la institución de manera sostenible).
- Ser personas que habitan en viviendas próximas a las de los clientes encuestados de la institución o que operan sus actividades económicas en lugares próximos a los de los clientes encuestados de la institución y que pertenezcan a la población meta del programa de microfinanzas de la institución evaluada en términos de estrato social y tipo de actividad económica.

3.6 CONSTRUCCIÓN DEL MARCO MUESTRAL Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Para la construcción del marco muestral se partió del concepto de que el marco de muestreo es un conjunto finito de elementos, denominados "unidades de muestreo", sobre las cuales se aplica el proceso de selección de la muestra. Por tanto, se diseñó un marco muestral que permitió determinar el tamaño de la muestra y la selección de la misma.

El marco de muestreo para la Encuesta de Impacto está basado en la información proporcionada por cada institución evaluada en cuanto a lista de clientes que cumplan los requisitos de la población objetivo de la investigación. La estructura de información utilizada comprendió variables como departamento, municipio, ciudad o localidad o comunidad, agencias, nombre y dirección del cliente, tipo de tecnología crediticia utilizada y fecha de ingreso a la institución.

Dada la información recopilada para el marco muestral y dados los objetivos de la encuesta, el tipo de muestreo diseñado combinó el muestreo estratificado con el muestreo en dos etapas. El primero dividió a la población en grupos relativamente homogéneos denominados estratos y la selección de la muestra se realizó de manera independiente en cada uno de esos estratos. Para la encuesta se consideró los niveles de estratificación naturales de cada institución. De esta manera se asegura que toda la población este representada en la muestra.

El muestreo en dos etapas se refiere al proceso de seleccionar una muestra en dos etapas sucesivas. Lo que implicó seleccionar en una primera etapa a un grupo de personas constituyendo un conglomerado de clientes individuales como grupos solidarios o bancos comunales. Posteriormente se realizó un sub-muestreo de los conglomerados seleccionando una cantidad más pequeña de clientes en lugar de estudiar a todo el grupo de clientes.

La unidad primaria de muestreo (UPM) fue el conglomerado de clientes. La conformación de dichos conglomerados está relacionado con la tecnología crediticia con que trabajan las instituciones. Por tanto, los conglomerados fueron estructurados a partir de los bancos comunales, grupos solidarios y/o clientes individuales de acuerdo a la agencia, zona o localidad donde ellos residen.

La selección de las unidades de primera etapa se realizó de forma proporcional al tamaño del conglomerado, considerando el número de clientes existentes de cada UPM dentro de cada estrato y departamento. Para cada una de las UPM seleccionadas en primera etapa se selecciona un número fijo (tamaño óptimo de la UPM) de clientes, mediante un muestreo sistemático.

Para la unidad secundaria de muestreo (USM) se consideró al cliente activo con 2 o más años de experiencia con la IMF usuaria del servicio, como también

personas mayores de edad relacionadas con una actividad económica propia y personas mayores de edad que no son partícipes de los programas microfinancieros de la IMF usuaria del servicio. La relación considerada a lo largo del estudio entre clientes y no clientes o grupo de control fue de 2:1 (establecida con anterioridad). La selección de las unidades secundarias de muestreo (USM) se realizó mediante muestreo sistemático con arranque aleatorio.

La selección de los no-clientes o miembros del grupo de control fue mediante la regla de "cuatro por cuatro", esto es una vez ubicado y encuestado al cliente se recorrieron cuatro casas para realizar la encuesta al no cliente o se realizó en un negocio cercano y/o agencia.

Una característica importante de la encuesta es que se la estimó de forma proporcional con una distribución proporcional al tamaño del estrato. Por otro lado, se prevé, en caso de no encontrar a los clientes, reemplazos hasta encontrar a clientes con las características dadas y cuidando siempre la proporcionalidad.

Los criterios importantes tomados en cuenta para la determinación de la muestra fueron los siguientes:

Determinar una muestra lo suficientemente robusta como para realizar un análisis estadístico de las diversas variables de interés y proporcionar datos confiables sobre las características más importantes de los clientes y el grupo de control.

Determinar los dominios para las tabulaciones de la encuesta para las variables más importantes del cuestionario de clientes y del grupo de control. En este sentido: se consideró a la población objeto de estudio como todo y, a las instituciones como dominios separados.

3.7 HERRAMIENTAS PARA EL RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN

Para el relevamiento de la información se utilizaron dos herramientas. La primera, una herramienta para la generación de información cuantitativa denominada "Encuesta de Impacto" y, la segunda, una herramienta para la generación de información cualitativa denominada "Entrevista en profundidad". La Encuesta de Impacto se aplicó a una "muestra aleatoria" de clientes de la institución evaluada y a un grupo de control comparable. Ambas muestras tenían un tamaño significativo de manera de permitir la generación de inferencias estadísticas robustas. La "Entrevista en Profundidad" se aplicó sólo a una "muestra determinística" o "no aleatoria" de clientes de la institución evaluada, de tamaño no-significativo y de manera de generar información cualitativa complementaria y respaldatoria a la información cuantitativa obtenida por la otra herramienta.

Ambas herramientas recolectaron información que buscaba probar o rechazar las hipótesis planteadas con relación al impacto del programa de microfinanzas

de la institución usuaria del servicio sobre su clientela. Adicionalmente, indagaron información sobre la satisfacción del cliente con el programa de microfinanzas.

El uso de estas dos herramientas permitió, también, basar la atribución de impactos en un "enfoque positivista" sustentado por la información estadística de la encuesta de impacto y en un "enfoque interpretativo" basado en la información cualitativa recolectada por la entrevista en profundidad.

La recolección de datos a través de estas herramientas no fue ejecutada directamente por FINRURAL, ya que fue delegada a una empresa especializada en trabajos de campo y poseedora de ventajas comparativas para la realización de dicho trabajo.

Seguidamente se describen las características más específicas de la Encuesta de Impacto y la Entrevista en profundidad.

Encuesta de impacto

Ámbitos de la encuesta

- **Ámbito poblacional:** Abarcó a las personas que son clientes activos de las instituciones con una antigüedad de 2 o más años de edad. Estas también debieron cumplir con los requisitos de ser mayores de edad (mayores a 18 años), tener una actividad económica propia o familiar. Asimismo, las personas encuestadas para el grupo de control debieron cumplir con requisitos referidos a ser mayores de edad, tener una actividad propia o familiar y no tener experiencia con la institución evaluada, en caso de tenerla, el tiempo de experiencia no debe ser mayor a los 3 meses.
- **Ámbito geográfico:** Comprendió todos los departamentos de la República en los que trabajan las instituciones evaluadas por el Servicio de Evaluación de Impacto. En este sentido, cabe mencionar que en el único departamento en el que no se cuenta con muestras es Pando.
- **Ámbito temporal:** El operativo del trabajo de campo se realizó durante el mes de abril para la primera entrada y la recolección de información para las instituciones socias de FINRURAL, entre las que están CRECER, PRO MUJER, FADES y DIACONIA-FRIF. El segundo trabajo de campo, relacionado a la información de los Fondos Financieros Privados FIE y ECO futuro y las Cooperativas de Ahorro y Crédito COMARAPA y TRINIDAD, se realizó entre julio y agosto del año 2002.

Características principales de la Encuesta de Impacto

La Encuesta de Impacto es una herramienta utilizada para obtener la información para generar inferencias estadísticas acerca del impacto del programa de microfinanzas de la institución. Para ello, se releva un número significativo de encuestas individuales, las cuales son extraídas de dos muestras distintas: la

primera, conformada por clientes de la institución y, la segunda, por un grupo de control o de comparación de estos clientes.

La boleta de la Encuesta de Impacto, ha sido pensada de manera de cumplir la siguiente hipótesis: "Los servicios microfinancieros ejercen un impacto en sus clientes a nivel personal, familiar y dentro de sus actividades económicas". Para ello, se diseñaron seis secciones, destinando tres de ellas a verificar la hipótesis establecida y dos secciones dirigidas a apoyar la investigación de manera indirecta, donde se preguntaba sobre aspectos cuantitativos de la familia, vivienda, actividades económicas, entre otros temas. La primera de estas seis secciones se refiere a la identificación de la persona encuestada y de la boleta o encuesta como tal. Cuenta con 13 preguntas que buscan obtener información básica para la clasificación de la encuesta, la ubicación zonal, clasificación de la persona encuestada.

En la segunda sección, denominada "estructura del hogar", busca la información sociodemográfica general de la persona encuestada y de los miembros de su hogar, pero también para contar con una introducción a temas laborales de los miembros de la familia y de aspectos de la actividad económica del encuestado que encontramos como tercera sección. En esta tercera sección se tienen 10 preguntas dirigidas a la obtención de información sobre la principal actividad económica generadora de ingresos, la estructura de ingresos familiares y la tenencia de activos productivos y de bienes muebles e inmuebles familiares.

La sección siguiente corresponde a la de impactos específicos. Estos impactos específicos se los evalúa en los tres niveles, determinados en la metodología (nivel de actividad económica, nivel social o familiar y a nivel personal), tanto como niveles o valores absolutos como por su variación o cambio en el último año. En el caso del nivel de actividad económica se cuenta con preguntas dirigidas a la obtención de información sobre la diversificación de las actividades económicas (y su generación de ingresos), la generación y consolidación del empleo, el grado o nivel de inversión y de ventas y gastos del negocio o actividad económica.

En el ámbito familiar se busca evaluar los cambios específicos en los ingresos y activos familiares, la seguridad alimentaria y la vivienda.

Por último, en el ámbito personal, se busca determinar el impacto específico evaluando los cambios en el último año sobre habilidades empresariales, empoderamiento social o autoestima y empoderamiento personal o económico.

La quinta sección se refiere a la percepción general que tienen los encuestados sobre los impactos de su participación en los programas microfinancieros de las instituciones usuarias del servicio de evaluación de impactos.

Por último, la sexta sección, se refiere a la satisfacción del cliente, cuyo objetivo es el de evaluar el grado de satisfacción que tienen los clientes sobre

los productos y servicios del programa microfinanciero desde el punto de vista personal. También tiene el objetivo de obtener algunas recomendaciones de los clientes para mejorar los productos ofrecidos y los servicios prestados. En este grupo también se incluyeron algunas preguntas con el objetivo de establecer las ambiciones del cliente (como una condición de mejora) y la posibilidad de realizar estos planes, como indicadores de autoestima.

En total la encuesta cuenta con 13 variables de impacto y 33 indicadores de impacto, el perfil de la persona encuestada, su percepción de impactos y la satisfacción respecto a los productos y servicios recibidos de las instituciones microfinancieras.

Esta herramienta ha sido estandarizada para la aplicación a distintas IMF's usuarias del Servicio de Evaluación de Impacto.

Estas preguntas se realizaron después de la sección de identificación de la persona encuestada para lograr entablar una conversación más fluida y para verificar la consistencia de algunos datos cualitativos preguntados en las secciones siguientes. Esta parte de identificación también tomó en cuenta la relación que tiene el encuestado con las IMF's usuarias del servicio y la ubicación geográfica para su clasificación.

Las boletas han sido identificadas por un campo identificador llamado "folio" de cuatro dígitos, el mismo que identifica al cuestionario. Este folio que contiene cada archivo es único dentro del total de boletas y la base de datos.

La duración promedio del relevamiento de información a través de la Encuesta de Impacto es de 30 minutos por persona entrevistada.

Entrevista en-profundidad

Como se mencionó previamente la Entrevista en-profundidad tiene el objeto principal de generar información cualitativa que complementa la información cuantitativa obtenida. Bajo este criterio, la Entrevista en-profundidad buscó generar la siguiente información específica:

1. Identificación de los cambios ocurridos en las vidas de los clientes de la institución evaluada luego de su participación en el programa de la institución, en las siguientes tres áreas: 1) unidad económica o negocio del cliente, 2) unidad familiar u hogar del cliente y 3) cliente como individuo.
2. Identificación de las causas de estos cambios.
3. Identificación de las maneras por las que la participación en el programa de la institución evaluada influyó sobre estos cambios.
4. Identificación de la sostenibilidad de estos cambios o razones que atentaron contra ella.
5. Identificación de los "usos del crédito" de la institución evaluada y, de los cambios que ocurren en la medida que los clientes acceden a préstamos de mayor monto.

primera, conformada por clientes de la institución y, la segunda, por un grupo de control o de comparación de estos clientes.

La boleta de la Encuesta de Impacto, ha sido pensada de manera de cumplir la siguiente hipótesis: "Los servicios microfinancieros ejercen un impacto en sus clientes a nivel personal, familiar y dentro de sus actividades económicas". Para ello, se diseñaron seis secciones, destinando tres de ellas a verificar la hipótesis establecida y dos secciones dirigidas a apoyar la investigación de manera indirecta, donde se preguntaba sobre aspectos cuantitativos de la familia, vivienda, actividades económicas, entre otros temas. La primera de estas seis secciones se refiere a la identificación de la persona encuestada y de la boleta o encuesta como tal. Cuenta con 13 preguntas que buscan obtener información básica para la clasificación de la encuesta, la ubicación zonal, clasificación de la persona encuestada.

En la segunda sección, denominada "estructura del hogar", busca la información sociodemográfica general de la persona encuestada y de los miembros de su hogar, pero también para contar con una introducción a temas laborales de los miembros de la familia y de aspectos de la actividad económica del encuestado que encontramos como tercera sección. En esta tercera sección se tienen 10 preguntas dirigidas a la obtención de información sobre la principal actividad económica generadora de ingresos, la estructura de ingresos familiares y la tenencia de activos productivos y de bienes muebles e inmuebles familiares.

La sección siguiente corresponde a la de impactos específicos. Estos impactos específicos se los evalúa en los tres niveles, determinados en la metodología (nivel de actividad económica, nivel social o familiar y a nivel personal), tanto como niveles o valores absolutos como por su variación o cambio en el último año. En el caso del nivel de actividad económica se cuenta con preguntas dirigidas a la obtención de información sobre la diversificación de las actividades económicas (y su generación de ingresos), la generación y consolidación del empleo, el grado o nivel de inversión y de ventas y gastos del negocio o actividad económica.

En el ámbito familiar se busca evaluar los cambios específicos en los ingresos y activos familiares, la seguridad alimentaria y la vivienda.

Por último, en el ámbito personal, se busca determinar el impacto específico evaluando los cambios en el último año sobre habilidades empresariales, empoderamiento social o autoestima y empoderamiento personal o económico.

La quinta sección se refiere a la percepción general que tienen los encuestados sobre los impactos de su participación en los programas microfinancieros de las instituciones usuarias del servicio de evaluación de impactos.

Por último, la sexta sección, se refiere a la satisfacción del cliente, cuyo objetivo es el de evaluar el grado de satisfacción que tienen los clientes sobre

los productos y servicios del programa microfinanciero desde el punto de vista personal. También tiene el objetivo de obtener algunas recomendaciones de los clientes para mejorar los productos ofrecidos y los servicios prestados. En este grupo también se incluyeron algunas preguntas con el objetivo de establecer las ambiciones del cliente (como una condición de mejora) y la posibilidad de realizar estos planes, como indicadores de autoestima.

En total la encuesta cuenta con 13 variables de impacto y 33 indicadores de impacto, el perfil de la persona encuestada, su percepción de impactos y la satisfacción respecto a los productos y servicios recibidos de las instituciones microfinancieras.

Esta herramienta ha sido estandarizada para la aplicación a distintas IMF's usuarias del Servicio de Evaluación de Impacto.

Estas preguntas se realizaron después de la sección de identificación de la persona encuestada para lograr entablar una conversación más fluida y para verificar la consistencia de algunos datos cualitativos preguntados en las secciones siguientes. Esta parte de identificación también tomó en cuenta la relación que tiene el encuestado con las IMF's usuarias del servicio y la ubicación geográfica para su clasificación.

Las boletas han sido identificadas por un campo identificador llamado "folio" de cuatro dígitos, el mismo que identifica al cuestionario. Este folio que contiene cada archivo es único dentro del total de boletas y la base de datos.

La duración promedio del relevamiento de información a través de la Encuesta de Impacto es de 30 minutos por persona entrevistada.

Entrevista en-profundidad

Como se mencionó previamente la Entrevista en-profundidad tiene el objeto principal de generar información cualitativa que complemente la información cuantitativa obtenida. Bajo este criterio, la Entrevista en-profundidad buscó generar la siguiente información específica:

1. Identificación de los cambios ocurridos en las vidas de los clientes de la institución evaluada luego de su participación en el programa de la institución, en las siguientes tres áreas: 1) unidad económica o negocio del cliente, 2) unidad familiar u hogar del cliente y 3) cliente como individuo.
2. Identificación de las causas de estos cambios.
3. Identificación de las maneras por las que la participación en el programa de la institución evaluada influyó sobre estos cambios.
4. Identificación de la sostenibilidad de estos cambios o razones que atentaron contra ella.
5. Identificación de los "usos del crédito" de la institución evaluada y, de los cambios que ocurren en la medida que los clientes acceden a préstamos de mayor monto.

6. En el caso de instituciones que utilizan la metodología de bancos comunales u ofrecen directamente instrumentos de depósito, identificación del "uso de los ahorros" y, de los cambios que ocurren en la medida que los clientes acumulan mayores montos de ahorro.

7. Identificación de la satisfacción del cliente con las características del programa de la institución evaluada, y relevamiento de recomendaciones para la mejora del mismo.

Considerando la generación de esta información, el diseño de la boleta de Entrevista en-profundidad, que sirvió de guía para el entrevistador, contempló las siguientes 6 secciones:

Sección A, orientada a relevar datos del perfil del cliente entrevistado.

Sección B, orientada a relevar datos de la unidad económica del cliente.

Sección C, orientada a relevar datos de la unidad familiar del cliente.

Sección D, orientada a relevar datos del cliente como individuo.

Sección E, orientada a relevar datos sobre usos del crédito y el ahorro.

Sección F, orientada a relevar datos sobre la satisfacción del cliente.

Para cada sección en la boleta se especificaron las preguntas mínimas que el entrevistador debía realizar y los temas sobre los cuales debía enfatizar. Además la boleta contenía una columna de verificación de datos o "check list" que permitió al entrevistador verificar durante que entrevista que temas fueron tratados y que temas estaban pendientes. El Check List permitió a los entrevistadores realizar un seguimiento adecuado, sencillo y rápido de la información relevada.

Con esta estructura la duración promedio de la "Entrevista en-profundidad" fue de una hora, por cliente entrevistado.

Para finalizar, seguidamente listamos los productos que fueron generados gracias a la información generada a través de la Entrevista en-profundidad:

- Construcción de historias de clientes, que relatan los cambios ocurridos en sus vidas gracias a su participación en el programa de la institución evaluada.
- Resultados cualitativos de la satisfacción del cliente, con relación a las características más apreciadas del programa de la institución evaluada, las menos apreciadas y sus recomendaciones para mejorarlas.
- Identificación de las cadenas de impactos, o proceso por el cual la participación institución conlleva a mejoras en la vida de sus clientes.
- Identificación de los impactos inesperados de la institución evaluada, no considerados dentro las variables de impacto investigadas.
- Análisis sociológico de los impactos de la institución evaluada.

Proceso de evaluación de impactos

El proceso que FINRURAL ha utilizado para realizar la evaluación de impactos de los programas de microfinanzas de las IMF's usuarias de su Servicio distingue las siguientes 7 fases principales:

- 1) Fase de adhesión de las instituciones usuarias del servicio.
- 2) Fase de aprobación del plan de trabajo.
- 3) Fase de diseño.
- 4) Fase de recolección de la información.
- 5) Fase de generación de informes de impacto.
- 6) Fase de validación y certificación de los informes.
- 7) Fase de retroalimentación y difusión de informes.

Seguidamente se detallan las características y las actividades emprendidas dentro de cada una de estas fases.

4.1 FASE DE ADHESIÓN DE LAS INSTITUCIONES USUARIAS DEL SERVICIO

Esto implica la firma de un Convenio de Prestación de Servicios entre FINRURAL y cada una de las instituciones de microfinanzas usuarias del mismo. Este Convenio estipula la contratación de los Servicios de FINRURAL en sus dos niveles de intervención, así como, los términos y condiciones del trabajo de evaluación de impacto y, las obligaciones de las partes.

4.2 FASE DE APROBACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO

Cumplida la firma del Convenio, FINRURAL presenta a cada institución usuaria el plan de trabajo del Servicio de Evaluación de Impacto junto con las boletas base de las herramientas para la recolección de la información de impacto.

4.3 FASE DE DISEÑO

Esta fase tuvo por objeto establecer el diseño del Servicio de Evaluación de Impactos y la metodología a ser utilizada para la medición de impactos de los programas de microfinanzas sobre sus clientes.

La ejecución de esta fase estuvo bajo la completa responsabilidad y el liderazgo de FINRURAL y también contó con la activa participación de los representantes de instituciones de microfinanzas potenciales demandantes del Servicio de Evaluación de Impactos.

Las actividades que fueron ejecutadas durante esta fase se describen seguidamente en orden cronológico.

1) **Identificación de un mecanismo para la evaluación de impactos.** Para la identificación de un mecanismo de esta índole, FINRURAL inicialmente realizó un análisis del contexto del sector microfinanciero boliviano vinculado a la evaluación de impactos de las microfinanzas.

En primer lugar, FINRURAL identificó que las entidades del sector microfinanciero boliviano estaban siendo seriamente cuestionadas en su rol de herramienta de lucha contra la pobreza. A su vez, una gran mayoría de estas entidades no poseían datos que demuestren que sus programas sí estaban incidiendo en la mejora de las condiciones de vida de sus clientes, y evidencien que los grupos de clientes morosos no constituían una muestra representativa del impacto de las instituciones sobre su clientela.

En segundo lugar, FINRURAL identificó que la información pública de los programas de microfinanzas se limitaba al lado de la oferta a través de sus indicadores de desempeño institucional y que no existían indicadores comunes que permitan evaluar a la institución por el lado de la demanda o sobre la base de información proveniente de la clientela atendida.

En tercer lugar, FINRURAL identificó que las pocas IMF's del país que habían llevado a cabo la evaluación de impactos de sus programas estaban enfrentando varias dificultades de índole metodológica y de costos y, en su generalidad, habían abandonado este esfuerzo.

Considerando este contexto, FINRURAL identificó como mecanismo más adecuado la prestación directa de un Servicio de Evaluación de Impactos de programas de microfinanzas dirigido a entidades del sector microfinanciero local, socias y no-socias de la red.

2) **Reconocimiento del interés de IMF's por participar en el mecanismo seleccionado.** Concebida la idea de desarrollar un Servicio de Evaluación de Impactos de programas de microfinanzas, FINRURAL se dispuso a identificar el interés de las IMF's locales por participar en este proyecto.

Para ello se enviaron cartas a las gerencias de las IMF's preguntándoles acerca de su predisposición por demandar este tipo de Servicio y sobre el aporte monetario que estarían dispuestas a cancelar para acceder al mismo. Asimismo, se sostuvieron reuniones informativas con gerencias de entidades microfinancieras no-socias de FINRURAL.

Como resultado de estas acciones, FINRURAL evidenció que aunque el interés por este Servicio no era general, sí reunía al número suficiente de entidades microfinancieras que justificaba el inicio de operación del mismo.

En cuanto al aporte monetario por el Servicio, se evidenció que las disponibilidades eran mínimas y estaban restringidas por la crisis coyuntural de elevada mora que afectaba al sector microfinanciero local. Por tanto, FINRURAL observó que el financiamiento no-reembolsable de patrocinadores era necesario para iniciar al Servicio hasta que este logre ser sostenible por sí mismo.

3) **Elaboración del proyecto y búsqueda de fuentes de financiamiento.** Identificado el interés necesario para seguir adelante con la iniciativa, FINRURAL generó la propuesta documentada junto al presupuesto para el desarrollo del mecanismo elegido para la evaluación de impactos de las microfinanzas. Este documento fue la base para captar las fuentes de financiamiento del proyecto.

El interés de FINRURAL por promocionar la evaluación de impactos de las microfinanzas coincidió con la invitación hecha por el Programa Imp-Act de la Fundación Ford a cientos de organizaciones del mundo para presentar propuestas de proyectos de evaluación de impactos que serían apoyadas técnica y financieramente durante un periodo de 3 años. A partir de esta invitación, FINRURAL se involucró en las actividades de planificación del Programa Imp-Act, participando en distintos eventos generales y regionales, en los cuales dio a conocer su propuesta de Servicio de Evaluación de Impactos de Programas de Microfinanzas. La propuesta de FINRURAL fue seleccionada por Imp-Act, logrando un apoyo financiero y técnico-académico de 3 años, para el desarrollo de su Servicio de Evaluación de Impactos.

4) **Creación de un área especializada en evaluación de impactos e internalización de conocimientos.** Contando con el financiamiento necesario, FINRURAL instauró un área especializada en evaluación de impactos dentro los distintos campos de trabajo de la red y conformó el equipo humano encargado de la operación del mismo. Esta área inicialmente fue operada por el Gerente de FINRURAL y una Oficial de Evaluación de Impactos de completa dedicación al área. Luego, este equipo de trabajo fue creciendo, en la medida que las responsabilidades de trabajo incrementaron.

La primera tarea del equipo de trabajo fue internalizar fuertemente conocimientos sobre el campo de la evaluación de impactos de las microfinanzas. De esta manera se recopilaban, revisaron y estudiaron documentos relacionados al tema, considerando documentos generados

La ejecución de esta fase estuvo bajo la completa responsabilidad y el liderazgo de FINRURAL y también contó con la activa participación de los representantes de instituciones de microfinanzas potenciales demandantes del Servicio de Evaluación de Impactos.

Las actividades que fueron ejecutadas durante esta fase se describen seguidamente en orden cronológico.

- 1) **Identificación de un mecanismo para la evaluación de impactos.** Para la identificación de un mecanismo de esta índole, FINRURAL inicialmente realizó un análisis del contexto del sector microfinanciero boliviano vinculado a la evaluación de impactos de las microfinanzas.

En primer lugar, FINRURAL identificó que las entidades del sector microfinanciero boliviano estaban siendo seriamente cuestionadas en su rol de herramienta de lucha contra la pobreza. A su vez, una gran mayoría de estas entidades no poseían datos que demuestren que sus programas sí estaban incidiendo en la mejora de las condiciones de vida de sus clientes, y evidencien que los grupos de clientes morosos no constituían una muestra representativa del impacto de las instituciones sobre su clientela.

En segundo lugar, FINRURAL identificó que la información pública de los programas de microfinanzas se limitaba al lado de la oferta a través de sus indicadores de desempeño institucional y que no existían indicadores comunes que permitan evaluar a la institución por el lado de la demanda o sobre la base de información proveniente de la clientela atendida.

En tercer lugar, FINRURAL identificó que las pocas IMF's del país que habían llevado a cabo la evaluación de impactos de sus programas estaban enfrentando varias dificultades de índole metodológica y de costos y, en su generalidad, habían abandonado este esfuerzo.

Considerando este contexto, FINRURAL identificó como mecanismo más adecuado la prestación directa de un Servicio de Evaluación de Impactos de programas de microfinanzas dirigido a entidades del sector microfinanciero local, socias y no-socias de la red.

- 2) **Reconocimiento del interés de IMF's por participar en el mecanismo seleccionado.** Concebida la idea de desarrollar un Servicio de Evaluación de Impactos de programas de microfinanzas, FINRURAL se dispuso a identificar el interés de las IMF's locales por participar en este proyecto.

Para ello se enviaron cartas a las gerencias de las IMF's preguntándoles acerca de su predisposición por demandar este tipo de Servicio y sobre el aporte monetario que estarían dispuestas a cancelar para acceder al mismo. Asimismo, se sostuvieron reuniones informativas con gerencias de entidades microfinancieras no-socias de FINRURAL.

Como resultado de estas acciones, FINRURAL evidenció que aunque el interés por este Servicio no era general, sí reunía al número suficiente de entidades microfinancieras que justificaba el inicio de operación del mismo.

En cuanto al aporte monetario por el Servicio, se evidenció que las disponibilidades eran mínimas y estaban restringidas por la crisis coyuntural de elevada mora que afectaba al sector microfinanciero local. Por tanto, FINRURAL observó que el financiamiento no-reembolsable de patrocinadores era necesario para iniciar al Servicio hasta que este logre ser sostenible por sí mismo.

- 3) **Elaboración del proyecto y búsqueda de fuentes de financiamiento.** Identificado el interés necesario para seguir adelante con la iniciativa, FINRURAL generó la propuesta documentada junto al presupuesto para el desarrollo del mecanismo elegido para la evaluación de impactos de las microfinanzas. Este documento fue la base para captar las fuentes de financiamiento del proyecto.

El interés de FINRURAL por promocionar la evaluación de impactos de las microfinanzas coincidió con la invitación hecha por el Programa Imp-Act de la Fundación Ford a cientos de organizaciones del mundo para presentar propuestas de proyectos de evaluación de impactos que serían apoyadas técnica y financieramente durante un periodo de 3 años. A partir de esta invitación, FINRURAL se involucró en las actividades de planificación del Programa Imp-Act, participando en distintos eventos generales y regionales, en los cuales dio a conocer su propuesta de Servicio de Evaluación de Impactos de Programas de Microfinanzas. La propuesta de FINRURAL fue seleccionada por Imp-Act, logrando un apoyo financiero y técnico-académico de 3 años, para el desarrollo de su Servicio de Evaluación de Impactos.

- 4) **Creación de un área especializada en evaluación de impactos e internalización de conocimientos.** Contando con el financiamiento necesario, FINRURAL instauró un área especializada en evaluación de impactos dentro los distintos campos de trabajo de la red y conformó el equipo humano encargado de la operación del mismo. Esta área inicialmente fue operada por el Gerente de FINRURAL y una Oficial de Evaluación de Impactos de completa dedicación al área. Luego, este equipo de trabajo fue creciendo, en la medida que las responsabilidades de trabajo incrementaron.

La primera tarea del equipo de trabajo fue internalizar fuertemente conocimientos sobre el campo de la evaluación de impactos de las microfinanzas. De esta manera se recopilaron, revisaron y estudiaron documentos relacionados al tema, considerando documentos generados

localmente y documentos externos. También se participó en conferencias virtuales vinculadas con el tema y se visitó distintos sitios web que contenían información al respecto. La participación de FINRURAL en el programa Imp-Act, permitió al equipo de trabajo contar con documentos actualizados sobre recursos para la evaluación de impactos, y también tener el apoyo de los académicos del Programa para resolver, a través del correo electrónico consultas vinculadas al tema. El sitio web del programa Imp-Act (www.imp-act.org) y el sitio web de las socias de Imp-Act de la región latinoamericana (www.finrural-bo.org/impact) constituyen importantes fuentes de provisión de información sobre la evaluación de impactos de las microfinanzas.

Los temas principales internalizados que permitieron al personal de FINRURAL contar con la capacidad necesaria para emprender las actividades futuras fueron los siguientes:

- Identificación de opciones de enfoques de evaluación de impacto. Principalmente, los siguientes tres enfoques básicos de medición de impactos: enfoque transversal, enfoque longitudinal y monitoreo de impacto.
- Identificación de opciones en variables e indicadores de impacto. Indudablemente, el manual del proyecto AIMS para la evaluación de impactos, al ofrecer una sistematización de variables e indicadores de impacto se constituye en una fuente de información principal para indagar sobre el tema. FINRURAL también optó por discutir con el personal operativo de IMF's potenciales instituciones usuarias del Servicio, las variables y los indicadores de impactos considerados de mayor interés. Sin embargo, no realizó la misma actividad con los clientes de las instituciones microfinancieras, quienes también constituyen una importantísima fuente de información para la identificación de los mismos.
- Identificación de opciones en herramientas para el relevamiento de información. Al respecto es importante distinguir, primeramente, entre herramientas para la generación de información cuantitativa y herramientas para la información cualitativa. Las primeras, que son generalmente encuestas, están mayormente asociadas con la intención de "probar o identificar impactos", utilizando métodos más positivistas o recolección de datos cuantitativos y análisis estadísticos. A diferencia, las herramientas cualitativas como entrevistas en profundidad o grupos focales, tienden a estar asociadas con el objetivo de "mejorar impactos", utilizando métodos más participativo o descansando en la interpretación de datos más cualitativos.

5) **Elaboración de un documento conceptual-programático.** Cumplidas las actividades previas de inspección y estudio del tema de evaluación de

impactos de las microfinanzas, el equipo de FINRURAL se enfocó en la tarea de desarrollar un documento que defina las bases conceptuales y programáticas del mecanismo de evaluación de impactos a ser utilizado.

Este documento se denominó: "Documento conceptual y programático del Servicio de Evaluación de Impactos de FINRURAL". En él están definidos los conceptos y los alcances del Servicio, las unidades de análisis y los tipos de impactos a ser evaluados, los productos ofrecidos por el Servicio, las instancias participantes del Servicio y sus roles, el relacionamiento contractual del Servicio y, por último, sus procedimientos operativos.

Este documento, además de constituirse en una herramienta para el equipo de trabajo de FINRURAL, tuvo el objeto de ser utilizado como documento base para la discusión y concertación con las IMF's usuarias del Servicio, así como, para difundir y promocionar el Servicio al público en general.

La elaboración de este documento estuvo bajo completa responsabilidad del personal de FINRURAL. La "versión preliminar" de este documento se difundió entre las gerencias de las IMF's socias de FINRURAL y profesionales especialistas en evaluación de impactos a fin de conocer sus reacciones y opinión para la mejora del documento. También fue difundido en presentaciones realizadas por FINRURAL. Finalmente, fue aprobado y validado por las propias instituciones usuarias del Servicio.

6) **Establecimiento de acuerdos contractuales con IMF's a ser evaluadas.**

Luego de la elaboración de los documentos descritos previamente, FINRURAL invitó a varias IMF's locales para participar en el Servicio. También promocionó el Servicio entre instituciones patrocinadoras de las microfinanzas, con potencial para apoyar financieramente a IMF's en la cobertura del costo del Servicio de Evaluación de Impactos. En ambos casos, el "Documento Conceptual y Programático de Servicio de Evaluación de Impactos de FINRURAL", fue utilizado como instrumento de difusión del Servicio.

En las invitaciones enviadas a las IMF's, FINRURAL especificó que el costo del Servicio sería en su mayor parte subsidiado por instituciones patrocinadoras y FINRURAL. La IMF usuaria sólo debía cancelar un monto mínimo como aporte de contraparte, además de brindar, en la medida de sus posibilidades, apoyo logístico a las tareas a ser realizadas, el cual también podía ser valorado en términos monetarios e incluido dentro el aporte de contraparte de la IMF.

Las primeras instituciones invitadas fueron las 9 IMF's socias de FINRURAL de las cuales sólo cuatro lograron constituirse en usuarias del Servicio de Evaluación de Impactos con el apoyo financiero del Programa Imp-Act. Luego, se enviaron invitaciones a 4 IMF's no-socias de la Red que contaban

con apoyo financiero de las instituciones ICCO de Holanda y PROFIN de la Cooperación Suiza en Bolivia, a partir de Convenio suscritos entre FINRURAL y estas instituciones patrocinadoras.

Como resultado de esta actividad, FINRURAL firmó sus primeros convenios de prestación del Servicio de Evaluación de Impactos con 8 IMFs: PRO MUJER, DIACONIA-FRIE, CRECER y FADES (como IMFs socias de FINRURAL), FFP FIE S.A., FFP ECO FUTURO S.A., CAC TRINIDAD Ltda. y CAC Comarapa Ltda (como IMFs no socias).

- 7) **Constitución de un Comité Operativo.** Este Comité, denominado Comité del Servicio de Evaluación de Impactos, estuvo conformado por representantes de cada una de las IMFs usuarias del mismo e interactuó directamente con representantes del equipo de trabajo de FINRURAL.

Los roles generales de este Comité fueron: 1) Coordinar y realizar el seguimiento del trabajo de evaluación de impacto encomendado a FINRURAL y 2) Aprobar las propuestas conceptuales y operativas presentados por FINRURAL con relación al trabajo de medición de impactos, así como, los planes de trabajo vinculados al mismo.

Los roles específicos de este Comité incluyeron: 1) Discutir, definir y aprobar la metodología de evaluación de impactos común que sería aplicada al nivel de cada una de las IMFs usuarias; 2) Discutir y aprobar las boletas para el relevamiento de la información; 3) Coordinar el acceso a información institucional para la elaboración de la muestra; 4) Aprobar el diseño de la muestra de estudio; 5) Coordinar el apoyo logístico para la prueba piloto y el trabajo de campo.

- 8) **Elaboración del documento instrumental de la metodología de evaluación de impactos.** Constituido el Comité Operativo, se llevaron a cabo varias reuniones de intercambio en las que se discutieron y evaluaron las distintas opciones en cuanto a enfoques para la medición de impactos, variables e indicadores de impacto y herramientas para el relevamiento de información y, finalmente, se seleccionaron las opciones consideradas más adecuadas al interés general de las IMFs usuarias del Servicio. Sobre la base de las decisiones emergentes de este proceso participativo con las IMFs, se elaboró el documento instrumental de la metodología de evaluación de impactos del Servicio.

El documento denominado: "Instrumento Operativo del Servicio de Evaluación de Impactos de FINRURAL", describe las bases de la metodología de evaluación de impactos a ser utilizada por el Servicio, identificando las hipótesis, sub-hipótesis, variables e indicadores de impacto, el diseño de la investigación, los instrumentos de investigación y los criterios para la selección de las muestras del estudio. Además, presenta

sugerencias para la organización del trabajo de campo, el diseño de la base de datos y el análisis de la información y la elaboración del informe.

Para la elaboración de este documento, el personal de FINRURAL contó con el apoyo de una consultora especialista en evaluación de impactos de las microfinanzas. El documento fue discutido y aprobado por los miembros del Comité del Servicio de Evaluación de Impactos.

Este documento, además de constituir una herramienta para el equipo de trabajo de FINRURAL, se ha utilizado como documento base para la discusión y concertación de la metodología de medición de impactos con las IMFs usuarias del Servicio.

- 9) **Elaboración de las boletas para el relevamiento de información.** Aprobada la metodología y definidos claramente los aspectos específicos de la misma, el equipo de trabajo de FINRURAL se abocó a elaborar las boletas que serían utilizadas para el relevamiento de la información a través de las herramientas seleccionadas. Esta acción constituyó el producto final del diseño.

Las boletas preliminares fueron discutidas en el Comité Operativo del Servicio. Tal acción fue extremadamente minuciosa, llegando al nivel de revisar de manera participativa cada pregunta contenida en la boleta para discutirla, ajustarla y finalmente aprobarla. Sobre la base de toda esta retroalimentación lograda, se definió la estructura de las boletas para relevamiento de información a ser testeadas en una prueba de campo piloto.

4.4 FASE DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN

Esta fase tuvo el objeto de recolectar datos de los clientes de las entidades usuarias del Servicio, así como, de un grupo de control para su utilización como insumos de la evaluación de impacto. Comprende desde las tareas de preparación y ejecución del trabajo de campo hasta el almacenamiento de la información en bases de datos y archivos magnéticos y su preparación para su posterior procesamiento y análisis.

Con la aprobación de las entidades usuarias del Servicio, la ejecución de esta Fase, fue delegada a la empresa especializada en el relevamiento de información, contando con la supervisión y el acompañamiento de FINRURAL y el seguimiento y control por parte del Comité Operativo del Servicio de Evaluación de Impacto.

Las actividades que fueron ejecutadas durante esta fase se describen seguidamente en orden cronológico.

- 1) **Definición de las boletas para el relevamiento de información.** Sobre la base de las boletas de la Encuesta de Impacto y la Entrevistas de

Profundidad, elaboradas por FINRURAL y aprobadas preliminarmente por el Comité Operativo, se determinaron mejoras de fondo y de forma con la empresa contratada para el relevamiento de la información, esto sin apartarse de los objetivos de la investigación.

Realizados los ajustes en las boletas estos fueron explicados al Comité Operativo para su aprobación.

- 2) **Diseño del marco muestral y determinación de la muestra.** Paralelamente, se inició el diseño del marco muestral para las Encuestas de Impacto y las Entrevistas de Profundidad.

Para el caso de las Encuestas de Impacto, las entidades usuarias del Servicio debieron proporcionar la lista de sus clientes con una antigüedad de al menos dos años de participación en el programa de la institución, clasificada según departamento, municipio y agencias/sucursales. Una muestrista realizó las vistas a cada institución para facilitar la estructuración de esta lista. Sobre la base de esta información se estableció la muestra a través de un proceso de selección aleatoria de los clientes incluidos en el marco muestral. Luego se presentó y justificó, ante el Comité Operativo, el diseño muestral elaborado y la muestra establecida para su aprobación.

- 3) **Selección y capacitación de encuestadores.** Se capacitó, seleccionó y contrató a los encuestadores que se encargaron de relevar la información para las Encuestas de Impacto. Estas personas debían ser bilingües (Español-Aymará ó Español-Quechua). También se capacitaron a las personas seleccionadas para relevar la información mediante las Entrevistas de Profundidad. Estas personas debían tener una destacable experiencia en trabajos de encuestas cuantitativas y probada capacidad para profundizar en la búsqueda de información cualitativa. También fue un requisito que estos entrevistadores tengan un buen conocimiento de los idiomas Aymará y Quechua.

Así mismo se seleccionó, capacitó y contrató al personal encargado de la supervisión del trabajo de campo.

El trabajo de capacitación, la prueba piloto y el análisis de los datos obtenidos de esta también han permitido la selección del personal idóneo para el trabajo de campo, de acuerdo a la evaluación de la información recolectada, la calidad de esta, y aspectos subjetivos como iniciativa, actitud frente a problemas y al trabajo, capacidad de resolución de problemas y tomas de decisión, trabajo en equipo, y experiencia laboral, etc.

Para la prueba piloto se realizó una sesión de capacitación al equipo de encuestadores preseleccionados de acuerdo a su perfil laboral y los requerimientos específicos para la recolección de información (personas con experiencia, conocimiento del trabajo de campo y recolección de

información, disponibilidad de tiempo y, conocimiento de quechua o aymará). La capacitación estuvo a cargo de los supervisores de campo, los cuales participaron en el armado y adecuación de la boleta, conocían los objetivos del estudio y contaban con experiencia en trabajos de recolección de información y trabajo de campo.

Esta capacitación consistió en familiarizar al personal destinado al trabajo de campo con la boleta o encuesta diseñada, en términos de formato y cuestionario, despejar dudas sobre la misma o sobre su intencionalidad, además de establecer objetivos del estudio. Luego de la capacitación se aplicó la prueba piloto tomando en cuenta aspectos como ubicación del levantamiento de información en lugares que no estarían tomados en cuenta para el cálculo de la muestra (zonas de expansión o incursión de las IMF's y a personas que no cumplieran con los requisitos de selección de las personas a encuestas (clientes con más de 3 meses y menos de 2 años de experiencia) lugares seleccionados conjuntamente con las agencias de las IMF's usuarias del servicio para reducir los costos de búsqueda de los encuestados y reducir la posibilidad de encontrar alguna persona que cumpla con los requisitos de ser encuestados en el trabajo de campo.

- 4) **Prueba piloto.** Se pusieron a prueba los dos tipos de instrumentos para relevamiento de información. Las boletas se probaron en clientes de PRO MUJER, en sus agencias de El Alto y en clientes de CRECER en bancos comunales en la zona de Batallas. Se realizaron diez (10) Encuestas de Impacto y dos (2) Entrevistas en Profundidad. La prueba fue ejecutada por un equipo de encuestadores.

Luego de la prueba piloto, se realizó una reunión con todo el equipo de supervisores y encuestadores (y personal de FINRURAL) que participaron en la misma para discutir sobre los problemas encontrados en el diseño de la boleta y en aspectos logísticos. De esta reunión surgieron ajustes en el diseño de la boleta, los cuales debieron ser presentados y justificados ante el Comité Operativo. Las boletas fueron editadas e impresas luego que el Comité Operativo aprobó los cambios propuestos.

Esta retroalimentación del ejercicio, vale decir, aclarar las dudas, compartir las dificultades e intercambio de ideas para mejorar el diseño de la boleta (formato) y del cuestionario a fin de mejorar la calidad de información a obtener, reducción del tiempo de llenado, control de calidad de la información, así como de la misma de logística para el trabajo de campo.

En ese sentido, también se despejaron las dudas tanto conceptuales como teóricas con ejemplos reales e hipotéticos.

Por otro lado también se trabajó con la información vaciada de esas encuestas en la base de datos preliminar para determinar las consistencias, variables de control y posibles inconsistencias que se podrían encontrar

para contar con una variable adicional a tomar en cuenta para la mejora de la encuesta. Asimismo, esta etapa permitió clasificar a los encuestadores y supervisores de acuerdo a la calidad de información y de trabajo que realizaron.

Por otra parte, se presentó al Comité Operativo el cronograma del trabajo de campo, especificando entre otros los departamentos, municipios y agencias/sucursales a visitar y los clientes que serían encuestados. Las entidades usuarias del Servicio difundieron ese plan entre el personal involucrado (oficiales de crédito, jefes de agencias, coordinadores de la evaluación de impacto, etc.) para que prestaran apoyo en la localización de los clientes seleccionados en la muestra.

- 5) **Trabajo de campo.** Durante cuatro semanas, se ejecutó el trabajo de campo utilizando los dos tipos de instrumentos establecidos. Los responsables de este trabajo incluyeron un equipo de encuestadores y supervisores. Estas personas se desplazaron hasta las zonas de estudio y el lugar de ubicación de los clientes seleccionados en vehículos contratados para tal finalidad. Se relevaron 120 Entrevistas de Profundidad, entre 10 y 20 entrevistas por cada entidad usuaria (su selección y determinación del número de encuestas fue de forma no aleatoria y con el concurso de las IMF's) y, 2856 encuestas de impacto, 1883 a clientes de las entidades usuarias y 973 al grupo de control (su selección fue aleatoria).

Para el trabajo de zonificación y armado de recorridos óptimos se utilizaron los mapas de cada ciudad y los croquis y direcciones de los clientes, adicionalmente al apoyo y competencia de los oficiales de crédito (educadoras, promotores, o demás denominativos de los trabajadores de campo de las agencias de las IMF's). Sin embargo, en algunas las listas entregadas por las IMF's existía un gran número de garantes, clientes que no cumplían con la especificación de ser clientes con 2 o más años de experiencia con los programas microfinancieros, etc, lo cual incrementó los costos de búsqueda de las personas a encuestar. Asimismo, se tropezó con problemas respecto al comportamiento de los potenciales encuestados, entre ellos existía mucha susceptibilidad, además de la desconfianza habitual, sobre todo de las personas de occidente.

- 6) **Diseño de la Base de Datos.** Durante la semana quinta, el técnico programador de sistemas presentó el diseño del programa de introducción o vaciado de datos "A Questionnaire DATA ENTRY" versión 5.0, basándose en la boleta definitiva de las Encuestas de Impacto. Este programa de vaciado de la información permitió disminuir considerablemente los errores de transcripción en el proceso de construcción de la base de datos. Se tomó en cuenta que para el análisis

se trabajó en el programa SPSS, donde cada variable fue etiquetada conforme al diseño aplicado.

- i) **Transcripción de datos.** En la sexta semana, se estima contar ya con más del 40% de las Encuestas de Impacto llenadas, permitiendo iniciar el vaciado de estas boletas a la base de datos. Con cada 200 encuestas introducidas se realizó un análisis de consistencia utilizando diferentes métodos. Similar porcentaje de Entrevistas de Profundidad fue concluido en la semana quinta, permitiendo también el comenzar su transcripción literal y el llenado de la base de datos comparativos.
- ii) **Limpieza de datos y análisis de consistencia.** Entre los principales aspectos de la planificación del procesamiento y vaciado de datos, se destaca la combinación de dos metodologías: a) una manual dirigida al procesamiento de la información antes de ser vaciada en la base de datos, la cual se realizó en dos etapas. La primera etapa, donde los supervisores revisaron las boletas en campo, tomando en cuenta algunas variables clave para ver cierta consistencia de la información y observando que se haya completado con el llenado de la encuesta. Además de hacer una verificación aleatoria al cuestionar a alguna persona entrevistada algunas preguntas claves. Esta primera etapa funcionó de filtro inicial de calidad de información requerida, dado que al supervisar el llenado de las encuestas en campo se reduce la eliminación posterior de estas en caso de tener inconsistencias, y permite, en caso de ser anulada la boleta se la puede sustituir en el momento.

La segunda etapa, referida principalmente al tratamiento de la información en gabinete, corresponde a la segunda revisión de la información, para continuar con la codificación de las preguntas y variables;

La segunda metodología aplicada se refiere al procesamiento automático de vaciado de la información en la base de datos. Para ello, como ya se mencionó se utilizó el programa "A Questionnaire DATA ENTRY" en su versión 5.0 para el vaciado de la información. Luego, se utilizó un programa "inteligente" que controló el ingreso de la información errónea o contradictoria. Así la aplicación de transcripción fue desarrollada en el software ISSA (Integrated System for Survey Análisis), que por su versatilidad permitió crear programas de entrada de datos en atención al interés del usuario. Es por este motivo que se desarrolló un programa completo de entrada de datos, coherente y consistente con la base de datos programada, que a su vez permitió, con mucha ventaja, que la información sea también coherente y consistente. El paquete también ayudó a procesar la información contenida en la encuesta de la entrada, editando los datos, creando archivos y consecuentemente generando la base de datos.

El componente principal del ISSA fue un diccionario usado para describir al archivo de datos y al que se hace referencia durante todas las actividades del procesamiento de la información.

El sistema programado se subdividió en 4 módulos: a) Transcripción, donde se ingresaron los lotes de trabajo ya definidos previamente, vale decir, la carga de trabajo que tendría cada tabulador; b) la Comparación: donde se aplicó el primer filtro de calidad del lote transcrito; c) la modificación: que consistió en la corrección o modificación del archivo que contenía errores, una vez detectados en las frecuencias generales; d) la exportación: permitió cambiar los datos al formato de SPSS donde se realiza la "limpieza" de la información mediante la generación de frecuencias generales lo que permitió detectar la duplicidad de información o codificación, inconsistencias o incoherencias, valores extremos máximos y mínimos, para terminar con un análisis de casos típicos y atípicos.

Posteriormente, se continuó la depuración de la información obtenida a partir de la generación de frecuencias generales y análisis de cada variable que presentase algún tipo de inconsistencia, eliminándose las boletas detectadas con mala información.

4.5 FASE DE GENERACIÓN DE INFORMES

Esta fase tuvo por objeto procesar y analizar la información recolectada en el trabajo de campo para luego generar los informes del impacto de los programas de microfinanzas evaluados.

La ejecución de esta fase estuvo bajo la completa responsabilidad y el liderazgo del equipo de trabajo de FINRURAL, contando con el seguimiento del Comité Operativo del Servicio de Evaluación de Impactos.

Las actividades que fueron ejecutadas durante esta fase se describen seguidamente en orden cronológico.

1) Procesamiento de la información relevada en la "Encuesta de Impacto".

Esta actividad buscó refinar la información contenida en la base de datos de manera de hacerla más manejable para el análisis. Para el procesamiento de esta información se cumplieron los siguientes pasos:

Paso 1: Clasificación de las variables a ser investigadas. Estas variables fueron clasificadas en los siguientes dos grandes grupos:

a) Variables de perfil

- Variables del perfil del prestatario.
- Variables del perfil del individuo.
- Variables del perfil de las unidades económicas.

- Variables del perfil de las unidades familiares.

b) Variables de impacto

- Variables de impactos económicos.
- Variables de impactos sociales.
- Variables de impactos en empoderamiento.
- Variables de la percepción de impactos.
- Variables de satisfacción del cliente.

Las variables del primer grupo permitieron construir el perfil de las muestras investigadas, mientras que, las variables del segundo grupo fueron los indicadores de impactos y de satisfacción del cliente a ser evaluados.

Paso 2: Clasificación de las muestras a ser investigadas: Se definieron las siguientes seis muestras:

- Muestra de clientes.
- Grupo de control.
- Mujeres de la muestra de clientes.
- Mujeres del grupo de control.
- Varones de la muestra de clientes.
- Varones del grupo de control.

Las muestras a) y b) fueron comparadas para la inferencia de impactos económicos y sociales, mientras que, las muestras c) y d), así como, e) y f) fueron comparadas para la inferencia de impactos en empoderamiento según género del individuo. La muestra a) por sí sola también permitió generar inferencias acerca de la percepción del cliente en cuanto a los impactos de su institución y la satisfacción del cliente con su institución.

Paso 3: Clasificación de la información de la base de datos. A partir de la base de datos "general" que contenía las respuestas de todas las encuestas realizadas a clientes de la institución evaluada y a su grupo de control, se crearon 6 sub-bases clasificando la información según las muestras a ser investigadas, definidas previamente.

Paso 4: Generación de estadísticas. Para cada una de las seis muestras a ser investigadas se generaron estadísticas correspondientes a las variables de investigación definidas previamente. Estas estadísticas fueron:

- Estadísticas descriptivas de variables cuantitativas: media muestral, mediana de la muestra, moda de la muestra, desviación estándar de la muestra, valor mínimo máximo de la muestra.

- 2) Tablas de frecuencias y gráficos de las frecuencias.
- 3) Tests de diferencias de medias muestrales y medianas muestrales, de la muestra de clientes y el grupo de control.
- 4) Correlaciones entre variables de impacto y variables del perfil del prestatario de la muestra de clientes, como monto del crédito actual, antigüedad de participación en el programa y número de préstamos recibidos.
- 5) Correlaciones entre variables de impacto y de perfil con el monto del capital de trabajo de las unidades económicas de la muestra de clientes y el grupo de control.
- 6) Frecuencia de ingresos de los hogares de la muestra de clientes y el grupo de control, clasificadas según hogares pobres, hogares no-pobres y hogares indigentes.

Las estadísticas mencionadas en los incisos 1) y 2) permitieron construir el perfil de la muestra a ser investigadas e inferir impactos en base a la comparación de los resultados de la muestra de clientes y grupos de control. Por su parte, las estadísticas de los últimos tres incisos permitieron realizar un análisis estadístico ampliado.

2) **Análisis de la información relevada en la "Encuesta de Impacto"**. Al analizar la información procesada se buscó identificar los siguientes aspectos:

- a) ¿Cuál es el perfil de las muestras investigadas?. ¿El perfil de la muestra de clientes es comparable al del grupo de control? y, si esto no ocurre, ¿cuáles son las diferencias que pueden llevar a distorsionar resultados?
Para responder esto se analizaron las variables de perfil previamente identificadas.
- b) ¿Existen diferencias estadísticamente significativas entre los resultados de las variables de impacto de la muestra de clientes y las del grupo de control?
Donde, primeramente se analizaron las tablas de frecuencias de la muestra de clientes y del grupo de control para cada variable de impactos, identificando, en cada tabla, si la diferencia porcentual entre los resultados de ambas muestras superaban o no el error de estimación de la muestra. Si la diferencia era mayor al error muestral era significativa, y viceversa.
Luego el análisis fue ampliado, con tests de diferencias entre las medias y las medianas de ambas muestras.
- c) ¿Cuáles son las percepciones de los clientes en cuanto a los cambios ocurridos en sus vidas luego de su participación en el programa de su institución y cuál es su satisfacción con el mismo?.

Para responder esto se analizaron los resultados de la muestra de clientes referidos al tema.

d) ¿Qué variables de impacto tienen correlaciones significativas con variables del perfil del prestatario?

Para responder esto se analizaron las correlaciones obtenidas.

e) ¿Qué variables explican los cambios ocurridos en la situación de las unidades económicas de la muestra de clientes y del grupo de control.

Para responder esto se analizaron las correlaciones obtenidas del monto del capital de trabajo y se construyó un modelo econométrico.

f) ¿La participación en el programa de la institución ha logrado reducir los niveles de pobreza de sus clientes?.

Para responder esto se construyeron indicadores de pobreza basados en los datos de ingresos de los hogares de la muestra de clientes y el grupo de control.

Procesamiento y análisis de la información de las Entrevistas en profundidad. Para el procesamiento y análisis de estos datos FINRURAL cumplió los siguientes tres pasos:

Paso 1: Revisión detallada de cada entrevista. Se escucharon las grabaciones de las entrevistas y se dio lectura a todas las entrevistas transcritas en un archivo magnético. Cuando fue necesaria la clarificación de datos se realizaron las dos actividades simultáneamente.

Paso 2: Procesamiento de la información de las entrevistas. Se estructuró una matriz que resumía la información de cada una de las entrevista en profundidad considerando identificar los impactos esperados, los impactos inesperados y testimonios de apoyo a la anterior información.

Paso 3: Análisis de la información relevada en las entrevistas. Al analizar la información procesada se buscó interpretar los siguientes aspectos:

- a) ¿Cuáles son los cambios que ocurren en las vidas de los clientes luego de participar en el programa de microfinanzas de la institución?. ¿Tales resultados se verifican o triangulan con la información de las encuestas de impacto?
- b) ¿Cuáles son los impactos de la institución evaluada no previstos al nivel de las variables de impacto pero identificados en la entrevistas (impactos inesperados)?
- c) ¿Cuáles son las características del programa de la institución que agradan y desagradan a sus clientes?. ¿Tales resultados se verifican o triangulan con la información de las encuestas de impacto?

- d) ¿Qué recomendaciones dan los clientes a la institución para que su programa mejore?
- e) ¿Cuáles son las cadenas de impacto, donde a partir de la participación en el programa de su institución el cliente logra mejoras en su vida?
- f) ¿Cuáles son los usos de los créditos de la institución y cómo cambian a medida que se accede a préstamos más elevados o se obtiene un mayor número de préstamos?
- g) ¿Cuáles son los usos de los ahorros acumulados gracias a la participación en la institución y qué cambios ocurren en la medida en que acumulan montos mayores?
- h) ¿Cuál es la historia del cliente, desde que se unió a la institución hasta la fecha, que cambios ocurrieron en el campo de impactos y satisfacción del cliente?
- i) ¿Cuál es el análisis sociológico de esta información?

Elaboración de los informes de impacto individual

Sobre la base de los análisis procedentes se generó el Informe de Impacto Individual que contiene los cinco capítulos y los productos detallados a continuación.

Capítulos

El primer capítulo es introductorio y contiene antecedentes acerca de la institución evaluada, el Servicio de Evaluación de Impactos de FINRURAL y la metodología utilizada para la determinación de impactos.

El segundo capítulo contiene principalmente los resultados cuantitativos de los impactos de la institución evaluada, de manera complementaria, se presentan resultados cuantitativos relativos a las percepciones de los clientes en cuanto a los impactos de su institución y a la satisfacción del cliente.

El tercer capítulo contiene los resultados cualitativos de la investigación basados en las entrevistas en profundidad realizadas a los clientes de la institución evaluada. Estos resultados tocan temáticas de la evaluación de impactos, la satisfacción del cliente y la utilización de los créditos (y en su caso de los ahorros) de la institución.

El cuarto capítulo presenta un análisis ampliado de los resultados cuantitativos presentados en un anterior capítulo, indagando niveles de pobreza de los clientes, aplicando test de diferencias de medias y medianas muestrales y correlaciones y, construyendo un modelo econométrico.

Finalmente, el quinto capítulo contiene las conclusiones del Informe y unas recomendaciones finales.

Productos

- Evaluación positivista⁶ acerca de los impactos económicos, sociales y en empoderamiento del programa de la institución evaluada, basada en la comparación entre una muestra de clientes y un grupo de control de características similares.
- Evaluación positivista acerca de las percepciones que los clientes tienen en cuanto a los cambios que la participación en el programa de la institución ha propiciados sobre su unidad económica, su hogar y su propia persona, basada en la información de la muestra de clientes.
- Evaluación positivista acerca de la satisfacción del cliente con el programa de su institución, basada en la información de la muestra de clientes.
- Evaluación interpretativa⁷ de los cambios que han ocurrido en la vida de los clientes como resultados de su participación en el programa de la institución evaluada, traducida en historias narrativas basadas en los datos de las entrevistas en profundidad a una muestra de clientes.
- Evaluación interpretativa del uso que los clientes de la institución dan a los créditos (y en su caso a los servicios de ahorros) a los que acceden gracias a su participación en la institución, basada en entrevistas en profundidad a una muestra de clientes.
- Evaluación interpretativa de la cadena de impactos, basada en entrevistas en profundidad a una muestra de clientes.
- Evaluación interpretativa de los impactos inesperados de la institución evaluada, o impactos no considerados dentro las hipótesis de investigación, basada en entrevistas en profundidad a una muestra de clientes.
- Evaluación interpretativa de los impactos y la satisfacción del cliente desde una perspectiva sociológica, basada en entrevistas en profundidad a una muestra de clientes.
- Recomendaciones para la institución evaluada provenientes de sus propios clientes y recomendaciones de FINRURAL en cuanto al uso del Informe de impacto.

4.6 VALIDACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LOS INFORMES

Se presentó al coordinador institucional una versión preliminar de los dos informes de impacto generados para su validación. Asimismo, se recurrió a los

⁶ La evaluación positivista está basada en la recolección de datos cuantitativos y el uso de métodos estadísticos de análisis. Esta evaluación es más cara pero científicamente es más rigurosa. El "rigor" significa que los resultados pueden ser deducidos lógicamente a partir de los supuestos establecidos y la evidencia empírica presentada.

⁷ La evaluación interpretativa está basada en la recolección de datos cualitativos y el análisis interpretativo de los datos. Esta evaluación es más barata y busca ser más creíble que rigurosa. La "creíbilidad", consiste en el uso de procesos aceptables para la generación de resultados plausibles de comparar con el conocimiento de otras fuentes.

académicos designados por las Universidades del Reino Unido para que efectúen la certificación de estos informes. Pasadas estas instancias se presentaron los informes finales a la institución usuaria.

4.7 FASE DE RETROALIMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMES

El objeto de esta fase fue difundir los Informes de Impacto generados por FINRURAL hacia los principales actores involucrados, incluyendo: el personal de la institución microfinanciera, sus clientes, sus financiadores, sus socios o accionistas y organizaciones locales e internacionales, privadas y públicas, vinculadas a las microfinanzas. La ejecución de esta fase fue coordinada entre FINRURAL y las instituciones usuarias del Servicio.

Las actividades ejecutadas en esta Fase se detallan seguidamente:

1) *Difusión del informe de impacto individual.* En este caso del Informe de Impacto Individual la difusión se realizó sólo a nivel del personal de la institución evaluada, sus clientes y, si es solicitado por la institución usuaria del servicio también se presentará el documento a sus financiadores, socios y/o accionistas.

Los medios de difusión posibles exposiciones, talleres y reuniones y otros que sean convenidos entre cada una de las instituciones usuarias del Servicio.

Adicionalmente, FINRURAL elaboró un documento compilado del informe institucional, el cual será publicado de forma impresa, previa aprobación de las usuarias del servicio. En este documento compilado se adicionará la respectiva certificación académica de las universidades británicas y una presentación redactada por personal de las instituciones financieras evaluadas.

Reflexiones finales

5.1 VENTAJAS DE PARTICIPAR COMO INSTITUCIÓN USUARIA DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS (SEI-FINRURAL)

Entre las ventajas del contar con un Servicio de Evaluación de Impactos Externo a la Institución evaluada permite:

- La obtención de datos sobre impactos basados en estudios especializados utilizando una metodología con variables estandarizadas.
- Participar en la Evaluación de Impactos Agregada del Servicio de Evaluación de Impactos (ser parte de la gran incremento de cobertura de IMF's usuarias del servicio).

5.2 CARACTERÍSTICAS DEL ANÁLISIS DE LOS DATOS:

Entre las características más importantes que tiene el Servicio de Evaluación de Impactos de FINRURAL, o lo que es lo mismo, las características de la evaluación de impactos que las IMF's usuarias obtienen son:

- Imparcialidad: en la recolección y análisis de la información.
- Rigor científico y robustez científica: en la recolección, manejo y análisis de información.
- Dada la homogenización de las herramientas y de la metodología se cuenta con la estandarización del análisis lo cual permite la comparabilidad de los resultados entre las instituciones usuarias del servicio y la posibilidad de agregación de los resultados en el informe de evaluación de impactos agregada.
- La evaluación de impacto está basada en la comparación de la muestra de clientes (con 2 o más años de experiencia con los programas microfinancieros de la institución evaluada) con un grupo de control (clientes con experiencia con el programa microfinanciero de la IMF evaluada por un periodo máximo de 3 meses o personas que no tuvieron participación en esos programas).

En los informes institucionales se cuenta con:

- Resultados cuantitativos sobre los impactos económicos, sociales y en empoderamiento. Resultados que fueron corroborados de forma estadística a través de tests de correlaciones -que identifican las relaciones entre indicadores de impacto y variables del programa microfinanciero con mayor relevancia estadística- tests de medias muestrales -que identifican si las diferencias entre las variables, en valores promedio, tienen relevancia estadística- y modelos econométricos -que identifican variables determinantes de cambios en la situación de las unidades económicas-.
- Resultados cualitativos y cuantitativos sobre la satisfacción de los clientes, incluyendo sus recomendaciones, basados en la encuesta de impactos y los estudios de caso de clientes.
- Resultados cualitativos sobre el uso del crédito, la cadena de impactos y los impactos inesperados del crédito, basados en los estudios de caso.
- Construcción de historias de vida de clientes de la institución, basados en los estudios de caso.

Ventajas de la terciarización de la recolección de información

Las ventajas de la terciarización de los servicios de recolección de información permite:

- Disminución de costos (logísticos y de supervisión), y aprovechamiento de economías de escala.
- Imparcialidad en la obtención de la información respecto a la institución evaluada.
- Credibilidad al usar técnicas de recolección de datos.
- Eficiencia en la recolección de la información.

Desventajas de la terciarización de la recolección de información

Entre las desventajas que podemos nombrar, pero que se pueden subsanar, tenemos:

- El requerimiento de personal especializado en recolección de información pero limitado conocimiento sobre el tema de la investigación y por tanto una posible reducida fidelización con el estudio.
- Mayor esfuerzo de coordinación interinstitucional (IMF y empresa encargada de recolección de datos) para localizar a las personas a encuestar.
- Incremento en los costos de supervisión a la empresa encargada de la recolección de la información a fin de asegurar la calidad de la información.

5.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS

Entre las lecciones aprendidas de la primera incursión en la evaluación de Impactos y la creación de un área especializada para la oferta del servicio tenemos:

- Innovación en la metodología utilizada, con el uso de los indicadores homogéneos para evaluar a distintas IMF's usuarias del servicio y estandarización de sus evaluaciones.
- Separación del trabajo en siete fases con actores diferenciados.
- Contar con un proceso de diseño de la metodología con participación exclusiva del equipo del Servicio de Evaluación de Impactos de FINRURAL. Tomando en cuenta la complementariedad de las herramientas cuantitativas y cualitativas buscando aclarar los vacíos en la información, además de su triangulación.
- Contar con un proceso de definición de variables e indicadores con la participación de las IMF's, la empresa encargada de la recolección de información y trabajo de campo y el equipo del Servicio de Evaluación de Impactos de FINRURAL.
- Terciarización del proceso de recolección de la información, a una empresa especializada en trabajos de campo, lo cual permite cierta imparcialidad y eficiencia y la disminución de costos.
- Contar con un proceso de análisis de datos y elaboración de informes bajo la responsabilidad del equipo del Servicio de Evaluación de Impactos de FINRURAL. Trabajo con robustez y rigor científico, con utilidad para realizar inferencias estadísticas. Lo cual ha permitido cierta imparcialidad en el análisis (al ser una entidad externa a las IMF's evaluadas no se cuentan con sesgos en el análisis de la información y la evaluación del impacto), eficiencia y credibilidad de los resultados generados.
- Contar con un proceso de retroalimentación, tomando en cuenta a las IMF's usuarias del servicio y al equipo de FINRURAL.
- Oportunidad: El tiempo de análisis de los datos debería ser menor para permitir a las instituciones usuarias del servicio planificar sus planes de trabajo, tomando en cuenta los resultados obtenidos.
- Utilidad: El trabajo realizado permitió ver nuevos nichos de mercado y/o la necesidad de otorgar nuevos servicios, como especialización en la evaluación de la satisfacción de los clientes y en impactos sociales intangibles a través de la evaluación del capital social y empoderamiento de los clientes. También se observa que la utilidad de la primera incursión en la

evaluación de impactos ha generado información básica para mejorar las políticas de las IMFs usuarias del servicio.

• **Replicabilidad:** Se cuenta con una amplia cobertura de aplicación progresiva, inicialmente con un análisis de corte transversal (que se lo puede aplicar en distintos periodos de tiempo) y avanzar a evaluaciones longitudinales. Y con la posibilidad de expansión de la cobertura del servicio y de ampliación del alcance para futuras evaluaciones.

ACTORES DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS

PRIMERAS ENTIDADES USUARIAS DEL SERVICIO

CRECER
DIACONIA FRIIF
FADES
PRO MUJER
PPP FIE S.A.
PEP ECO FUTURO S.A.
CAC TRINIDAD Ltda.
CAC COMARAPA Ltda.

ORGANISMOS PATROCINADORES DEL SERVICIO

Fundación Ford a través del Programa Imp-Act
Organización Interinstitucional para Cooperación
Desarrollo (OCCO)
Programa de Apoyo al Sector Financiero (PROAF)

EQUIPO DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS DE FINRURAL

Lic. Reynaldo Marconi
Ing. Inna Alaga Romero
Lic. Sonia Sapiencia de Zapata
Lic. Gustavo Medeiros Urioste
Ing. Maureen Chamas
Miguel Clares

ASESOR ACADEMICO DEL TRABAJO DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS DE FINRURAL

Profesor Paul Medley, de la Universidad de Waikato
y Miembro del Equipo de Académicos del Programa
Imp-Act

En el 2001, nace el Servicio de Evaluación de Impactos de FINRURAL a objeto de generar información que permita verificar de manera rigurosa y creíble el impacto que los programas de microfinanzas en la vida de sus clientes. Los productos ofertados son dos. El primero, un "Informe de Evaluación de Impactos Individual", que permitiría conocer el impacto que el programa de microfinanzas de la entidad financiera evaluada está teniendo sobre su clientela. El segundo, un "Informe de Impactos Agregados y Sectorializados" que permitiría establecer el impacto agregado y sectorializado por tipo de entidad, de las entidades evaluadas en el marco del Servicio.

Bajo estas características, el Servicio inició formalmente operaciones en Marzo del 2002, contemplando como primeras entidades usuarias a las siguientes cuatro socias de FINRURAL: CRECER, FADES, PRO MUJER y DIACONIA-FRIF. En Abril del 2002, el Servicio amplió su cobertura hacia entidades no-socias de FINRURAL, incorporando a los FPPs FIE y FICSA FUTURO S.A. En Julio del 2002, se amplió también la variedad de entidades financieras usuarias del Servicio con la incorporación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito TRINIDAD y COMARAPA.

El presente documento, da a conocer la sistematización de la metodología y de los procesos utilizados por el Servicio de Evaluación de Impactos de FINRURAL, para la ejecución de nueve estudios de impacto de programas de microfinanzas (8 estudios individuales y un estudio agregado), entre el año 2002 y parte del 2003.

