



Organización  
Internacional  
del Trabajo



# MICROFINANZAS PARA EL



Mejorando el impacto de las microfinanzas:  
evidencia de un programa de investigación activa





Mejorando el impacto de las microfinanzas:  
evidencia de un programa de investigación activa

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a [pubdroit@ilo.org](mailto:pubdroit@ilo.org), solicitudes que serán bien acogidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En [www.ifrro.org](http://www.ifrro.org) puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

---

*Microfinanzas para el Trabajo Decente* / Oficina Internacional del Trabajo - Ginebra: OIT, 2015

ISBN 978-92-2-329371-0 (print)

ISBN 978-92-2-329372-7 (web pdf)

Oficina Internacional del Trabajo

microfinanzas / microempresa / trabajo decente / productividad / trabajo infantil / economía informal / desarrollo empresarial / ahorro / economía empresarial / técnicas de evaluación / rol de la OIT

11.02.2

Publicado también en francés: *La Microfinance pour le Travail Décent* (ISBN 978-92-2-229371-1), Ginebra, 2015, y en inglés: *Microfinance for Decent Work Trabajo Decente* (ISBN 978-92-2-129371-2), Ginebra, 2015.

*Datos de catalogación de la OIT*

---

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Las publicaciones y los productos electrónicos de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías o en oficinas locales de la OIT en muchos países o pidiéndolos a: Publicaciones de la OIT, Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza. También pueden solicitarse catálogos o listas de nuevas publicaciones a la dirección antes mencionada o por correo electrónico a: [pubvente@ilo.org](mailto:pubvente@ilo.org).

Vea nuestro sitio en la red: [www.ilo.org/publns](http://www.ilo.org/publns)

Cover photos: © World Bank / Curt Carnemark, FCPB, Steve Harris

Esta publicación ha sido realizada por el Servicio de Producción, Impresión y Distribución de Documentos y Publicaciones (PRODOC) de la OIT.

*Creación gráfica, concepción tipográfica, compaginación,  
edición electrónica y distribución.*

PRODOC vela por la utilización de papel proveniente de bosques gestionados de manera durable y responsable desde el punto de vista medioambiental y social.

Code: CHD-ICA-DISTR

## Prefacio

Los emprendedores en la economía informal y sus empleados en esos negocios, usualmente están expuestos a condiciones de trabajo difíciles y peligrosas. Las herramientas utilizadas para identificar, prevenir y corregir tales condiciones en la economía formal – incluyendo el diálogo social entre empleadores y empleados, inspecciones de trabajo y otras aplicaciones de la legislación laboral – generalmente no se aplican a las empresas no registradas que proliferan en muchas economías emergentes. Consecuentemente, se requieren enfoques alternativos. Pero ¿cómo se puede llegar a estas empresas e influenciar sus condiciones?

Las Instituciones de Microfinanzas (IMFs) son potencialmente un canal. En muchas economías emergentes tienen un alcance significativo, proveyendo servicios financieros a miles, sino millones, de micro y pequeñas empresas. Debido a que su relación con estos emprendedores a menudo implica un préstamo para sus empresas, teóricamente podrían usar esto para alentar o incitar a mejoras en las condiciones de trabajo.

¿Por qué las instituciones de microfinanzas estarían interesadas en hacer eso? Muchas IMFs tienen una agenda social o un enfoque de “doble resultado final” que se esfuerza para combinar objetivos económicos y sociales. Estas organizaciones suelen buscar nuevas herramientas y enfoques que les permitan mejorar de manera eficiente su impacto social, especialmente desde que investigaciones recientes han provocado serias dudas sobre los beneficios de las microfinanzas. También es posible que estas intervenciones permitan mejorar los objetivos de negocios, lo cual podría ser de interés incluso para aquellas IMFs sin una agenda social.

Con este concepto en mente, y con el generoso aporte del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de Alemania, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) lanzó un programa de investigación activa para evaluar si las IMFs podían usar su relación con los emprendedores para mejorar déficits de trabajo decente y mejorar la difícil situación de los trabajadores de la economía informal.

Este documento resume los hallazgos del programa de investigación activa Microfinanzas para el Trabajo Decente. El público objetivo primario son los gerentes de IMFs quienes esperamos serán inspirados por el ingenio de sus colegas, aprenderán sobre el impacto de enfoques innovadores, y serán informados sobre los retos de realizar investigación activa (pero no espantados). Otros actores de microfinanzas, incluyendo redes y asociaciones, inversores y financiadores, reguladores y responsables de elaboración de políticas, académicos y cualquier persona interesada en el desempeño social de las microfinanzas también encontrarán este documento informativo.

Para los mandantes de la OIT – organizaciones de empleadores y de trabajadores y Ministerios de Trabajo – los hallazgos de esta investigación le proporcionarán un nuevo instrumento a su conjunto de herramientas para mejorar las condiciones de los emprendedores y trabajadores de la economía informal.

El objetivo de este documento es promover la “Agenda de Trabajo Decente” de la OIT entre IMFs a través del intercambio de los resultados de las innovaciones de Microfinanzas para el Trabajo Decente (MF4DW). Al hacerlo, este reporte también demuestra que las IMFs pueden mejorar los medios de vida de sus clientes a través de enfoques más amplios, que a menudo incluyen la provisión de servicios financieros y no financieros.

Además de este reporte, cualquier persona interesada en leer los estudios de impacto individuales puede hacer clic en el botón MF4DW del sitio web de Finanzas Solidarias ([www.ilo.org/socialfinance](http://www.ilo.org/socialfinance)).

Craig Churchill  
Programa de Finanzas Solidarias

Markus Pilgrim  
Desarrollo de Pequeñas Empresas



## Agradecimientos

Ningún autor aparece en este reporte debido a que tantas personas han estado involucradas en la investigación, análisis y documentación que no habría espacio en la portada para incluir todos sus nombres. Contribuyentes claves a la redacción de este reporte incluyen, de la Universidad de Mannheim, Boris Branisa, Markus Frölich, Niels Kemper, Andreas Landmann, Markus Olapade, Robert Poppe, Pia Naima Unte; de Oikocredit, Robin Gravesteijn; y de la OIT, Valérie Breda, Craig Churchill, Séverine Deboos, Yousra Hamed, Hillery Midkiff, Markus Pilgrim, Patricia Richter, y Judith van Doorn.

De hecho, la mayor parte del trabajo reflejado en este reporte fue llevado a cabo por las IMFs participantes, que estuvieron activamente involucradas en el diseño y la implementación de las innovaciones, y a menudo también fueron las responsables de la recolección de datos. Para más detalles acerca de las IMFs que participan de este estudio, por favor ver el Anexo 1.

Para ayudar a las IMFs a abordar una amplia gama de déficits de trabajo decente, varios departamentos de la OIT y miembros del personal estuvieron involucrados en la provisión de asistencia técnica. Nos gustaría dar las gracias a Merten Sievers, Hideki Kagohashi y Jesus Macasil por su apoyo para el desarrollo de pequeñas empresas, el programa de formación IMESUN y la formalización de microempresas; Ingrid Chistensen por la asistencia técnica en seguridad y salud en el trabajo y productividad; Sophie De Coninck y Federico Blanco por su orientación en trabajo infantil; y John Woodall por su apoyo en la gestión de riesgos y protección social. Contribuciones adicionales de microfinanzas fueron proporcionadas por Julika Breyer y Francesca Randazzo.

Este proyecto se ha beneficiado por el apoyo de numerosos investigadores y practicantes en diferentes etapas del proceso, incluyendo a Claudia Böringer, Camila Castaneda Quintero, Yae Na Choi, Sabrina Cipriano, Ana Carolina de Oliveira Henriques, Joseph Galabuzi, Laura Gärtner, Cristian González, Alain Jaeggli, Cristina Maldonado, Nurvitria Mumpuniarti, Jean-David Nicod, Khan Nguyen, Maria Eugenia Perez Sagon, Irene Selwaness, Lisa Stahl, Cristian Ugarte, y Leela Van Balkom.

También agradecemos la colaboración y el apoyo del Social Performance Task Force durante el transcurso del proyecto de investigación, quienes nos han proporcionado con numerosas plataformas para obtener retroalimentación sobre el diseño de la investigación y los resultados preliminares. En particular, Leah Wardle nos ha proporcionado comentarios muy útiles para este reporte.

El proyecto de investigación activa MF4DW no hubiera sido posible sin dos contribuciones importantes, financieras e intelectuales. En el aspecto financiero, una gran apreciación hacia el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales del Gobierno de Alemania, que ha provisto fondos para este proyecto. Intelectualmente, este proyecto fue concebido y liderado por Bernd Balkenhol, a quien se debe esta investigación.

## Resumen ejecutivo

Desde el 2008 hasta el 2012, la Organización Internacional del Trabajo ha colaborado con 16 Instituciones de Microfinanzas (IMFs) para poner a prueba una serie de enfoques para fomentar el impacto social a través de la prestación de servicios financieros y no financieros. La eliminación del trabajo infantil, el fomento de la formalización de empresas, la reducción de la vulnerabilidad y el mejoramiento del desempeño empresarial a través de una mejora en las condiciones de trabajo son los objetivos de trabajo decente que las IMFs han abordado en el marco del programa de investigación activa de las Microfinanzas para el Trabajo Decente (MF4DW).

El programa se implementó utilizando un proceso de tres fases. Primero, las IMFs seleccionadas realizaron un diagnóstico interno para identificar los retos más urgentes relacionados al trabajo de sus clientes. Utilizando los resultados de estos diagnósticos, las instituciones desarrollaron una innovación para abordar el déficit de trabajo decente que más afectaba a sus clientes y comenzaron a implementar la innovación mediante una prueba piloto. Finalmente, el impacto de estas innovaciones en los clientes fue capturado a través de una serie de instancias de recolección de datos.

Los análisis de los estudios de diagnóstico mostraron déficits significativos de trabajo decente de los clientes de microfinanzas. Los temas que las IMFs decidieron abordar pueden ser agrupados en cuatro clústeres temáticos: a) vulnerabilidad, particularmente respecto a gestión del riesgo y sobre-endeudamiento (siete IMFs); b) mejoramiento del desempeño empresarial (cuatro IMFs); c) reducción del trabajo infantil (tres IMFs); y d) promoción de la formalización (dos IMFs). Las innovaciones que implementaron fueron específicas para cada IMF, con tres IMFs lanzando un nuevo producto financiero, nueve introduciendo un servicio no financiero, cuatro ofreciendo un paquete de servicios financieros y no financieros, y una reestructurando sus operaciones.

La evaluación del impacto de las innovaciones fue principalmente llevada a cabo utilizando una metodología de diferencias en diferencias (DID), que compara cambios antes y después de la implementación de la innovación en un grupo de tratamiento y uno de control. Los estudios de impacto muestran que todas las innovaciones han tenido efecto sobre los resultados previstos. Sin embargo, no todos estos resultados han tenido la misma intensidad y no siempre ocurrieron en la dirección deseada. Un mensaje clave emerge: las IMFs pueden lograr los resultados deseados si identifican un problema y luego se centran en ayudar a los clientes a mejorar un área específica.

Algunos resultados notables para cada clúster son:

- **Trabajo Infantil:** la cobertura a toda una familia por un producto de microseguros redujo la incidencia de trabajo infantil para niños y niñas en casi 7 por ciento y disminuyó el riesgo de ocupaciones peligrosas entre un 5 y 6 por ciento en Pakistán.



- **Formalización:** las intervenciones aumentaron la sensibilización sobre formalización en un 93 por ciento y la formalización en si misma aumentó aproximadamente un 70% en India.
- **Vulnerabilidad:** los ahorros de emergencia redujeron la contratación de préstamos para repagar otro préstamo en un 22 por ciento, además las dificultades de pago cayeron un 7 por ciento y en general un nivel más bajo de endeudamiento en los clientes en Filipinas.
- **Desempeño de los negocios:** el paquete de formación en iniciativa empresarial para mujeres y préstamos para iniciar sus negocios aumentaron el autoempleo y la expansión de los negocios para mujeres microemprendedores en Tayikistán. En India, formaciones en productividad y seguridad y salud en el trabajo resultaron en una reducción del 11 por ciento de accidentes en el trabajo y aumentaron la productividad, dando lugar a un aumento en el ingreso neto mensual de USD 37.

Por supuesto no todos los resultados fueron positivos. Por ejemplo, una campaña de sensibilización sobre trabajo infantil en Nigeria no logró producir ningún impacto en el valor que los padres asignan a la escuela; clientes que se beneficiaron de formaciones en educación financiera en Camboya fueron 20 por ciento más propensos a pedir prestado a prestamistas informales; e intervenciones para ayudar a los emprendimientos de mujeres en Tayikistán no aumentaron el empoderamiento de las mujeres emprendedoras. De todas formas, la evidencia proporciona un caso convincente para realizar esfuerzos para mejorar el impacto.

Es particularmente interesante que las IMFs eligieron diferentes innovaciones para obtener el mismo resultado. Esto sugiere que existe más de un camino para llegar a la misma meta. De todas formas, también nos advierte sobre la replicabilidad de las innovaciones: lo que puede o no puede funcionar en una IMF no necesariamente tenga el mismo efecto en otra IMF que opera en un contexto diferente.

Era de esperar que algunas innovaciones se pagarían por si mismas mediante flujos de ingresos adicionales, menores pérdidas de cartera, saldos de préstamos más grandes, mayor retención, atrayendo nuevos clientes o mediante oportunidades de venta cruzada. A pesar de que no podemos corroborar esta afirmación con un claro ejercicio de costo-beneficio, hay evidencia substancial para un caso de negocio, incluyendo una mayor capacidad de pago, mejoramiento de ingresos de los clientes y mayores saldos de ahorro.

Al compartir los resultados y las experiencias de este proyecto de investigación activa, la OIT espera poder animar a los profesionales de las microfinanzas, investigadores, responsables de elaboración de políticas y donantes a llevar a cabo innovaciones intencionales, y evaluar su impacto, ya que es una forma prometedora de mejorar los resultados para el beneficio de todos los involucrados. Sin embargo, no es un proceso fácil. Esperamos que las lecciones aprendidas y las recomendaciones que se destacan en este documento ayuden a informar a los profesionales de las microfinanzas y académicos que se embarcan en nuevas investigaciones.



# TABLA DE CONTENIDOS

PREFACIO	III
AGRADECIMIENTOS	V
RESUMEN EJECUTIVO	VI
TABLA DE CONTENIDOS	IX
TABLA DE FIGURAS Y TABLAS	X
ABREVIACIONES Y ACRÓNIMOS	XI
1. INTRODUCCIÓN	1
2. EL PROGRAMA DE INVESTIGACIÓN ACTIVA	5
2.1 Las preguntas de investigación	6
2.2 Fase de arranque	7
2.3 Fase de diagnóstico	8
3. EL PROCESO DE INNOVACIÓN	15
3.1 Las innovaciones de trabajo decente	16
3.2 Desafíos encontrados	21
3.3 Recomendaciones para mejorar el proceso de innovación	23
4. EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN	25
4.1 La elección de la metodología de investigación de MF4DW	26
4.2 Credibilidad de las evaluaciones de impacto individuales	27
4.3 Desafíos encontrados	30
4.4 Recomendaciones para mejorar el proceso de investigación	31
5. RESULTADOS PRINCIPALES DE LAS INNOVACIONES DE MF4DW	35
5.1 Combatiendo el Trabajo Infantil	36
5.2 Mejorando el desempeño empresarial	40
5.3 Promoviendo la formalización	43
5.4 Reduciendo vulnerabilidad	47
6. CONCLUSIONES	55
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXO 1: PERFILES DE LAS IMFS Y DETALLES DE LAS INNOVACIONES	66

# TABLA DE FIGURAS Y TABLAS

---

<b>FIGURA 1.</b>	Ilustración de un evento agregado enmascarando un efecto de la innovación	29
<b>FIGURA 2.</b>	Modelo lógico resumiendo las innovaciones de trabajo infantil	37
<b>FIGURA 3.</b>	Modelo lógico resumiendo las innovaciones del desempeño empresarial	41
<b>FIGURA 4.</b>	Modelo lógico resumiendo las innovaciones de formalización	44
<b>FIGURA 5.</b>	Modelo lógico resumiendo las innovaciones de vulnerabilidad	49

---

<b>TABLA 1.</b>	Resultados del diagnóstico de trabajo decente en 2008	9
<b>TABLA 2.</b>	Principales datos de cada IMF seleccionada	13
<b>TABLA 3.</b>	Innovaciones implementadas durante MF4DW	17
<b>TABLA 4.</b>	Credibilidad de las evaluaciones individuales	28
<b>TABLA 5.</b>	Ejemplo ilustrativo de los resultados de Diferencias en Diferencias (DiD)	36
<b>TABLA 6.</b>	Resultados principales de las innovaciones en trabajo infantil	40
<b>TABLA 7.</b>	Resultados principales de las innovaciones del desempeño empresarial	42
<b>TABLA 8.</b>	Resultados principales de las innovaciones en formalización	46
<b>TABLA 9.</b>	Resultados principales de las innovaciones en vulnerabilidad: Capacitación	52
<b>TABLA 10.</b>	Resultados principales de las innovación en vulnerabilidad: Servicios financieros	53

---

## Abreviaciones y acrónimos

<b>AMK</b>	Angkor Mikroheranhvatho Kampuchea Co. Ltd
<b>BASIX</b>	Bharatiya Samruddhi Finance
<b>DiD</b>	Diferencias-en-diferencias
<b>ESAF</b>	Evangelical Social Action Forum
<b>FCPB</b>	Fédération des caisses populaires du Burkina
<b>GIN</b>	Genere su Idea de Negocio
<b>IEF</b>	Fondos Individuales de Emergencia
<b>IFNB</b>	Institución Financiera no Bancaria
<b>IMF</b>	Institución de Microfinanzas
<b>IMON</b>	International Microloan Fund
<b>KILM</b>	Indicadores Clave del Mercado de Trabajo
<b>LAPO</b>	Lift Above Poverty Organization
<b>MAFL</b>	Préstamo de Financiación de Hipoteca y Activo Fijo
<b>MF4DW</b>	Microfinanzas para el Trabajo Decente
<b>MIS</b>	Sistema de Información Gerencial
<b>NRSP</b>	Programa Nacional de Apoyo Rural
<b>NWTF</b>	Negros Women for Tomorrow Foundation
<b>OIT</b>	Organización Internacional del Trabajo
<b>ONG</b>	Organización no gubernamental
<b>SST</b>	Seguridad y Salud en el trabajo
<b>PHP</b>	Peso Filipino
<b>PML</b>	Pride Microfinance Ltd
<b>PTDP</b>	Programa de Trabajo de Decente por País
<b>RCT</b>	Prueba Controlada Aleatoria
<b>RH</b>	Recursos Humanos
<b>SDE</b>	Servicios de Desarrollo Empresarial
<b>SIMPOC</b>	Programa de información estadística y de seguimiento de trabajo infantil
<b>SIYB</b>	Inicie y Mejore su Negocio
<b>SPTF</b>	Social Performance Task Force
<b>TYM</b>	Tao Yeu May
<b>USD</b>	Dólar estadounidense
<b>USSPM</b>	Normas Universales para la Gestión del Desempeño Social
<b>VFC</b>	Vision Fund Camboya
<b>WIND</b>	Mejoras laborales en el desarrollo de los barrios
<b>WISE</b>	Mayor Productividad y un Mejor Lugar de Trabajo





# INTRODUCCIÓN

# 1.

# 1. Introducción

La provisión de servicios financieros a microempresas y hogares de bajos ingresos ha recibido un fuerte interés de la comunidad para el desarrollo y el público general como una herramienta que puede generar trabajo y aumentar los ingresos en la economía informal al mismo tiempo que puede ser rentable para los proveedores de servicios financieros de los trabajadores pobres. A diferencia de otras estrategias de desarrollo, las microfinanzas afirman poder tener éxito sin subsidios. Mediante el innovador apalancamiento del capital social y otros substitutos de colaterales tradicionales, los préstamos a microempresas han podido superar fallas de mercado que tradicionalmente han excluido a estas empresas de los mercados financieros. A través de estos esfuerzos, las instituciones de microfinanzas (IMFs) suelen estar convencidas que sus servicios son intrínsecamente beneficiosos para sus clientes.

La perspectiva del impacto social, incluyendo la reducción de los niveles de pobreza y el empoderamiento de las mujeres, explican el interés de los donantes y gobiernos en apoyar y desarrollar las microfinanzas. Estos actores han estado atraídos por este tipo de intervención dado sus promesas de utilizar las fuerzas del mercado para lograr objetivos de desarrollo.

Sin embargo, estudios recientes han cuestionado el impacto social y económico de los enfoques de microfinanzas tradicionales (Angelucci et al., 2012, Attanasio et al., 2011, Augsburg et al., 2012, Banerjee et al., 2013, Crepon et al., 2011). Si bien el acceso a microcréditos ha aumentado claramente, las investigaciones han encontrado poca a nula evidencia de efectos sobre el bienestar de los prestatarios. Además, cuando se detectan casos de aumento de autoempleo, el impacto en los negocios está en el margen intensivo (por ejemplo, inversiones en negocios existentes, hogares invirtiendo en más de un negocio al mismo tiempo) en lugar de en un margen extensivo, como podría ser una nueva empresa, lo que resulta en limitados efectos a nivel de empleo. Excepto por los negocios en la parte superior de la distribución de beneficios, el acceso a finanzas no parece traducirse en mayores beneficios.

Hasta ahora, de acuerdo a Bauchet et al (2011), una importante lección de la evidencia emergente es la reorientación del discurso de las microfinanzas para que no este únicamente enfocado en la iniciativa empresarial. De hecho, el impacto más positivo identificado en los estudio fue la posibilidad de suavizar los patrones de consumo, tales como saltarse comidas con menor frecuencia, y hacer mayores inversiones en bienes durables, mejoras en el hogar y educación de los niños. La evidencia de que los clientes usan los “préstamos empresariales” para otros fines, invirtiendo en otras cosas que son importantes para ellos, es un mensaje muy valioso para los profesionales de las microfinanzas.

En vez de desacreditar a las microfinanzas por completo, se puede concluir de la investigación que el microcrédito es una intervención importante pero insuficiente. Como mínimo provee servicios

financieros a una proporción substancial y creciente de los pobres del mundo. La pregunta clave que surge en este contexto es si la provisión de servicios financieros y/o no financieros complementarios podría ser más efectiva que el microcrédito sólo, en pos de mejorar los medios de vida. Por ejemplo, mediante la combinación de préstamos para empresas con ahorros o seguro, ¿podría la IMF asistir a los trabajadores pobres a manejar sus riesgos más efectivamente?; o mediante el acoplamiento de microcrédito con formaciones de capacidad empresarial o vínculos de mercado, ¿podrían los emprendedores generar mayores beneficios?

De hecho, este enfoque integrado podría lograr un efecto de doble resultado final para las IMFs que tienen objetivos sociales. Si ellas ofrecen nuevos productos y expanden los servicios existentes para mejorar los medios de vida de sus clientes, las IMFs pueden también experimentar un impulso en su desempeño financiero.

Para probar la hipótesis del impacto de un enfoque de microfinanzas-plus, potencialmente incluyendo un paquete de servicios financieros y no financieros, la Organización Internacional de Trabajo (OIT) lanzó el programa de investigación activa “Microfinanzas para el Trabajo Decente” (MF4DW) en el 2008 con el apoyo financiero del Gobierno de Alemania. El estudio estuvo guiado por la visión de la OIT de “Trabajo Decente para Todos”, que promueve oportunidades para que mujeres y hombres puedan obtener trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana<sup>1</sup>.

A través de este estudio longitudinal global, la OIT ha colaborado con un selecto grupo de IMFs durante un periodo de 4 años. Durante la investigación, las IMFs introdujeron una innovación a sus operaciones con un subgrupo de clientes para observar si sus medios de vida mejoraban respecto a un grupo de control que no recibió la innovación.

Este documento resume el proceso y los resultados de este esfuerzo de investigación. Comienza por explicar el porque y cuando la OIT inició MF4DW, y ofrece una visión general de los resultados del período de diagnóstico de la investigación. En la sección 3 se presenta el proceso de innovación, incluyendo ejemplos de nuevos servicios financieros y no financieros, o cambios en los servicios existentes que las IMFs utilizaron para prevenir el empleo infantil, mejorar el desempeño empresarial, reducir la vulnerabilidad y promover la formalización de empresas. La sección 4 describe el proceso de investigación, la elección de la metodología y la credibilidad de la evidencia. La sección 5 ofrece un resumen de los resultados principales de las innovaciones de MF4DW y sus impactos en los clientes. Cada sección contiene un conjunto de lecciones aprendidas y el documento concluye con una síntesis de los mensajes principales y recomendaciones.

---

<sup>1</sup> Debido a las múltiples facetas del trabajo, Trabajo Decente escapa las posibilidades de su operacionalización; es más fácil acordar que no es “decente”. El calificativo “decente” promueve el mensaje de que existen estándares mínimos respecto a la calidad del trabajo en diferentes lugares del mundo y refiere al cuerpo de las convenciones y recomendaciones de la OIT adoptadas durante años, principalmente las normas fundamentales de trabajo. Ver en particular la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, 1998: ver <http://bit.ly/18nMoDX>





## EL PROGRAMA DE INVESTIGACIÓN ACTIVA

## 2. El programa de investigación activa

Los orígenes del programa de investigación activa MF4DW se remontan al año 2005 cuando, como parte del Año Internacional del Microcrédito, la OIT adoptó una política sobre “Microfinanzas para el Trabajo Decente” (OIT, 2005). En esta política, la OIT aseveró que las microfinanzas pueden hacer una contribución al trabajo decente en una variedad de maneras, por ejemplo mediante:

- La creación de condiciones para trabajo asalariado y auto-empleo
- Reducción de la informalidad y la vulnerabilidad
- Promoción de la igualdad de género y
- Empoderamiento de los pobres

A través de la investigación MF4DW, la OIT se propuso evaluar si las IMFs podrían aumentar su impacto a través de paquetes innovadores de servicios financieros y no financiero con el potencial de mejorar las circunstancias laborales de sus clientes. Esta sección resume las preguntas clave de la investigación exploradas durante el programa MF4DW, describe el proceso de selección de las IMFs participantes, y explica el proceso de determinación de los déficit de trabajo decente abordados, de acuerdo a los resultados del estudio diagnóstico.



Camboya/2008/Oficiales de atención al cliente de AMK llevando adelante la encuesta de diagnóstico de clientes durante la primer fase del programa de investigación activa MF4DW.

### 2.1 Las preguntas de investigación

La investigación activa se dispuso responder las siguientes cuatro preguntas:

1. ¿Cuáles son los desafíos laborales más importantes para los clientes de microfinanzas?
2. ¿Pueden abordarse estos desafíos mediante las microfinanzas?  
¿Pueden las microfinanzas mejorar los medios de vida de los clientes?
3. ¿Se requiere alguna modificación en la prestación de servicios, como por ejemplo la introducción de un nuevo producto o la adaptación de procesos asociados?
4. ¿Pueden estas innovaciones beneficiar financieramente a las IMFs?



Al responder estas preguntas se esperaba que los hallazgos contribuyeran a los tres objetivos de esta investigación:

- **Generar conocimiento:** La investigación pretendía mostrar los efectos de las innovaciones introducidas por las IMFs. ¿Pueden innovaciones como el acceso a servicios médicos, a fondos de ahorro de emergencia o la educación financiera producir una diferencia respecto a trabajos, ingresos y estrategias de gestión de riesgo utilizadas por los hogares de bajos ingresos? La idea subyacente era que en lugar de hacer negocios como de costumbre, las IMFs podrían modificar sus productos, servicios, y canales de entrega para mejorar intencionalmente los medios de vida de sus clientes en forma proactiva.
- **Preparar mejores políticas:** Si resultados positivos de las innovaciones fueran demostrados, el programa MF4DW promovería el estudio para lograr que gobiernos y agencias de ayuda desarrollen políticas inteligentes, por ejemplo proveyendo a IMFs con fondeo inicial para la introducción de innovaciones efectivas.
- **Demonstrar un caso de negocios:** Entre las innovaciones llevadas a cabo, el programa MF4DW tuvo como objetivo identificar aquellas que fueran provechosas para las IMFs desde una perspectiva de negocios, permitiéndoles mejorar su impacto social pero también su propio rendimiento financiero. La premisa subyacente es que en el largo plazo las IMFs sólo continuarán con las innovaciones que contribuyeron a sus resultados financieros globales.

El programa se implementó utilizando un proceso de tres fases. Primero, las IMFs seleccionadas realizaron un diagnóstico interno para identificar los retos más urgentes relacionados al trabajo de sus clientes. Utilizando los resultados de estos diagnósticos, las instituciones desarrollaron una innovación para abordar el déficit de trabajo decente que más afectaba a sus clientes y comenzaron a implementar la innovación con una prueba piloto empezando en 2009. Finalmente, el impacto de estas innovaciones en los clientes fue capturado a través de una serie de instancias de recolección de datos entre 2009 y 2012.

## 2.2 Fase de arranque

El programa MF4DW le dio la bienvenida a las IMFs que estaban comprometidas proactivamente a la gestión del desempeño social, en contraposición a las instituciones que estaban motivadas únicamente por objetivos de negocios. Más de 60 IMFs respondieron a la convocatoria de propuestas en el 2008, de las cuales 25 fueron seleccionadas teniendo en cuenta su compromiso con el estudio y su capacidad para innovar y llevar a cabo la investigación<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Los criterios de selección incluyeron las siguientes características: i) historial de operaciones de cinco años; ii) por lo menos 4 sucursales y 10,000 prestatarios activos; iii) cierto grado de innovación, demostrado en su rango de oferta de productos y servicios; iv) una misión social establecida y un interés particular por asuntos de trabajo decente; v) al menos autosuficiencia operativa (OSS>100), lo que significa que los ingresos operativos superan a los gastos operativos; y vi) un sistema de información de gestión informatizado (MIS).

Un aspecto clave en el diseño de MF4DW era el de desagregar el concepto de trabajo decente y dividirlo en dimensiones cuantificables y relevantes para las IMFs. Las herramientas de la OIT como los Perfiles de Trabajo Decente por País, la clasificación de Indicadores Claves del Mercado de Trabajo (KILM), el set de herramientas de Mayor Productividad y un Mejor Lugar de Trabajo para Pequeñas Empresas (WISE) y los indicadores usados por Programa de Información Estadística y de Seguimiento de Trabajo Infantil (SIMPOC) fueron revisados para extraer indicadores adecuados para la generación de datos a nivel del hogar y la empresa<sup>3</sup>. Basados en esta información, la OIT diseñó un cuestionario de diagnóstico para identificar los retos más urgentes relacionados al trabajo decente<sup>4</sup>.

## 2.3 Fase de diagnóstico

Al comienzo de la investigación activa, cada IMF participante llevó a cabo una encuesta de diagnóstico utilizando una muestra de 200 clientes para evaluar los desafíos laborales más urgentes. Llevado a cabo en 2008, el diagnóstico cubrió cerca de 5000 clientes de 22 IMFs<sup>5</sup>. El análisis mostró que los déficit más notables para los clientes de microfinanzas eran: trabajo infantil, seguridad y salud en el trabajo (SST), formalización, creación de puestos de trabajo y empleo productivo, gestión del riesgo y sobre-endeudamiento, y empoderamiento de las mujeres.



Camboya / 2008 / Una cliente de AMK en su lugar de trabajo preparando frituras durante el diagnóstico inicial de los clientes.

3 Para más información acerca de estas herramientas, referirse a sus respectivas paginas web el sitio de la OIT:

- PTDP en <http://bit.ly/1blbgJ6>
- KILM en <http://bit.ly/1gJGi31>
- WISE en <http://bit.ly/1bd4FRc>
- SIMPOC en <http://bit.ly/1iGb9lf>

4 El cuestionario esta disponible bajo petición a [sfp@ilo.org](mailto:sfp@ilo.org).

5 Durante el transcurso del proyecto de investigación varias IMFs se retiraron por diversas razones. De las 25 IMFs seleccionadas inicialmente, 22 llevaron a cabo la encuesta de diagnóstico, de ellas 18 introdujeron innovaciones y 13 lograron completar la investigación llevando a cabo varias instancias de recolección de datos para el grupo tratamiento y el grupo control.

Las 3 principales causas de deserción fueron: a) el diseño experimental, incluyendo cuestiones éticas relacionadas a la existencia un grupo de control; b) factores externos, tales como conflictos políticos o desastres naturales, lo que obligó a IMFs a centrarse en otras prioridades; y c) la capacidad interna de las IMFs que no pudieron sostener el compromiso en términos de recursos humanos necesarios para implementar el proyecto.

La Tabla 1 resume los principales hallazgos del diagnóstico en las diferentes IMFs. Divididos por IMF, los resultados mostraron una imagen diversa respecto al estatus de trabajo decente de los clientes de microfinanzas

Tabla 1. Resultados del diagnóstico de trabajo decente en 2008

Los resultados de la encuesta de diagnóstico con 4,748 clientes de 22 IMFs muestra que:

- 90 por ciento de los clientes eran auto-empleados
- Los clientes auto-empleados tenían en promedio dos empleados
- La mayoría de los empleados recibían pago, pero no siempre en efectivo; algunos en especie, por ejemplo mediante comida o alojamiento
- El empleo infantil (5-14 años de edad) constituía el 5 por ciento del empleo total creado por los clientes
- 11 por ciento de los clientes reportaron condiciones de trabajo peligrosas o lesiones recientes
- 54 por ciento de las actividades comerciales eran informales
- 41 por ciento de los negocios pagaban impuestos
- 8 por ciento de los clientes reportaron haber pedido dinero prestado de otras fuentes para repagar un préstamo y 14 por ciento tuvo problemas de reembolso
- 43 por ciento de los clientes reportaron haber tenido grandes gastos no previstos, principalmente debido a accidentes y enfermedades

Fuente: Resultados de la Encuesta de Clientes Diagnóstico, MF4DW, OIT, 2009.

En contra de la percepción que los clientes de las IMFs no generan empleo, la mitad de los clientes entrevistados empleaban al menos una persona en su actividad generadora de ingresos, y algunos empleaban más de cuarenta personas. El número total de empleados de 7,757 de la muestra puede estar subestimando el número real ya que los encuestados pueden haber sido reacios a informar a los trabajadores informales.



Burkina Faso / Noviembre 2008 / Un mecánico de motocicletas, cliente de FCPB, trabajando en Ouagadougou. Se benefició de los servicios de desarrollo empresarial que FCPB ofreció en colaboración con la OIT para formalizar sus negocios informales



Pakistán Hyderabad / Noviembre 2008 / Hurmat-Razia Bibi-Mushtaque, una cliente de NRSP, produce brazaletes. Todos los miembros familiares están involucrados en el negocio, incluyendo su joven hija





Las 22 IMFs contaban con algunos clientes que empleaban niños por debajo de los 15 años de edad en sus actividades generadoras de ingresos. En términos regionales, los clientes de las IMFs en el Sudeste Asiático empleaban el mayor porcentaje de trabajadores infantiles (130 niños de un total de 1,340 empleados), mientras que los clientes de las IMFs de África subsahariana y Asia Central tuvieron la tasa más baja de trabajo infantil. En general, dos tercios de los trabajadores infantiles tenían vínculos familiares con los empleadores.

La vulnerabilidad también surgió como un desafío importante para los encuestados. El 43 por ciento de los clientes del total de las IMFs se enfrentaron con grandes gastos que no fueron previstos en el año anterior a la encuesta, de los cuales la mayoría estaba vinculado a casos de accidentes o enfermedades. La mitad de los gastos no planeados estaban relacionados con medicamentos, hospitalización y cirugía. El diez por ciento estaba relacionado con los costos por funerales y otro 10 por ciento por ceremonias como matrimonios. Si bien la mayoría de los gastos fueron para gastos que podrían ser objeto de una póliza de seguro, sólo un 2 al 3 por ciento de los clientes utilizaba seguros y servicios de seguridad social para cubrir sus pérdidas.

El sobre-endeudamiento también fue identificado como un problema particular ya que el 14 por ciento de los clientes indicaron haber tenido problemas de reembolso, y el 8 por ciento de haber tomado prestado dinero de la IMF para repagar otro crédito. En cuatro IMFs más del 24 por ciento de los clientes habían tenido problemas de reembolso. Sin embargo, se detectaron fuertes diferencias regionales en este aspecto. Mientras que sólo el 8 por ciento de los clientes en Latinoamérica sufrieron estos problemas de reembolso, los clientes de las IMFs africanas fueron los más afectados por esto, ya que aproximadamente un quinto de los clientes estaban sobre-endeudados.

Los problemas de seguridad e higiene en el trabajo fueron reportados como una cuestión apremiante por clientes de 20 de las 22 IMFs encuestadas. Por ejemplo, entre aquellos que trabajaban con sustancias nocivas o dispositivos peligrosos, en promedio el 61 por ciento se sentían expuestos a riesgos por falta de protección. También se detectó a través de la muestra evidencia de un nivel significativo de riesgos para la salud relacionados al trabajo. En promedio, 23 clientes por IMF (11 por ciento de la muestra) reportaron que ellos o uno de sus empleados habían resultado heridos en los últimos 12 meses. En una IMF, casi un tercio de los clientes encuestados reportaron lesiones. La mayoría de las lesiones relacionadas con el lugar de trabajo no requieren más de unos pocos días para la recuperación del afectado, pero cinco IMFs identificaron ejemplos de accidentes graves entre los clientes que resultaron en una interrupción de largo plazo o permanente en la capacidad de generar ingresos.



Pakistán Hyderabad / Noviembre 2008 / Zubaida M Shafique, una cliente de NRSP, produce brazaletes que le vende a mayoristas. El trabajo puede ser riesgoso y comprende muchos riesgos para la salud.

Durante la fase de diagnóstico, fue muy importante involucrar operacionalmente de forma activa a toda la IMF, desde miembros del Consejo a los clientes, para obtener un compromiso total respecto a la agenda de investigación. El proceso de diagnóstico resultó ser una herramienta muy valiosa ya que proveyó a las IMFs con nueva información respecto a las condiciones de vida y de trabajo de sus clientes. Luego del diagnóstico, las IMFs tenían que decidir si querían continuar a la siguiente etapa, que involucraba el diseño y la implementación de una innovación destinada a rectificar el déficit de trabajo decente más evidente para los clientes de esa IMF.

En consecuencia, hubo algunas deserciones. Dieciséis IMFs eventualmente introdujeron una innovación y participaron del proceso de investigación hasta 2012. La Tabla 2 provee una visión general del perfil de cada una de las 16 IMFs participantes.



Tabla 2. Principales datos de cada IMF seleccionada

Nombre de la IMF, país, año de creación	OSS* (%)	Número de clientes** ('000)	% rural	% mujeres	Cartera bruta (millones USD)	Status Legal
<b>África subsahariana</b>						
LAPO, Nigeria 1987	140	757	10 (2007)	92	108	Banco Micro financiero
FCPB, Burkina Faso 1972	131	852	43 (2007)	60	143	Cooperativa
PML, Uganda 1995	113 (2010)	278 (2011)	43 (2011)	40 (2011)	29 (2011)	Institución Micro financiera toma depósitos
Nyesigiso, Mali 1990	100 (2010)	119 (2009)	29 (2009)	27	20 (2009)	Cooperativa
<b>Asia</b>						
AMK, Camboya 1993	118 (2011)	292	95 (2011)	87	62	IMF con licencia
VFC, Camboya 2000	128	157	91 (2011)	92 (2011)	48	IMF con licencia
NWTF, Filipinas 1984	104	158	75	100	48	ONG
TYM, Vietnam 1992	147	84	21 (2011)	100	23	IMF con licencia
BASIX, India 1996	104 (2010)	375	94	67	47	IFNB
ESAF, India 1995	113	384	87	100	78	IFNB
NRSP, Pakistán 1992	112 (2011)	410 (2011)	77	76	58	ONG
<b>Asia Central</b>						
Bai Tushum, Kirguistán 2000	105	26	80	65	63	IFNB
IMON, Tayikistán 1999	138	58	61	38	68	IFNB
<b>Latinoamérica</b>						
Confianza, Perú 1994	116 (2011)	97	13 (2011)	54 (2011)	168 (2011)	Financiera
Banco Popular, Honduras 1991	102	33	11	65	50	Banco
<b>Medio Oriente y Norte de África</b>						
Tamweelcom, Jordán 1999	120	64	57 (2011)	95	34	ONH

\*Radio de autosuficiencia operativa \*\*Puede ser depositantes o prestatarios, se toma el mayor número.

Fuente: Basado en el MIX Market (datos son del año fiscal 2012 excepto aclaración), webs de las IMFs y datos reportados por las IMFs a la OIT.





# EL PROCESO DE INNOVACIÓN

### 3. El proceso de innovación

Basadas en los resultados del diagnóstico, las IMFs desarrollaron innovaciones que fueron pensadas para hacer frente a los déficit de trabajo decente identificados entre sus clientes. Esta sección resume las innovaciones que fueron probadas, describe algunos de los desafíos que las IMFs encontraron mientras innovaban y provee lecciones aprendidas en base a sus experiencias.

#### 3.1 Las innovaciones de trabajo decente

Durante la fase de diseño de las innovaciones, las IMFs tenían que decidir dos dimensiones: 1) el área de trabajo decente que querían abordar, y 2) la innovación que usarían como prueba piloto. En este contexto, una innovación es definida como una forma alternativa de relacionarse con los clientes, incluyendo servicios financieros o no financieros, ya sean nuevos o modificados.

La OIT animó a las IMFs a priorizar y enfocarse en una o dos innovaciones. Sus innovaciones generalmente eran mejoras y modificaciones, más que cambios radicales de la situación actual. Lo más importante para los objetivos del estudio era poder encontrar el vínculo entre las intervenciones y la mejora esperada para los clientes.

El trabajo con las IMFs se puede agrupar en cuatro áreas temáticas resumidas en la Tabla 3 debajo. Un gran número de instituciones decidió enfocarse en vulnerabilidad, particularmente en relación a la gestión de riesgo y sobre-endeudamiento (siete IMFs), seguido por el mejoramiento del desempeño empresarial (cuatro IMFs), trabajo infantil (tres IMFs) y promoción de la formalización (dos IMFs)<sup>6</sup>. Las innovaciones que implementaron fueron específicas para cada IMF, con tres IMFs lanzando un nuevo producto financiero, nueve introduciendo un servicio no financiero, cuatro ofreciendo un paquete de servicios financieros y no financieros, y una reestructurando sus operaciones. Debajo se encuentran las descripciones de las cuatro áreas temáticas con ejemplos de estas innovaciones.



Honduras / 2009 / Cliente del Banco Popular vendiendo frutas pre-cortadas en el mercado



Honduras / 2009 / Una pareja, clientes del Banco Popular, vendiendo pescado en el mercado

<sup>6</sup> Una IMF implementó dos innovaciones: por eso hay más innovaciones que IMFs. Para más detalles respecto a las respectivas innovaciones, ver Anexo 1.

Tabla 3. Innovaciones implementadas durante MF4DW

IMF	Country	Innovación
<b>1. Trabajo infantil</b>		
LAPO	Nigeria	Campaña de sensibilización contra el trabajo infantil; préstamos para gastos asociados a la escolarización
NRSP	Pakistan	Extensión de la cobertura del seguro de salud
Nyésigiso	Mali	Formación de los clientes sobre iniciativa empresarial, gestión financiera y trabajo infantil
<b>2. Desempeño empresarial</b>		
Bai Tushum	Kirguistán	Reorganización interna de oferta financiera para micro y pequeñas empresas
BASIX	India	Formación participativa en seguridad
IMON	Tayikistán	Formación en iniciativa empresarial para clientes mujeres con préstamos iniciales
Tamweelcom	Jordán	Capacitación en seguridad e higiene en el trabajo, incentivos por resultados para el personal
<b>3. Formalización</b>		
ESAF	India	Concientización sobre formalización y servicios de desarrollo empresarial (SDE)
FCPB	Burkina Faso	Sensibilización sobre los beneficios de la formalización, formación en gestión de empresas e incentivos para formalización
<b>4. Vulnerabilidad</b>		
AMK	Camboya	Educación financiera para los clientes
Banco Popular	Honduras	Microseguro de salud y formación de clientes
Confianza	Perú	Microseguro multi riesgo y formación de clientes
NWTF	Filipinas	Formación en iniciativa empresarial para clientes
NWTF	Filipinas	Producto de ahorro de emergencia
PML	Uganda	Producto de financiación de activos para la compra de activos para generación de ingresos (tierra, vehículos, equipos)
TYM	Viet Nam	Formación de clientes en gestión de riesgo y microseguro
VFC	Camboya	Educación financiera para los clientes

### 3.1.1 Trabajo infantil

La encuesta de diagnóstico mostró que el trabajo infantil era un desafío serio para algunas IMFs. Las causas fundamentales del trabajo infantil son numerosas y generalmente difíciles de precisar (Blume and Breyer, 2011). Los servicios financieros junto a actividades de sensibilización tienen una baja posibilidad de abordar algunas de estas causas, tales como el bajo valor percibido del sistema educativo; pero otras causas pueden ser abordadas mediante una intervención de micro-

finanzas plus. Por ejemplo, aquellos servicios que mitigan los riesgos económicos pueden reducir el trabajo infantil si los niños trabajan para ayudar al hogar a hacer frente a una sacudida o a la pérdida de ingresos; de la misma forma, los esfuerzos para incrementar los ahorros pueden reducir el trabajo infantil si los niños trabajan porque las familias no pueden afrontar los gastos de escolarización. Las IMFs están particularmente preocupadas por este tema y por el hecho de si sus préstamos para empresas contribuyen o no al trabajo infantil, dado que muchos padres pueden llegar a requerir mano de obra barata y dócil para apoyar su empresa o actividad de generación de ingresos.

Por ejemplo, LAPO en Nigeria encontró que un tercio de sus clientes estaban empleando niños. Para hacer frente a este desafío, la IMF utilizó una estrategia con dos componentes, a saber 1) educación a los clientes sobre las desventajas de enviar a sus niños a trabajar en lugar o en combinación con enviarlos a la escuela, y 2) oferta de un préstamo con bajo interés para gastos de escolarización para ayudar a aquellos padres en dificultades, de forma que puedan distribuir el pago necesario al inicio del año escolar mediante un esquema de pagos mensuales. La hipótesis de esta innovación era que la incidencia de poner los niños a trabajar decrecería con la disponibilidad de un préstamo para educación como así también de la exposición a la campaña de sensibilización.

### 3.1.2 Desempeño empresarial

Entre los cientos de millones de micro y pequeños empresarios en el mundo en desarrollo una gran mayoría tiene dificultades para hacer crecer su negocio. La facilitación del crecimiento no depende únicamente del acceso a servicios financieros e inversiones. La evidencia acumulada sugiere que aún formaciones básicas, por ejemplo en simples prácticas de gestión o productividad pueden tener efectos positivos en el desempeño empresarial (Croucher, 2013; Karlan et al, 2008). Las IMFs participantes enfocadas en este tema decidieron afrontar este desafío mediante las siguientes estrategias:

- Seguridad y salud en el trabajo (SST): los resultados del estudio diagnóstico mostraron que muchos lugares de trabajo de los clientes no eran seguros o incluso eran peligrosos. Esta falta de seguridad no sólo provoca accidentes sino que también reduce la productividad, resultando en menores ingresos tanto para los emprendedores como para sus empleados.
- Iniciativa empresarial de la mujer: la evidencia respecto a las oportunidades para las mujeres y la equidad de género como resultado de los programas de microfinanzas es mixta (Mayoux, 2000). Hay instancias en las que se detectó que las mujeres lograron interactuar en mercados, aumentar sus habilidades y mejorar su posición intra-marital en el hogar. Sin embargo, también hay ejemplos en los que las mujeres fueron utilizadas para obtener un préstamo sin poder decir mucho o controlar su uso.
- Creación de empleo: una de las críticas más frecuentes a las microfinanzas es que no puede crear puestos de trabajo. Es cierto, cambios en la demanda de empleo son particularmente



difícil de rastrear debido a la complejidad del cliente típico de microfinanzas y las sustituciones que ocurren entre el hogar y la empresa, como así también entre personal remunerado y no remunerado.

Por ejemplo, Bai Tushum en Kirguistán decidió enfocarse en el desempeño empresarial en el marco de la investigación activa de MF4DW. El estudio diagnóstico mostró que del total de los empleados de los clientes de la institución, el 87 por ciento eran trabajadores familiares y casi la totalidad de ellos no recibía ningún tipo de compensación (95 por ciento). Sólo 12 por ciento de los empleados eran asalariados. Basados en estos resultados, y con el propósito de cumplir su misión,<sup>7</sup> la IMF desarrollo una innovación para promover la creación de empleo. El diseño de la innovación estuvo basado en el supuesto que mediante una segmentación del mercado entre micro y pequeños empresarios, ofreciéndoles servicios especializados para cada grupo, la IMF podría servir mejor los intereses de sus clientes, especialmente el segmento de pequeños y medianos empresarios que tienen un potencial de creación de empleo mayor. Por lo tanto Bai Tushum diseñó un plan conteniendo una ambiciosa reforma organizacional<sup>8</sup>.

### 3.1.3 Formalización

Los clientes de las IMFs provienen típicamente de la economía informal, que es caracterizada por profundos déficits de trabajo decente. La mayoría de la gente involucrada en la economía informal (OIT, 2013):

están expuestas a condiciones de trabajo inadecuadas e inseguras y tienen altos niveles de analfabetismo, poca calificación y escasas oportunidades de formación; tienen ingresos más inciertos, más irregulares y más bajos que quienes trabajan en la economía formal, trabajan más horas, no gozan de derechos de negociación colectiva ni de representación y, a menudo, su situación en el empleo es ambigua o encubierta; y tienen una mayor vulnerabilidad física y financiera porque el trabajo en la economía informal está excluido o efectivamente fuera del alcance de los regímenes de seguridad social y de la legislación en materia de protección de la seguridad y la salud, la maternidad y otras normas de protección de los trabajadores.

El estudio de diagnóstico reveló que poco menos de la mitad de los empresarios (46 por ciento) tenía su actividad registrada con las autoridades; existían además fuertes diferencias regionales dado que en algunas IMFs sólo del 10 al 20 por ciento de los clientes tenían negocios registrados, mientras que en otras IMFs más del 95 por ciento estaban registradas. Además, el 41 por ciento de todos los auto-empleados pagaban impuestos, pero este número bajaba del 3 al 6 por ciento de todos los clientes de algunas IMFs en Asia, y más del 80 por ciento entre los clientes de otras IMFs.

<sup>7</sup> La misión de Bai Tushum es la de ser “una socio financiero confiable que contribuye al desarrollo económico de la Republica de Kirguistán mediante el ofrecimiento de servicios microfinancieros en áreas rurales y urbanas, que aumenten el nivel de empleo y satisfagan los intereses de los clientes y los inversores”.

<sup>8</sup> Desafortunadamente, debido a condiciones externas, Bai Tushum no pudo mantener el diseño experimental de la investigación durante todo el proyecto, y por lo tanto no se incluye en la sección de resultados debajo.

Una de las IMFs que eligió persuadir a sus clientes para formalizarse progresivamente fue ESAF en India, y lo hizo porque su estudio diagnóstico mostró que: 1) el 85 por ciento de los clientes auto-empleados no tenían ningún tipo de registro para su actividad; 2) el 69 por ciento no mantenían ni registros mínimos, tales como ingresos y gastos; 3) el 88 por ciento no pagaba impuestos; y 4) cuando tenían empleados, sólo el 24 por ciento les proveía alguna forma de beneficios sociales, y usualmente pagaban sus salarios mediante acuerdos informales. La innovación de la IMF involucró dos elementos: a) actividades de sensibilización sobre los beneficios de la formalización; y b) la provisión de servicios de desarrollo empresariales (SDE) para permitirle a los clientes que progresivamente formalicen sus empresas, mejoren sus prácticas contables y de negocios, y facilitación al acceso de beneficios otorgados por el gobierno.

Estas descripciones proveen una idea del rango de innovaciones que las IMFs diseñaron para paliar los déficits de trabajo decente identificados. Si bien la mayoría de las intervenciones no requería una gran reorganización de operaciones, en su implementación práctica se encontraron desafíos.

#### 3.1.4 Vulnerabilidad

Las sacudidas de ingresos pueden ocurrir como resultado de catástrofes naturales o accidentes, constituyendo una gran amenaza para los hogares pobres. La demanda de estrategias apropiadas para poder afrontar estas situaciones, incluyendo ahorros y seguros, es generalizada y creciente, especialmente en ausencia de servicios de protección social (por ejemplo, ver De Bock y Gelade, 2012; Kamanou et al., 2002; Sebstad et al, 2000). La vulnerabilidad puede también ser consecuencia de malas decisiones sobre el manejo de deuda. Los hogares pueden estar en una peor situación si toman prestado más de lo que pueden repagar, y por lo tanto pasan a estar sobre-endeudados.

La encuesta de diagnóstico mostró que había un potencial enorme para las IMFs para ayudar a sus clientes a mejorar las estrategias de gestión de riesgos y evitar el sobre-endeudamiento. Varias IMFs respondieron introduciendo programas de educación financiera para ayudar a los clientes a gestionar sus recursos limitados más efectivamente, por ejemplo mediante el armado de presupuestos y la separación de los gastos del hogar y la empresa. Además de las formaciones, algunas IMFs introdujeron productos de ahorro o seguro para ayudar a los clientes a suavizar sus flujos de ingresos y de gastos cuando experimentan una sacudida o gasto imprevisto.

Por ejemplo, la encuesta de diagnóstico mostró que el 38 por ciento de los clientes de PML en Uganda no generaron suficientes ingresos en sus negocios para cubrir los gastos empresariales, y el 39 por ciento de los clientes encuestados habían pedido dinero prestado de otras fuentes para poder repagar a las IMFs. En consecuencia, PML abordó el problema de sobre-endeudamiento mediante la introducción de un producto de leasing para evitar el desvío del préstamo hacia gastos improductivos fuera del negocio. El producto de préstamo de PML de Hipoteca y Activo Fijo (MAFL, en inglés) tenía como intención que los clientes compren activos para fines productivos,

tales como motocicletas y autos (para utilizarlos como taxis), tierra, equipamiento para negocios y agrícola, sin tener que pagar el importe total por adelantado. Se esperaba que el aumento de la base de activos incrementara el desempeño empresarial de los clientes y mejorara su capacidad de pago. Al mismo tiempo, los clientes no podrían tentarse de utilizar el dinero del préstamo para fines de consumo, dado que PML pagaba al proveedor de los activos directamente, y los activos servían como colateral del préstamo.

### 3.2 Desafíos encontrados

Diversos desafíos, tanto internos como externos a las IMFs, emergieron durante la implementación de las innovaciones.



India Hyderabad / Enero 2010 / Rama, la Vice-Presidenta de BASIX explicando los desafíos de medios de sustento de vida de sus clientes. La innovación que BASIX desarrolló estaba relacionado con el marco de desempeño social

#### Desafíos externos

El entorno externo no siempre fue favorable a la implementación de innovaciones. La crisis de microfinanzas en Andra Pradesh y la nueva ley microfinanciera que surgió como consecuencia, restringiendo los montos de los préstamos y las tasas de interés (ver CGAP 2010), fue un obstáculo mayor para las dos IMFs en India participantes del programa. ESAF había planeado ofrecer préstamos más grandes como incentivo a aquellos clientes que se formalizaran, por su parte BASIX quería introducir un nuevo préstamo para realizar mejoras en el lugar de trabajo pero no pudo hacerlo debido al límite impuesto por la nueva legislación. Los trastornos políticos en algunos países también tuvieron consecuencias dramáticas, como en el caso de Bai Tushum, cuando Kirguistán sufrió levantamientos en el 2010. Como los negocios de los clientes estaban en peligro, Bai Tushum tuvo que enfocarse en asistirlos para que sobrevivan, provocando que la IMF tuviera que modificar los parámetros de la innovación como la de un monto mayor de préstamo para los clientes de la innovación. Las operaciones de las IMFs participantes en Pakistán, Honduras y Camboya también fueron afectadas por desastres naturales, lo que provocó que desviarán su atención de la agenda de investigación para apoyar la supervivencia de sus clientes.

Para aquellas IMFs que debido a la introducción de nuevos servicios financieros necesitaban de una aprobación regulatoria, esto ocurrió muy lentamente. Esto afectó particularmente a las

IMFs que necesitaban cambiar su status legal o calificar para obtener una licencia adicional para poder ofrecer la innovación propuesta. Por ejemplo, VFC no pudo ejecutar su iniciativa de ahorros planeada dado que necesito más tiempo del esperado para cumplir con los requerimientos del Banco Central de Camboya para obtener una licencia de ahorros.

### Desafíos internos

Una serie de desafíos internos dentro de las IMFs también emergió. Algunas encontraron difícil encontrar consenso entre los miembros del Consejo, Gerencia y personal para establecer como la investigación activa podría encajar en la estrategia institucional. No todos comprendieron los beneficios de largo plazo para la IMF. Sin una percepción fuerte de esos beneficios, la gerencia mostró dudas en asignar el personal necesario para liderar la investigación.

Las cuestiones de recursos humanos (RH) resultaron particularmente desafiantes. Algunas innovaciones implicaban un componente humano muy intensivo, especialmente cuando se trataba de servicios no financieros que requerían que el personal adquiriera nuevas habilidades. De hecho, la transmisión de nuevos conceptos para el personal fue particularmente difícil para algunos temas de trabajo decente, tales como la formalización, OSH y el trabajo infantil, y por lo tanto numerosas formaciones fueron necesarias. A su vez también resultó delicado identificar a las personas más idóneas para formar a los clientes, especialmente en un contexto de disponibilidad limitada de personal. En algunas IMFs, la alta rotación del personal provocó una reducción del personal capacitado, requiriendo nuevos procesos de formación.

Las tareas adicionales provocaron una mayor carga de trabajo para los oficiales de crédito, lo que acarreó desafíos de compensación. Por ejemplo, el personal de Tamweelcom solicitó ser remunerado por las tareas extras que estaban llevando a cabo en el marco de la innovación, tales como la formación de clientes en SST y el monitoreo de su performance. Tal requerimiento resultó ser una gran oportunidad, dado que el equipo del proyecto desarrolló un esquema de incentivos de acuerdo a resultados para compensar al personal de acuerdo al desempeño de los clientes en el mejoramiento de la condiciones de seguridad y eficiencia en sus lugares de trabajo.

Mientras que muchas innovaciones avanzaron sin problemas, muchas veces tomaron más tiempo del esperado, especialmente cuando involucraban un socio externo, como una compañía de seguro o un proveedor de formación. Por ejemplo, la innovación de financiación de activo fijo de PML se retrasó debido a las largas negociaciones con los proveedores de equipamiento.

### 3.3 Recomendaciones para mejorar el proceso de innovación

La introducción de un nuevo producto o servicio no es fácil bajo las mejores circunstancias, pero muchas IMFs lograron introducir nuevos productos o mejoramiento de sus productos satisfactoriamente. Las siguientes lecciones y reflexiones surgieron de estos esfuerzos:

- i. La implementación de una innovación es un proyecto de mediano a largo plazo. Por lo tanto es extremadamente importante identificar coordinadores confiables en la IMF que apoyen el proyecto y asegurarse que hay opciones alternativas en caso de rotación del personal.
- ii. Todos los recursos – humanos, financieros y cualquier autorización requeridas – deben estar en su lugar antes de la fecha de inicio del proyecto.
- iii. En colaboración con el departamento de RH de las IMFs, clarificar las implicación de la innovación para el personal como parte de su desarrollo de carrera y sistema de evaluación. Asegurarse que son recompensados por su compromiso mediante oportunidades de auto desarrollo o compensaciones financieras. Las recompensas financieras pueden estar ligadas a su rendimiento en la implementación de la innovación.
- iv. Considerar un cabildeo apropiado para ayudar a crear un entorno jurídico favorable si la innovación precisa de autorización del gobierno
- v. Explorar la posibilidad del apoyo de redes microfinancieras nacionales y regionales en forma previa (por ejemplo, asesoramiento, cabildeo), durante la innovación (por ejemplo, promoción, intercambio de experiencias) y después de la prueba piloto de la innovación (por ejemplo, ayuda para escalar el proyecto e intercambio de conocimiento)





## EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

## 4. El proceso de investigación

Mientras que innovar con una IMF es lo suficientemente difícil, innovar y medir el impacto de esa innovación es aún más complicado. Esta sección resume la metodología de investigación elegida para la medición del impacto, evalúa la credibilidad de la evidencia, y provee importantes lecciones acerca de como llevar adelante una investigación activa con IMFs.

### 4.1 La elección de la metodología de investigación de MF4DW

Ha habido un crecimiento del interés en evaluaciones de impacto cuantitativas en el campo de las microfinanzas en los últimos años por varias razones. La primera es que estas evaluaciones generan conocimiento de cuales son las innovaciones que funcionan y cuales son los efectos secundarios no deseados. Si bien las evaluaciones cualitativas puedes proveer una idea aproximada de si una innovación funciona, los estudios cuantitativos pueden estimar la magnitud de ese impacto. Por lo tanto permiten saber si hubo o no hubo impacto, y cuan grande o pequeño ha sido. Segundo, debido a que las innovaciones pueden ser costosas, una evaluación correctamente diseñada puede comparar los beneficios y los costos de las innovaciones. Tercero, el conocimiento acerca de las innovaciones, la magnitud de su impacto y sus costos y beneficios pueden proporcionar una orientación sólida a los tomadores de decisiones (tales como los responsables de elaboración de políticas, donantes, gerentes de IMFs) en como mejorar los servicios. En cuarto lugar, las evaluaciones de impacto también proporcionan información para determinar si conviene aumentar la escala de las innovaciones y replicarlas en otros lugares. Las lecciones de una IMF pueden no ser directamente transferibles a otra debido a diferentes elementos contextuales. De todas formas, la evaluación de innovaciones similares para diferentes IMFs en diferentes contextos puede ayudar a generalizar el conocimiento sobre el impacto de esas innovaciones, y por lo tanto proporcionar una base sólida para la toma de decisiones respecto a su replicación o el aumento de su escala.

En este contexto, la investigación de MF4DW se dispuso a llevar a cabo evaluaciones de impacto cuantitativas. En particular, la intención era utilizar pruebas controladas aleatorias (RCT, por sus siglas en inglés) dado que esta metodología maximiza la credibilidad de los resultados. El diseño aleatorio prevee que un grupo tengo acceso a la innovación mientras que otro no. El primero es el grupo tratamiento; el segundo el grupo de control. La aleatorización a través de un número suficientemente grande de clústeres (por ejemplo, sucursales o grupos de prestatarios) garantizaría que los clientes en ambos grupos son similares en todas las características observables y no observables, permitiendo que las diferencias encontradas entre ambos grupos puedan ser atribuidas a la innovación. Esto sólo puede ser garantizado si la asignación a los grupos tratamiento y control se da de forma aleatoria. Este tipo de configuración exige una gran coordinación entre



operaciones (implementación de la innovación) y evaluaciones (componente de investigación cuantitativo) y agrega alta complejidad a la implementación de las innovaciones. Consecuentemente, el método experimental para la evaluación de impacto no siempre puede ser operacionalmente posible de forma tal que otros métodos deben ser utilizados<sup>9</sup>.

Por lo tanto, la evaluación de impacto de las innovaciones se han llevado a cabo principalmente utilizando la metodología de diferencias en diferencias (DiD), a menudo controlando covariables adicionales vía correspondencia de resultados de propensión<sup>10</sup>. La metodología DiD compara los cambios antes y después de la implementación de la innovación en los grupos tratamiento y control. Asumiendo que la innovación funciona y el diseño experimental es limpio, se debería observar un cambio en los resultados del grupo tratamiento, como resultado de la innovación sin un cambio correspondiente en el grupo control. Pueden también ocurrir cambios en ambos grupos. Sin embargo, si los cambios no están relacionados a la innovación, estos cambios deberían ser iguales para ambos grupos, lo que es conocido como hipótesis de tendencia común. La diferencia entre los cambios entre ambos grupos es entonces el efecto de la innovación.

Los estudios de impacto cuantitativos de las innovaciones de MF4DW tienen las siguientes características comunes:

- Un grupo tratamiento y un grupo control,
- Datos de panel, con una línea de base con datos recogidos antes de la innovación y de una a cuatro encuestas de seguimiento luego de que la innovación haya sido introducida,
- Dos fuentes de datos: entrevistas a los clientes mediante entrevistas estructuradas y datos administrativos proporcionados por el Sistema de información Gerencial (MIS) de las IMFs, y
- Asignación de la innovación a nivel de sucursal, variando entre dos y 29 sucursales por IMF.

## 4.2 Credibilidad de las evaluaciones de impacto individuales

En la investigación MF4DW, 14 evaluaciones de impacto fueron llevadas a cabo. Al leer los resultados (sección 5), el lector debe tener en cuenta que los resultados tienen diferentes niveles de robustez. Algunas evaluaciones contaron con mejores diseños experimentales y menos problemas con los datos que otras. La Tabla 4 ofrece una visión general para las diferentes IMFs. A mayor cantidad de “+” asignados, mayor credibilidad de los resultados, lo que resulta en tres grandes categorías: resultados con credibilidad alta, media y baja.

<sup>9</sup> Estas metodologías incluyen diferencias en diferencias, variables instrumentales, regresiones discontinuas, correspondencia de resultados de propensión y enfoque de conducto. Se debe agregar que estas metodologías, incluyendo RCTs, no son mutuamente excluyentes y combinaciones entre ellas son posibles.

<sup>10</sup> A través de las evaluaciones, encontramos diferencias entre los grupos tratamiento y control respecto a características observables antes de que la innovación tome lugar. Utilizamos la correspondencia de resultados de propensión (PSM), una técnica de correspondencia estadística, para equilibrar las diferentes características observables de la línea de base de los grupos tratamiento y de control de la mejor manera posible.

Esta distinción no sugiere que sólo los resultados en una categoría son creíbles. Es importante notar que la credibilidad de las evaluaciones y su nivel de significación no son lo mismo. Hay resultados significativos en todas las categorías. La categorización de los niveles de credibilidad son importantes para ayudar a identificar mejoras en el diseño de la investigación y la implementación de algunos estudios y para comparar las fortalezas de los resultados individuales.

Tabla 4. Credibilidad de las evaluaciones individuales<sup>11</sup>

IMF	# de clientes suficiente-mente grande en grupo tratamiento y control	Línea de base y encuesta de seguimiento (medición impacto corto plazo)	Varias encuestas de seguimiento (medición impacto de largo plazo)	# sufici-entente grande de clústeres objetivo y control	Aleatorización de la inno-vación en un número de clústeres su-ficientemente grande	Datos de calidad suficiente	CREDIBILIDAD GENERAL DE LA EVALUACIÓN
Trabajo Infantil							
LAPO	+	+	+	-	-	-	Baja
NRSP	+	+	+	+	+	+	Alta
Nyèsigiso	+	+	+	+	+	-	Baja <sup>12</sup>
Desempeño Empresarial							
BASIX	+	+	+	-	-	+	Media
IMON	+	+	+	+	-	+	Media
Formalización							
ESAF	+	+	+	+	+	+	Alta
FCBP	+	+	+	-	-	+	Media
Vulnerabilidad							
AMK	+	+	+	-	-	+	Media
Confianza	+	+	-	-	-	+	Media
NWTF IEF	+	+	+	-	-	+	Media
NWTF GYB	+	+	+	-	-	+	Media
PML	+	-	+	-	-	-	Baja
TYM	+	+	+	-	-	+	Media
VFC	+	+	+	-	-	+	Media

11 Los impactos de estudio no pudieron ser completados en Tamweelcom, Bai Tushum y Banco Popular por problemas de contaminación en el grupo control o demoras en la implementación.

12 La innovación fue implementada en 7 sucursales y había otras 5 sucursales de control. Sin embargo, debido a que la innovación se llevó a cabo en 7 sucursales de la misma región y las sucursales de control pertenecen a otra región, el análisis sólo compara las regiones. De esa forma, el número efectivo de asignación es n=2

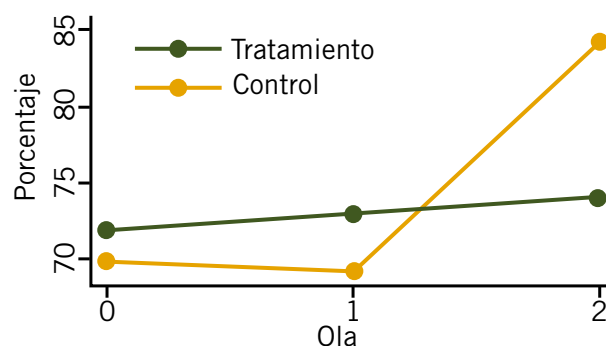
### Credibilidad Alta

Idealmente, la innovación se asigna en forma aleatoria y hay un gran número de grupos tratamiento y control, que están geográficamente dispersos. Un ejemplo es NRSP en Pakistán, donde participaron nueve sucursales objetivo y cuatro de control. Estos números permitieron realizar una evaluación aceptable, aunque son relativamente pequeños. Para una buena evaluación la unidad de aleatorización es importante. Idealmente la asignación del grupo tratamiento y el grupo control no se debe dar al nivel de sucursal, sino en un nivel subordinado tales como centros para grupos (los centros son comúnmente usados para administrar las reuniones semanales de los grupos de clientes y muchos centros pertenecen a la misma sucursal). La aleatorización a través de un gran número de unidades es importante para obtener estimaciones más precisas y para permitir un balance entre las variables de la línea de base y para las pruebas de robustez de análisis empírico.

### Credibilidad Media

La mayoría de las IMFs de MF4DW pertenecen a esta categoría, a menudo porque sólo tenían una o dos sucursales objetivo y una de control. La disponibilidad de datos de líneas de base y de seguimiento permite conducir un análisis de diferencias en diferencias detallado. Sin embargo, el hecho de que participaron sólo unos pocos clústeres objetivo y de control implica que los resultados son susceptibles a acontecimientos que suceden a nivel agregado, tales como diferentes situaciones económicas entre las sucursales objetivo y control. Este tipo de acontecimientos no pudieron separarse de los verdaderos efectos de la innovación. Por lo tanto, pudo haber ocurrido que un posible efecto positivo de la innovación fue enmascarado por otro evento que pudo haber ocurrido al mismo tiempo.

Figura 1. Ilustración de un evento agregado enmascarando un efecto de la innovación



La Figura 1 utiliza un ejemplo hipotético para mostrar un problema de enmascaramiento. Una IMF introduce una innovación para fomentar los ahorros. En el grupo de tratamiento, los ahorros aumentan ligeramente con el paso del tiempo y el efecto posiblemente puede ligarse a la innovación. Sin embargo, algo ocurre entre las encuestas de seguimiento 1 y 2 que lleva a un aumento

dramático de los ahorros en el grupo de control. Quizás otras IMFs llevaron adelante una campaña de sensibilización sobre ahorros en la región del grupo control; o quizás, esto fue generado por una mayor afluencia de remesas en la zona. Cualquiera fuera la razón, los resultados muestran un efecto negativo de la innovación respecto a los ahorros, a pesar de que la innovación pudo haber funcionado. De haber contado con más sucursales para grupos tratamiento y para grupos control, la influencia de este evento en la sucursal control hubiera desaparecido en cálculos promedios.

### Credibilidad Baja

Para algunas innovaciones los datos disponibles no son de calidad suficiente para obtener conclusiones acerca de su impacto. Para esas innovaciones, uno no puede discutir “efectos de impacto”, sino únicamente indicaciones descriptivas de los resultados observados. Hay numerosas razones por la cual la calidad de los datos pueden ser imperfecta. Por ejemplo, en algunas intervenciones, la contratación de los productos por parte de los clientes fue muy baja inicialmente. O no hubo un grupo control muy bien definido. En otros casos, algunas características demográficas de los clústeres tratamiento y control eran tan diferentes que fue imposible medir el efecto de la innovación por sí sola<sup>13</sup>. También requerimientos básicos, como identificadores individuales fiables, a veces no se cumplieron. Por ejemplo en el caso de LAPO en Nigeria, a veces no fue posible vincular a hogares con individuos a través de diferentes instancias de recolección de datos. La calidad de los datos a veces fue pobre debido a datos faltantes, como en el caso de PML en Uganda, o bien por altas tasas de deserción.

## 4.3 Desafíos encontrados

Independientemente de la metodología escogida para la evaluación de impacto, la investigación encontró una serie de desafíos en la implementación del diseño de la evaluación:

- La rotación del personal en la IMF, particularmente directores de proyecto y personal de investigación;
- Los datos específicos de los clientes en los sistemas MIS de las IMFs no estaban actualizados, lo que creó desafíos en la producción de las muestras aleatorias;
- La contratación de los productos resultó más lenta que lo esperado, lo que se tradujo en problemas de recolección de datos y tamaños de muestras mínimos;
- Deserción de clientes
- La falta de familiaridad con conceptos básicos de investigación, tales como la formación y seguimiento de grupos tratamiento y control a través del período de evaluación, y evitar la contaminación de los grupos control;

---

<sup>13</sup> Cuanto más diferentes sean los grupos tratamiento y control antes de la intervención respecto a sus características observables, más diferentes también serán respecto a sus características no observables. En este caso, el indicador de tratamiento recogió los efectos de otros factores que cambiaron durante la evaluación para los grupos tratamiento y control. Por lo tanto no medimos el impacto de la intervención.

- Datos faltantes, errores en la entrada de datos, inconsistencia de los datos (especialmente identificación de los clientes); y
- Problemas en el diseño experimental, especialmente diferencias significativas en la línea de base entre grupos tratamiento y control que complicaron el análisis empírico.

#### 4.4 Recomendaciones para mejorar el proceso de investigación



Burkina Faso / 2008 / Taller de un herrero, cliente de FPCB.

La experiencia adquirida a través de MF4DW proporciona información valiosa acerca de la complejidad en la planificación y ejecución de una evaluación cuantitativa. Se debe tener en cuenta que la evidencia limpia de las evaluaciones de impacto es difícil de conseguir. Un número de elementos claves en el diseño y la implementación tienen que ser tenidos en cuenta para poder proveer resultados robustos.

### En la planificación de la investigación:

- Debido a que la implementación de la innovación y su evaluación son proyectos de mediano a largo plazo, es importante que las IMFs estén dispuestas a mantener el grupo de control durante todo el periodo del estudio.
- Articular cuidadosamente las teorías vinculando las intervenciones a los resultados y desarrollar los canales entre la innovación y los resultados esperados. El enfoque en una menor cantidad de resultados permite un foco mayor en aquellos seleccionados.
- Contemplar tiempo para movilizar el apoyo necesario y para transmitir los conceptos de evaluación básicos y señalar los beneficios para todos los involucrados al llevar a cabo una investigación rigurosa.

### En el diseño de la investigación:

- Involucrar a evaluadores de impacto desde el principio del proceso para obtener el mejor diseño de evaluación posible dado los contextos específicos de las IMFs (por ejemplo, diseño de investigación experimental, diseño de la muestra de clientes, diseño de los cuestionarios)
- Asegurarse que el número de clientes es lo suficientemente grande en los grupos tratamiento y de control, con aleatoriedad de la innovación a través un grupo suficientemente grande de clústeres. Si esto no es posible, asegurarse de ser lo suficientemente específico acerca de los criterios de selección para sucursales objetivo y piloto para garantizar la comparabilidad. Al mismo tiempo, el tamaño de la muestra no debe ser demasiado grande y las IMFs deben asegurar su capacidad para poder manejar la recolección de datos.
- Una encuesta de seguimiento medirá el impacto de corto plazo, mientras que varias encuestas de seguimiento brindarán el impacto a mediano y largo plazo.
- Los cuestionarios deben racionalizarse a través del tiempo y espacio. Es importante que los mismos instrumentos de encuesta se utilicen para el grupo tratamiento y control. Todas las preguntas importantes deben ser incluidas desde el primer momento. Si hay preguntas que se agregan en instancias posteriores, debe hacerse al final del cuestionario para no afectar el comportamiento de respuesta a las preguntas anteriores. La formación de los entrevistadores es una buena oportunidad para verificar que los cuestionarios son adecuados y para adaptarlos antes de que comience la encuesta principal.
- Considerar cuidadosamente quien está recopilando los datos. Si los oficiales de crédito tienen que recopilar datos además de su trabajo habitual, la calidad de las entrevistas puede verse afectado. Los clientes pueden sentirse incómodos cuando los oficiales de crédito los visitan dado que los vecinos pueden creer que están teniendo problemas con el reembolso de sus préstamos. A su vez, los clientes pueden responder más honestamente algunas preguntas si la entrevista es llevada cabo por una tercera persona que garantiza confidencialidad.



- Ser considerado respecto a los encuestados. Uno puede considerar un esquema de incentivos apropiado para los hogares entrevistados dado su contexto particular y los costos de oportunidades que esos hogares puedan tener.

#### En la implementación de la investigación:

- Durante la recolección de datos, tener en cuenta eventos extraordinarios que puedan afectar a los clientes (por ejemplo, inundaciones, elecciones, la construcción de una represa)
- La utilización de MS Excel para ejercicios de entrada de datos es susceptible de errores. Si bien es una herramienta no costosa y el personal por lo general sabe como usarla, hay otros programas como CSPro que permiten controles de plausibilidad durante el ingreso de datos que podría mejorar considerablemente la calidad de los datos. Alternativamente, una entrada doble de datos ayuda a minimizar los errores.
- Todos los clientes deben tener un ID único para identificarlos a través de las diferentes instancias de recolección de datos.
- La variable Nombre no debería cambiar a lo largo de las diferentes instancias, y todos los valores faltantes deben ser codificados como tal y no ser dejados en blanco.
- La minimización de la deserción es importante. Los cuestionarios podrían registrar los números móviles de los clientes o descripciones precisas de donde viven para poder encontrarlos más fácilmente para instancias posteriores.



# RESULTADOS PRINCIPALES DE LAS INNOVACIONES DE MF4DW

5.

## 5. Resultados principales de las innovaciones de MF4DW

En esta sección se presentan los resultados principales de las evaluaciones de impacto, que se reportan normalmente como una diferencia en diferencias. La Tabla 5 muestra un ejemplo de como interpretar estos resultados. Antes de que la innovación sea introducida, el 16 por ciento de los clientes en el grupo tratamiento tenía dificultades de reembolso. Después de la introducción de la innovación, el porcentaje bajó a 12 por ciento, lo que significa una diferencia de 4 por ciento. En el grupo de control, el porcentaje de clientes con problemas de reembolso se redujo del 13 al 12 por ciento, es decir en un 1 por ciento. Comparado la diferencia de las diferencias, nos da el siguiente resultado final: luego de la innovación, el porcentaje de clientes con dificultades de reembolso en el grupo tratamiento se redujo en un 3 por ciento en comparación con el grupo control.

Tabla 5. Ejemplo ilustrativo de los resultados de Diferencias en Diferencias (DiD)

	Grupo tratamiento	Grupo control	Diferencias en Diferencias
	(1)	(2)	(1) + (2)
Antes (A)	12	12	0
Después (B)	16	13	3
(A)-(B)	-4	-1	=3

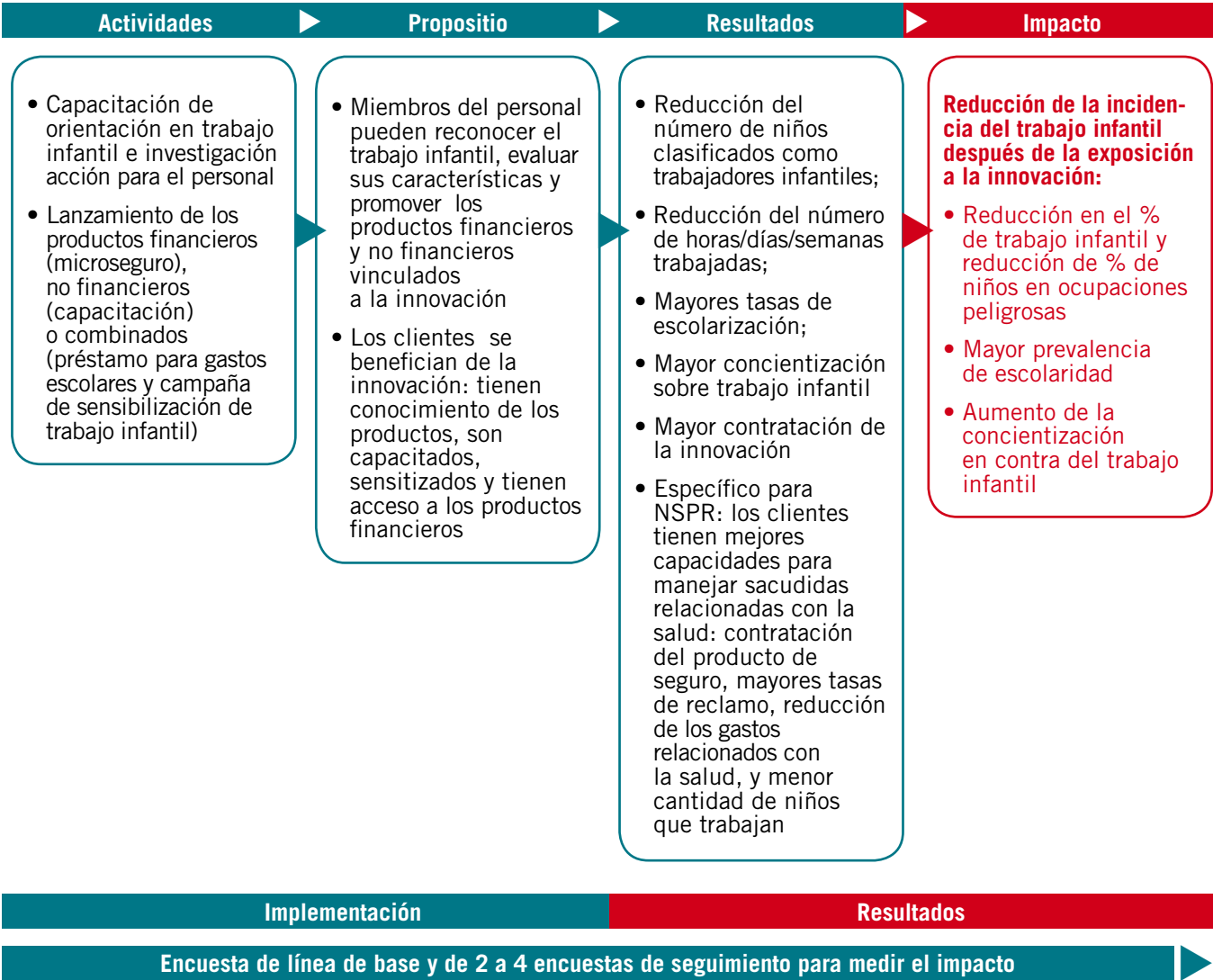
Los resultados de este capítulo están presentados por área temática. En cada sección primero se describe el marco lógico de las innovaciones y luego se resume los resultados principales del impacto de las innovaciones.

### 5.1 Combatiendo el Trabajo Infantil

Las innovaciones implementadas por las IMFs que abordaron el trabajo infantil utilizaron tres enfoques diferentes:

- Ajustar o introducir un nuevo servicio financiero (extensión del microseguro de salud) – NRSP, Pakistán;
- Un servicio no financiero (formación en trabajo infantil, seguridad y salud y productividad en agricultura) – Nyésigiso, Mali; and
- Una combinación de servicios financieros y no financieros (préstamos para gastos escolares junto a campañas de sensibilización) – LAPO, Nigeria

Figura 2. Modelo lógico resumiendo las innovaciones de trabajo infantil



A través de sus innovaciones, estas IMF's intentaron reducir la incidencia del trabajo infantil entre sus clientes, siguiendo el modelo lógico de la Figura 2. La cadena hacia este objetivo tiene diferentes resultados esperados. Las IMF's que tenían una innovación contemplando un servicio puramente no financiero (Nyésigiso) o una combinación (LAPO) esperaban que una mejora en la asistencia a la escuela conjuntamente con una mayor sensibilización de las familias, podría llevar a una menor cantidad de horas trabajadas y por lo tanto a una reducción del trabajo infantil. Para NRSP, que amplió el alcance de la cobertura de su seguro de salud, intentó atacar el trabajo infantil mediante un camino más indirecto. Al permitir a los hogares reducir los gastos relacionados con la salud, la IMF esperaba poder mejorar su capacidad de manejo de imprevistos, y por lo tanto reducir la necesidad de los hogares de recurrir al trabajo infantil para cubrir gastos inesperados.







Los resultados generales son mixtos, y están resumidos en la Tabla 6. La *reducción en trabajo infantil* no fue concluyente para LAPO, mixta para Nyésigiso y positiva para NSRP. Para Nyésigiso, los resultados mostraron una reducción del 26 por ciento de la incidencia del trabajo infantil para niñas, pero un cambio muy pequeño para niños. En el caso de NSRP, la innovación redujo la incidencia de trabajo infantil para niños y niñas en casi 7 por ciento y redujo el riesgo de ocupaciones peligrosas entre 5 y 6 por ciento. Muchos de estos efectos se debieron a un cambio de trabajo peligrosos en negocios y fábricas hacia trabajo menos intensivo alrededor de la casa.

*Una mejora en la escolarización de los niños* – Si bien no tuvo un impacto significativo en la incidencia de trabajo infantil, la innovación de LAPO mostró leves mejorías en la matrícula escolar, sugiriendo que el préstamo escolar fue más efectivo que las actividades de sensibilización. Para Nyésigiso y NSRP, el estudio no detectó una mejora en la asistencia escolar. Sin embargo, la innovación de Nyésigiso parece haber mejorado la sensibilización acerca de que la educación es importante dado que se encontró un aumento en la importancia percibida de alcanzar niveles de educación secundaria.

*Una mayor sensibilización sobre el trabajo infantil* – Hay evidencia débil para LAPO de que las innovaciones aumentaron la sensibilización sobre el trabajo infantil o que cambiaron las actitudes hacia este tipo de trabajo. Sin embargo, para Nyésigiso la sensibilización sobre los perjuicios del trabajo infantil parece haber aumentado entre los miembros en el grupo tratamiento. Cuando fueron preguntados sobre la edad en que los niños deberían empezar a trabajar a tiempo completo y contribuir al ingreso familiar, las respuestas del grupo de tratamiento fueron aproximadamente un año más alto para ambas preguntas, tanto para niños como para niñas<sup>14</sup>.

Algunos resultados específicos de las innovaciones de Nyésigiso y NSRP deben ser mencionados:

- La mejora en el bienestar del hogar y de las condiciones de trabajo, fueron los objetivos que tenía la formación de Nyésigiso en productividad, manejo financiero, SST y trabajo infantil. Poco o ningún impacto fue detectado para la mejora del manejo financiero y para enfermedades en el trabajo para aquellos hogares que tomaron la formación. Los únicos aspectos positivos aparecieron en otro aspecto del manejo financiero, el aumento de activos (ganado), y en la disminución de episodios de desmayos en adultos en relación con la formación en seguridad.
- Uno de los resultados esperados por NSRP mediante la expansión de la cobertura de su seguro era que los hogares *mejoren su capacidad de gestionar los imprevistos de la salud*. La innovación de hecho provocó una cobertura mayor del seguro. Los resultados muestran una frecuencia más alta de reclamos y mayor cantidad de reembolsos en las sucursales objetivo. De esa forma, el seguro es usado más frecuentemente como resultado de la innovación, mientras que todavía es viable tanto para la aseguradora como la IMF. Además, los pagos del seguro estaban relacionados con menor incidencia de trabajo infantil y menores gastos del bolsillo propio en hospitales.

14 Por ejemplo, a la pregunta respecto a la edad en que los niños deberían empezar a contribuir al ingreso del hogar, el grupo control contestó 15 años y el grupo tratamiento 16.2, 39

Tabla 6. Resultados principales de las innovaciones en trabajo infantil

IMF	Innovación	Resultados Principales
LAPO Nigeria	Campaña de Sensibilización: Préstamos para gastos de educación	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Asistencia escolar:</b> impacto marginal para los clientes expuestos únicamente a la campaña de sensibilización; e impacto no significativo para clientes beneficiados con campaña + préstamo.</li><li>• No hay impacto significativo en la incidencia de <b>trabajo infantil</b>, incluso con aumento de horas trabajadas</li><li>• <b>Sensibilización en trabajo infantil:</b> sin impacto significativo con mayor valor asignado al trabajo que a la educación (impacto negativo de la innovación)</li></ul>
NRSP Pakistán	Extensión de la Cobertura del Seguro de Salud	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Incidencia de trabajo infantil</b> se redujo significativamente, en casi un 7%</li><li>• Reducción de la incidencia del trabajo infantil y horas trabajadas mayor para niños que niñas (con trabajo infantil siendo más común entre niños)</li><li>• Ocupaciones peligrosas reducidas entre 5.7 y 6.5%</li><li>• Ingresos mensuales del trabajo infantil reducidos</li><li>• Promedio de horas trabajadas reducidas entre 2.5 y 3.5 horas por semana</li><li>• <b>Cobertura y uso de seguro</b> aumentó significativamente</li></ul>
Nyésigiso Mali	Capacitación para los clientes en Iniciativa Empresarial, Manejo financiero y Trabajo Infantil.	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Incidencia de trabajo infantil</b> se redujo en un 26% para niñas (la incidencia para niños no fue significativa – reducción del 2.7%)</li><li>• <b>Sensibilización sobre el trabajo infantil</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Evidencia débil de que la formación aumentó la edad percibida en la que los niños deberían comenzar a trabajar a tiempo completo</li><li>- Evidencia débil sobre la sensibilización acerca de la importancia de la mejora de la educación secundaria</li></ul></li></ul>

## 5.2 Mejorando el desempeño empresarial

Para mejorar el desempeño empresarial, las tres IMFs de este clúster probaron dos hipótesis y enfoques, resumidos en la Figura 3. BASIX (India) y Tamweelcom<sup>15</sup> (Jordán) se enfocaron en el ambiente de trabajo de sus clientes y asumieron que a través de formaciones de seguridad y salud en el trabajo (SST) los clientes podrían mejorar su productividad y el desempeño empresarial. IMON (Tayikistán) ofreció una combinación de un servicio financiero (préstamo inicial) y un servicio no financiero (formación para la iniciativa empresarial de mujeres). La combinación de estos instrumentos para puesta en marcha de negocios de mujeres conduciría a mejores iniciativas empresariales y comerciales.

15 Tamweelcom enfrentó desafíos con el diseño de la investigación y no pudo mantener un grupo de control. Por lo tanto, el impacto de la innovación no pudo ser establecido.

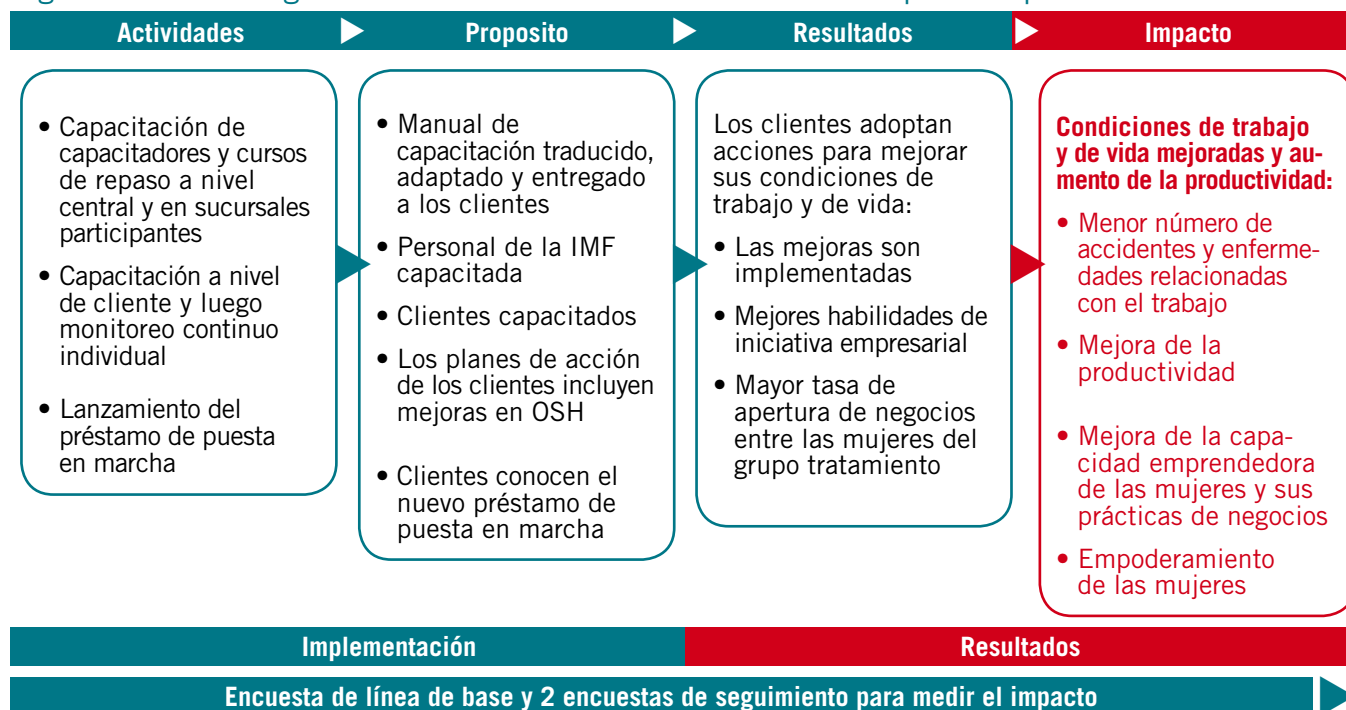


India / 2010 / Un grupo de clientes de BASIX y sus familias participan de una capacitación WIND en Banswada. A través de la seguridad ocupacional y los riesgos de salud en el trabajo de agricultura, BASIX y la OIT tenían como meta la reducción de accidentes laborales y el aumento de la productividad.



Vietnam / 2008 / Una cliente de TYM registrando ingresos y gastos de su negocio

Figura 3. Modelo lógico resumiendo las innovaciones del desempeño empresarial



En general, los resultados para este clúster fueron bastante positivos. Para BASIX, la innovación tuvo un impacto positivo en la seguridad y salud laboral. El grupo tratamiento tuvo hábitos de trabajo más seguros que el grupo control, como demuestra la evidencia al haber detectado más botiquines de primeros auxilios (17 por ciento de aumento) y una reducción en el tiempo diario de trabajo de 73 minutos. Como resultado, el grupo tratamiento experimentó una reducción del 11 por ciento de enfermedades y lesiones laborales. Para IMON, un fuerte efecto positivo en auto-empleo (48 por ciento) y expansión de los negocios (31 por ciento) fue encontrado para las mujeres que recibieron la formación y los préstamos iniciales en comparación con aquellas que recibieron sólo la formación.

Sigue siendo una pregunta si estos impactos positivos iniciales se traducen en una mejora del desempeño empresarial. Para BASIX, los resultados muestran un impacto positivo. El grupo tratamiento mostró en comparación con el grupo control un aumento de ingresos mensuales de las actividades agrícolas de 37 USD. Este resultado puede estar vinculado al 54 por ciento de aumento de adopción de nuevas tecnologías y prácticas. Los clientes del grupo tratamiento incrementaron su capacidad de ahorro, y el porcentaje de clientes que cubrieron sus costos aumentó en un 25 por ciento. En IMON, el impacto de la combinación entre servicios financieros y no financieros tuvo resultados mixtos. Se detectó un impacto positivo en el registro de empresas (un aumento del 12 por ciento) y la vinculación con una asociación empresarial (19 por ciento) fue observado por el grupo que recibió la formación y el préstamo inicial, pero no hubo efectos respecto a la reinversión de ingresos en el negocio.

Tabla 7. Resultados principales de las innovaciones del desempeño empresarial

IMF	Innovación	Resultados Principales
BASIX, India	Capacitación: “Mejorando la productividad mediante la reducción de riesgos de seguridad y salud”	<b>Resultados positivos en seguridad y salud laborales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Significativo descenso de enfermedades y lesiones laborales (11%)</li> <li>Mejoramiento de los hábitos de seguridad en el trabajo: más clientes con botiquín de primeros auxilios</li> </ul> <b>Mejoramiento de las condiciones de trabajo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de la cantidad de horas diarias trabajadas (- 73 minutos)</li> </ul> <b>Aumento de la Productividad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>37 USD de aumento en el ingreso mensual</li> <li>Aumento en la capacidad de cubrir costos (25%)</li> <li>Aumento en la adopción de nuevas tecnologías y prácticas (para reducir el esfuerzo físico, el costo o aumentar el rendimiento) (54%)</li> </ul>
IMON, Tayikistán	Capacitación en formalización, iniciativa empresarial de mujeres “Get Ahead”(Hacia delante), préstamos iniciales y servicios de desarrollo empresarial	<b>Aumento del auto-empleo y actividades de generación de ingreso</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>258 de 487 mujeres que fueron capacitadas reportaron haber implementado su idea de negocios (62% de las mujeres que respondieron esta pregunta)</li> <li>La mayoría de las mujeres empezaron su negocio dentro de los 3 meses luego de la formación</li> </ul> <b>Resultado mixtos en iniciativa empresarial de mujeres</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>En la línea de base, el grupo de tratamiento reportó más características emprendedoras que el grupo control a pesar de que tenían menor experiencia de negocios. Sin embargo, en las encuestas de seguimiento el grupo de tratamiento parece haber estado menos convencido de sus características emprendedoras.</li> <li>Resultados mixtos respecto a los efectos de la innovación en las prácticas de negocios: mayor conocimiento de la asociación empresarial, aumento de contratación de productos de la asociación empresarial, pero no se detectó reinversión de ingresos dentro del negocio</li> </ul> <b>No hubo impacto de la innovación en los indicadores de empoderamiento de las mujeres</b>

### 5.3 Promoviendo la formalización

Para mejorar la formalización de las empresas informales, tanto ESAF (India) como FCPB (Burkina Faso) lanzaron y probaron SDE y actividades de sensibilización. Estas actividades incluyeron la organización de presentaciones para grandes grupos o sesiones de teatro callejero para superar la percepción negativa hacia la formalización y poder mostrar como registrar los negocios como así también ilustrar los beneficios de hacerlo. Las sesiones grupales fueron complementadas con asistencia personal para presentar los documentos necesarios para el proceso de registro como así también formaciones individuales en gestión empresarial, tales como contabilidad y comercialización.



India / 2011/ Un poster promocional narrando la historia de Fathima Kuniathur de Tamil Nadu, quien formalizó su negocio y pudo aumentar las ventas



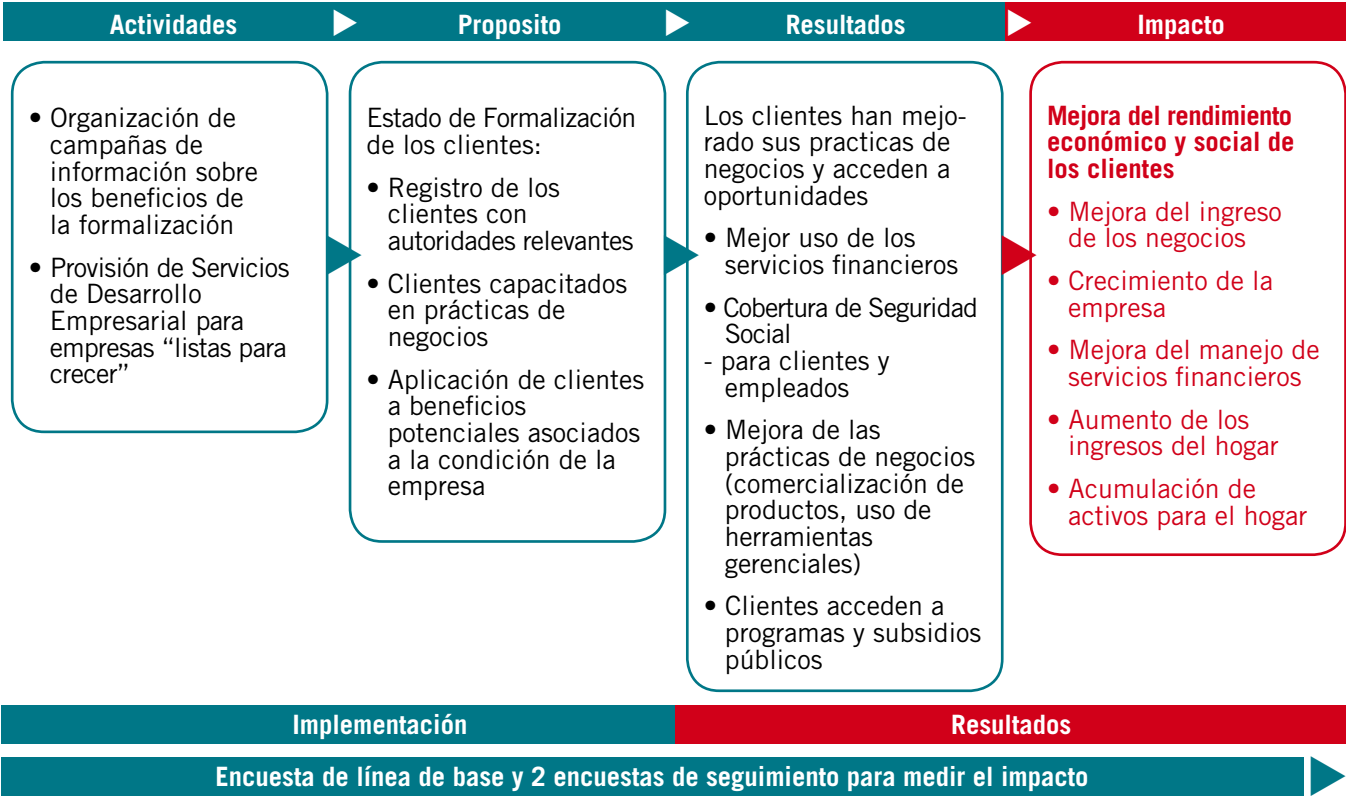
Burkina Faso / 2008 / Personal de una compañía de construcción que se benefició de una campaña de sensibilización y servicios de desarrollo empresarial que incentivaba a los clientes a registrar sus negocios. Como resultado, pudieron ofertar a licitaciones públicas.

La definición de la formalización y sus indicadores, dependen del contexto nacional pero generalmente combinan varios aspectos:

- Estado de registro
- Pago de impuestos
- Acceso a infraestructura de negocios, como electricidad
- Información contable escrita
- Cobertura de seguridad social para el emprendedor y sus empleados
- Membresía en organizaciones profesionales

Aunque las IMFs tenían diferentes motivaciones, las IMFs en este clúster querían observar si la formalización tenía un impacto positivo en el desempeño económico y social de los clientes y sus empresas. ESAF estaba más interesada en el objetivo social, con clientes que puedan expandir su negocio y mejorar sus medios de vida. La formalización en India siempre es un camino para ayudar a conseguir ese objetivo, en parte porque las empresas registradas pueden acceder a los beneficios otorgados por el gobierno, incluyendo oportunidades de formación, insumos subsidiados y prestaciones de protección social. En contraste, FCPB priorizó el mejoramiento del rendimiento financiero de sus clientes, que estaba destinada a ser alcanzado a través de mejores prácticas de negocios vinculadas a la formalización

Figura 4. Modelo lógico resumiendo las innovaciones de formalización





Los principales resultados de estas dos innovaciones se pueden resumir de la manera siguiente:

- Las percepciones y opiniones respecto a la formalización y sus beneficios mejoraron en ambos casos. Siguiendo la estimación de DiD, la intervención logró un aumento de sensibilización del 93% para los clientes de ESAF; los clientes de FCPB dejaron de considerar a la formalización como un sinónimo de pago de impuestos excesivos y una pérdida de flexibilidad
- Muchos clientes que se beneficiaron con el apoyo decidieron registrar sus empresas. Entre los clientes de ESAF, el impacto causal (de acuerdo a estimaciones de DiD) fue del 69 por ciento. En el caso del grupo de control la proporción de clientes registrados es menor al 10% por ciento para la encuesta final. Para el caso de FCPB, la innovación contribuyó a un aumento del 10 por ciento de clientes registrados.
- El impacto en las prácticas de negocios es en forma general positivo. Un 15 por ciento de los clientes de ESAF mejoraron su forma de hacer la contabilidad de la empresa. En el caso de FCPB, este efecto positivo fue del 17 por ciento; y para el caso de las prácticas gerenciales, el resultado muestra un mejoramiento alto, cerca del 26 por ciento.  
En FCPB, los clientes que recibieron la innovación tendieron a separar las cuentas bancarias personales y del negocio. En ESAF, la titularidad de cuentas bancarias mejoró pero la magnitud del efecto es baja con sólo un 2 por ciento de aumento.
- Los resultados respecto al beneficio de los negocios es inconcluso para ambas IMFs.  
Menos positivos fueron los resultados respecto a la creación de empleo dado que el impacto no fue concluyente para FCPB e incluso negativo para ESAF (por ejemplo, el porcentaje de empresas que tenían empleados disminuyó significativamente y menos empresas estaban dispuestas a contratar personal)<sup>16</sup>.
- El impacto en el hogar y en el bienestar del cliente fue muy limitado. Para los clientes de ESAF, hubo un impacto negativo en el ingreso mensual del hogar (el grupo control tuvo un cambio más grande en el nivel de ingresos, del grupo de más bajo ingreso al siguiente). La formalización no ayudó a los clientes de ESAF ni de FPCB a hacer frente a las dificultades de reembolso. Sin embargo, la percepción positiva de la empresa y su contribución al hogar aumentó para ESAF. Para ambas IMFs el acceso de los clientes a la seguridad social aumento como resultado de la innovación, incluyendo un 9 por ciento de aumento para FCPB.

16 Si bien la investigación no indago más allá en la explicación de este impacto negativo, se podría considerar que la formalización brinda incentivos para reducir el número de empleados o lleva a no declararlos. La primera opción podría ser considerado un efecto negativo de la innovación en si misma o de la formalización. La última opción implicaría que los encuestados que han formalizado su empresa se sintieron obligados a mentir durante la entrevista acerca de su número de empleados si estos no habían sido registrados.

En general, teniendo en cuenta la línea de tiempo de la investigación, no es sorprendente que las mejoras de corto-plazo, como el registro y la mejora de las prácticas empresariales aún no se hayan traducido en beneficios a mediano y largo plazo, tales como beneficios de la empresa, empleo y mayor bienestar.

Tabla 8. Resultados principales de las innovaciones en Formalización

IMF	Innovación	Resultados Principales
ESAF, India	Capacitación en formalización y SDE	<p><b>Impacto positivo en el estado de formalización y prácticas de negocios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fuerte crecimiento (70%) en el registro de empresas con autoridades relevantes</li> <li>• Titularidad de cuentas bancarias aumentó pero impacto insignificante (2%)</li> <li>• Conocimiento acerca de los programas de apoyo del gobierno afectado positivamente (se multiplicó por 3 veces en el grupo tratamiento pero decreció en el grupo control) pero no hubo aumento en el uso de estos programas</li> <li>• El mantenimiento de la contabilidad mejoró significativamente en un 15%</li> <li>• Percepción de la importancia de la empresa familiar para generación de ingresos aumentó en un 17%</li> </ul> <p><b>Los resultados no concluyentes se relacionan con el largo plazo, tales como mejoramiento de beneficios sociales para los clientes – por ejemplo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto negativo en los ingresos mensuales del hogar: grupo control experimenta el cambio más grande del grupo de ingresos más bajo al siguiente</li> </ul>
FCPB, Burkina Faso	Capacitación: Formalización y Gestión de la Empresa	<p><b>Resultados positivos en actitudes y comportamientos respecto a la gestión empresarial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento en el número de clientes que separaron sus cuentas bancarias de negocios de las personales</li> <li>• Aumento de la sensibilización sobre la importancia de la protección social (aumento del 9% al final de la innovación)</li> <li>• Mejoramiento de las prácticas de gestión empresarial del 26%</li> </ul> <p><b>Resultados mixtos respecto al registro del estatus de las empresas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No hubo impacto en el registro de empresas formales pero el registro como entidad del sector informal aumento un 10%</li> </ul>

## 5.4 Reduciendo vulnerabilidad

La mayoría de las innovaciones de MF4DW se enfocaron en la vulnerabilidad de los clientes, particularmente en las áreas de sobre-endeudamiento y gestión del riesgo. En total, siete IMFs implementaron ocho innovaciones abarcando desde formaciones en diferentes niveles organizacionales y a nivel del cliente hasta la introducción de nuevos productos financieros.

Los componentes de formación de las innovaciones fueron extensos. El personal de las IMFs debió abocarse a nuevos temas como la iniciativa empresarial, educación financiera, estrategias para la gestión del riesgo, y el uso de seguros. También debieron entender como esos nuevos conocimientos podría ayudar a los clientes a evitar el sobre-endeudamiento y ofrece nuevas estrategias para gestionar los riesgos a los cuales estaban expuestos los hogares. Además, el personal de las IMFs necesitó adquirir nuevas habilidades para facilitar el proceso de aprendizaje de sus clientes. Las innovaciones de TYM, AMK, VFC, NWTF (GYB) y Confianza<sup>17</sup> están resumidas en este sub-clúster de formación.



Honduras / 2008 / Una dueña de un puesto de comidas preparándose para un día de negocios. Como cliente del Banco Popular, fue invitada a participar de una capacitación en gestión del riesgo y compró un producto de seguro de salud. Esta innovación de MF4DW tenía como objetivo mejorar las estrategias de los clientes para afrontar gastos imprevistos de salud.



Vietnam / 2008 / Ms. Ke Thi Dang, una cliente de TYM, en su granja. TYM introdujo satisfactoriamente una capacitación en gestión del riesgo y actualizó un producto de seguro para ayudar a los clientes como ellas a mejorar su estatus de vulnerabilidad.

<sup>17</sup> Confianza presentó simultáneamente un seguro multi-riesgo. Debido a que fue la formación lo que diferencia el grupo tratamiento del grupo control, la formación es considerada la innovación para la evaluación de impacto. Sin embargo, para la interpretación de los resultados, el seguro juega un rol preponderante.

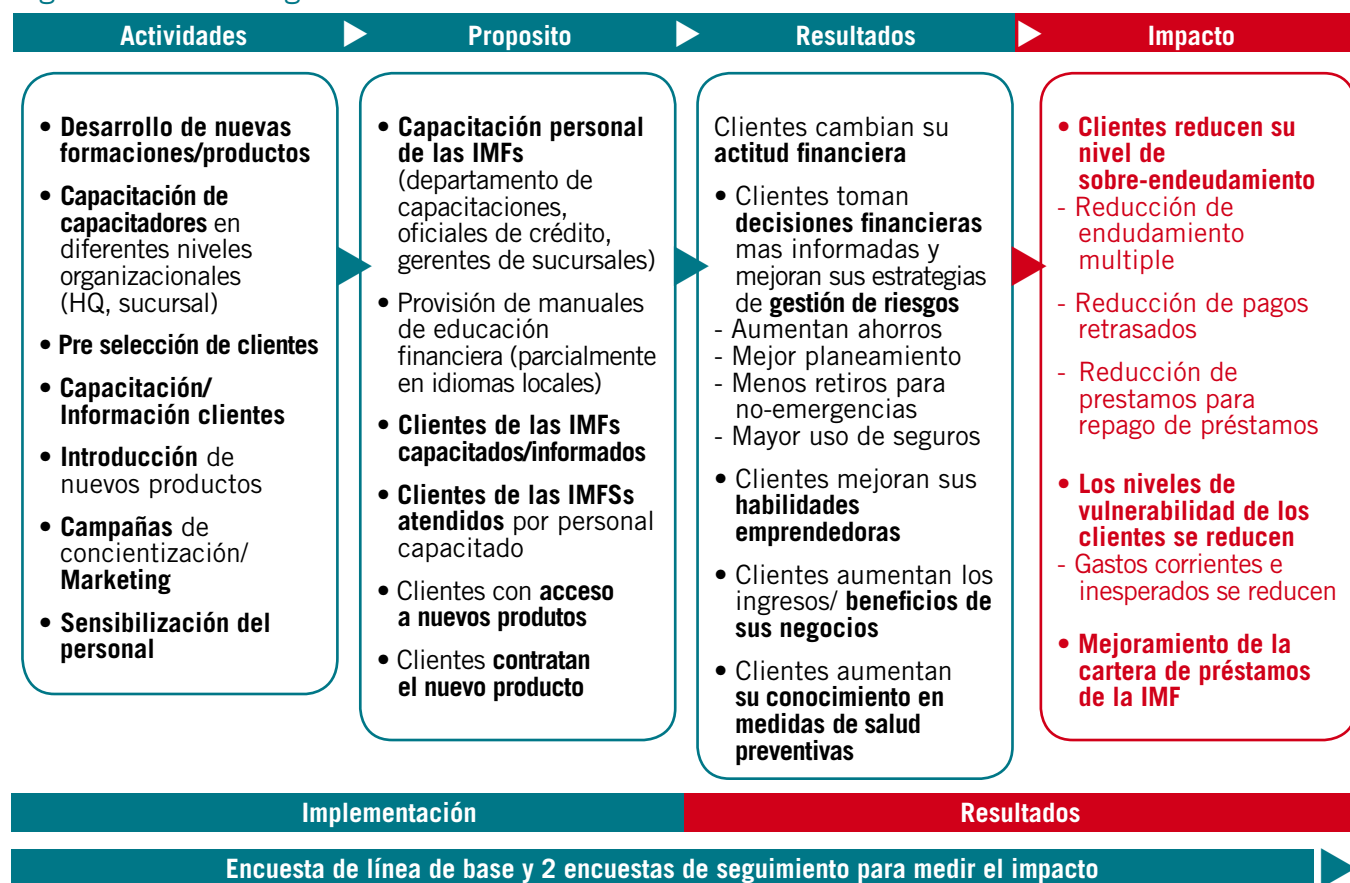




Las innovaciones que involucraron nuevos productos financieros tomaron enfoques diferentes, con PML testeando un producto de financiamiento de activo fijo, NWTf experimentando con ahorros de emergencia (IEF), y Banco Popular introduciendo un producto de seguro de multi-riesgo<sup>18</sup>. Si bien estas innovaciones estaban enfocadas en servicios financieros también requirieron una formación intensiva. El personal de las IMFs necesita entender las diferentes facetas de los productos y como esos nuevos productos podrían contribuir a mejorar las estrategias de gestión de riesgos de los clientes. Además, los clientes necesitaban tener conciencia de la existencia de los productos y aceptar que la nueva oferta podría ser beneficiosa para ellos.

Los resultados de las innovaciones enfocadas en vulnerabilidad fueron medidas mediante el uso de un grupo de indicadores, además de algunos indicadores específicos por innovación como lo muestra la Figura 5.

Figura 5. Modelo lógico resumiendo las innovaciones de vulnerabilidad



18 La implementación del nuevo producto de seguro para la salud del Banco Popular fue demorado, lo que resultó en insuficiente tiempo para llevar a cabo la recolección final de datos. Por lo tanto, el impacto de esta innovación no pudo ser evaluado.



Las evaluaciones muestran que las diferentes innovaciones tuvieron efectos variados sobre los resultados y las variables de impacto.

Las innovaciones con efectos más fuertes sobre el cambio en la actitud financiera de los clientes (tanto precaución como actitudes relacionadas con deuda) fueron la educación financiera y la formación de gestión de riesgos llevados a cabo por TYM, AMK y VFC. Especialmente la formación en manejo de riesgos de TYM – en combinación directa con el mejoramiento de su producto de seguro – logró cambiar las percepciones claramente. Por ejemplo, la actitud de que no es necesario llevar un registro de ingresos y egresos se redujo en un 15 por ciento; la visión de que no hace falta hacer un análisis de los gastos se redujo en un 4 por ciento. Además, la formación resultó en un aumento del 10 al 17 por ciento en actitudes positivas hacia el ahorro. Si bien conceptualmente las otras formaciones en educación financiera y gestión de riesgos eran muy parecidas a las de TYM, no lograron tener fuertes efectos sobre la actitud financiera de los clientes.

Los resultados sobre las estrategias de gestión de riesgos que los clientes usan fueron menos concluyentes. Algunas formaciones resultaron en clientes apartando dinero para futuras emergencias y una mayor cantidad de ahorros (TYM mostró un aumento del 22 por ciento para ahorros de emergencia, mientras que VFC tuvo un aumento del 9 por ciento), la ampliación del horizontes de planeamiento (TYM), o el aumento del uso o la contratación de seguros como una herramienta de la gestión de riesgos (AMK tuvo un aumento del 10 por ciento). Sin embargo, la innovación de productos (PML, NWTF, IEF) no tuvo un impacto significativo en las estrategias de la gestión de riesgo de los clientes.

La creación de activos financieros y físicos también es visto como una estrategia de gestión de riesgos dado que esto le permitiría a los clientes aumentar la capacidad de hacer frente a cambios imprevistos o sacudidas. Respecto a los activos físicos, los resultados más fuertes pueden atribuirse al producto de financiación de activos (PML), ahorros de emergencia (NWTF IEF) y formación para la iniciativa empresarial (NWTF GYB). Todas estas innovaciones aumentaron la base productiva de activos de los clientes, sobre todo tierra y vehículos, lo que también debería servir para mejorar sus ingresos. De hecho, la formación en iniciativa empresarial le dio sustento a ese vínculo ya que los beneficios promedio mensuales de los negocios aumentaron en PHP 2000 (USD 50), que permitió casi duplicar los beneficios de la línea de base de PHP 3000. También provocó un cambio positivo significativo en actitudes emprendedoras (13 por ciento), lo que podría ser la base para un impacto tanto en activos como en beneficios. En términos de activos financieros, casi todas las formaciones e innovaciones de productos tuvieron un impacto positivo mediante el aumento del porcentaje de hogares que ahorraron dinero (VFC: 8-10 por ciento) o el número de productos de seguro que usan los clientes (AMK: 10 por ciento, TYM: 5 por ciento). Para Confianza, la formación en gestión de riesgos disparó un aumento de los ingresos de 450-500 soles (USD 170-190). Si bien no se pudo establecer un vínculo causal, el aumento pudo haber



sido resultado del aumento en la contratación de seguros (productos multi-riesgo), lo que permitió suavizar los flujos de gastos.

Mediante los diferentes canales provistos en la Figura 5, todas las innovaciones fueron destinadas a minimizar los préstamos múltiples y el sobre-endeudamiento de los clientes, medido a través de las dificultades de reembolso, pagos tardíos y no-pago. Excepto una, todas las innovaciones tuvieron un impacto positivo. La más exitosa fue el producto de ahorros de emergencia de NWTF, que resultó en una caída del 22 por ciento en la práctica de tomar préstamos para repagar otros préstamos, una baja del 7 por ciento en las dificultades de reembolso y en forma general en menores niveles de endeudamiento tanto con proveedores formales como informales. Sin embargo, el producto de financiamiento de activos experimentó un efecto inverso, al aumentar levemente las dificultades de reembolso.

Las innovaciones en educación financiera, gestión de riesgos y formación en iniciativa empresarial generalmente tuvieron un impacto positivo. Los niveles de endeudamiento fueron más bajos en los grupos tratamiento que en los grupos control (Confianza, en 28 por ciento), bajó la incidencia de clientes que tomaron un préstamo para repagar otro (NWTF GYB: 10 por ciento, TYM: 12 por ciento) como así también los incidentes de pago tardío actuales o esperados (AMK: 3.4 por ciento, NWTF GYB: 4 por ciento). Sólo en VFC y Confianza los resultados respecto a préstamos para repagar otros préstamos tuvieron la dirección incorrecta, dado que los incidentes aumentaron (Confianza: 12 por ciento, VFC: 9 por ciento).

Finalmente, las innovaciones buscaban mejorar los niveles de vulnerabilidad de los clientes medido a través de su capacidad para cubrir gastos planeados e imprevistos y la reducción de la variabilidad de los ingresos y la necesidad de vender activos. Los resultados son mixtos y podrían sugerir que las innovaciones necesitan más tiempo para desarrollar su impacto. La formación en gestión de riesgos de TYM fue la única intervención que resultó en un fuerte impacto positivo sobre la capacidad de los clientes de cubrir sus gastos y una leve reducción de la necesidad de vender activos para cubrir los gastos. También el producto de ahorros para emergencias de NWTF aumentó la capacidad de los clientes para cubrir sus gastos. En el lado menos positivo, otras innovaciones mostraron una disminución en la capacidad de cubrir diferentes gastos, especialmente aquellos imprevistos (VFC: 8-13 por ciento de disminución en la capacidad de cubrir gastos imprevistos del hogar y casi 30 por ciento de reducción en gastos imprevistos del negocio, NWTF GYB: casi 45 por ciento de descenso en la capacidad de cubrir gastos imprevistos del hogar).

La Tabla 9 presenta más resultados para cada una de las innovaciones de formación que buscaban reducir la vulnerabilidad, mientras que la Tabla 10 resume el impacto de las innovaciones en servicios financieros.

Tabla 9. Resultados principales de las innovaciones en vulnerabilidad: Capacitación

IMF	Innovación	Resultados Principales
AMK, Camboya	Programa de Educación Financiera para Oficiales de Crédito	Mayor impacto en el <b>comportamiento de pago</b> de los clientes <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de 3.4% en pagos tardíos</li> </ul> Impacto positivo y significativo en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Creación de activos</b> mediante un 10% de contratación de seguros,</li> <li>• <b>Actitud Financiera</b> mediante una reducción del 8% en la creencia de los clientes que es imposible ahorrar, un aumento del 1% en la asociación hecha por los clientes entre ahorros y seguridad mediante un mejor manejo de deuda como así también en su actitud hacia el endeudamiento</li> </ul>
Confianza Perú	Nuevo Microseguro Multi-riesgo y Formación de clientes	Cierto impacto positivo en préstamos múltiples/sobre-endeudamiento <ul style="list-style-type: none"> <li>• 28% menor de balances de préstamos, y el número de otros proveedores de servicios financieros usados</li> </ul> Sin impacto en la educación financiera en contratación de seguros (no significativo) <p>Efecto positivo en los ingresos de 450-500 Soles (170-190 USD)</p> Resultados contra-intuitivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto negativo significativo en vulnerabilidad ya que menos clientes pudieron cubrir gastos imprevistos (36%) y costos mensuales (21%)</li> <li>• Aumento de pagos tardíos en 12% (sobre-endeudamiento)</li> <li>• Impacto negativo significativo en la actitud hacia ahorros para emergencias (25%)</li> </ul>
NWTF, Filipinas	Capacitación de Iniciativa Empresarial en Inicie y Mejore su Negocio	Resultados de mayor impacto <ul style="list-style-type: none"> <li>• 13% grupo tratamiento percibió menores barreras a la iniciativa <b>empresarial</b></li> <li>• Los beneficios de los negocios aumentaron en PHP 2,000 (aprox. 50USD), que fue casi el doble que los beneficios de la línea de base, propiedad de vehículos motorizados aumento en 3.5% (impacto positivo en <b>creación de activos</b>)</li> <li>• Incidentes de pago tardío se redujeron en 4%, contratación de un préstamos para repagar otro cayó un 10% (impacto positivo en <b>sobre-endeudamiento</b>)</li> <li>• 5% aumento en el uso de microseguros para cubrir gastos imprevistos (impacto positivo en <b>gestión de riesgos</b>)</li> </ul> Resultados no concluyentes para: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitudes relacionadas con deuda y precaución financiera</li> <li>• Comportamiento financiero/gestión del riesgo</li> </ul>
TYM, Vietnam	Capacitación de clientes: Gestión de Riesgo y Microseguro	Resultados de mayor impacto en <b>actitud financiera y gestión de riesgos</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15% de disminución en la actitud de falta de necesidad de llevar un registro de ingresos y egresos</li> <li>• Reducción del 4% en la actitud de que un análisis de los gastos no es necesario</li> <li>• Aumento del 10 al 17% en actitudes positivas sobre el ahorro</li> <li>• 22% de aumento en <b>la habilidad de separar dinero</b> para gastos de emergencia</li> <li>• Aumento de seguro de responsabilidad para motos de 5%</li> </ul> Cierta impacto en <b>préstamos múltiples/sobre-endeudamiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descenso del 12% en tomar un préstamos para repagar otro</li> </ul> Cierta impacto en <b>vulnerabilidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad de los hogares para cubrir sus gastos aumentó en 3.3%</li> </ul>

VFC, Camboya	Programa de Educación Financiera para Clientes	<p>Algunos impactos en actitudes financieras y gestión del riesgo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10% de descenso en la percepción negativa frente al seguro</li> <li>• Actitud frente a los ahorros parcialmente mejorada</li> <li>• 9% de aumento en separar dinero para futuras emergencias</li> </ul> <p>Poca evidencia con respecto a la <b>creación de activos</b> excepto para un aumento de la incidencias de ahorros del 8/10%)</p> <p>Muchos resultados mixtos y contra-intuitivos para <b>préstamos múltiples sobre-endeudamiento y vulnerabilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de préstamos del 19-22% de fuentes informales</li> <li>• Aumento del 9% en obtención de préstamos para repagar otros</li> <li>• Habilidad para cubrir los gastos del hogar se reduce en un 20% mientras que la habilidad para cubrir gastos imprevistos de los hogares aumento 8-13%</li> </ul>
--------------	--	---

Tabla 10. Resultados principales de las innovación en vulnerabilidad: Servicios financieros

IMF	Innovación	Resultados Principales
NWTF, Filipinas	Productos de Ahorros de Emergencia (Fondo de Emergencia Individual)	<p>Resultados más fuertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préstamos cruzados se redujo en varios indicadores: 22% de reducción en obtención de préstamos para repagar otro, 7% reducción en préstamos de proveedores formales y 1.5% de proveedores informales.</li> <li>• Dificultades de reembolso se redujeron en un 7%</li> </ul> <p>=&gt; <b>impacto positivo en sobre-endeudamiento / préstamos múltiples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento en las actitudes financieras vinculadas con precaución</li> </ul> <p>Resultados no concluyentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento Financiero/gestión del riesgo</li> <li>• Vulnerabilidad: mientras que el estudio muestra un aumento significativo en la capacidad de cubrir los gastos del hogar (4.2%), también encuentra una reducción en la habilidad para cubrir gastos imprevistos.</li> </ul> <p>Resultado negativo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los clientes contrataron menos seguros, por ejemplo descenso de más del 30% en seguros de vida (impacto negativo en creación de activos)</li> </ul>
PML, Uganda	Nuevo Producto de Financiamiento de Activos (Hipoteca y Activos)	<p>Resultados más fuertes para los clientes que tuvieron acceso al producto de financiación de activos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aumento de sus activos</b>, especialmente tierra (en un 12%), vehículos y motocicletas (en 14%);</li> <li>• Pudieron <b>cubrir mejor los gastos</b> de sus negocios (de 31% and 60%) y de su hogar (del 47% al 66%) en el tiempo ;</li> <li>• Tuvieron un poco más de <b>dificultades para pagar</b> sus préstamos (aumento del 8 al 12%)</li> <li>• Tuvieron un poco más de gastos imprevistos pero una ligeramente mayor <b>capacidad para cubrirlos</b>; y</li> <li>• <b>Actitudes financieras y comportamiento</b> similar comparado a los clientes sin acceso a MAFL</li> </ul>





CONCLUSIONES

6.

## Conclusiones

La investigación activa Microfinanzas para el Trabajo Decente testeó la hipótesis que la agrupación de un paquete de servicios financieros y no financieros complementarios podrían ayudar a aumentar el impacto social de las IMFs en sus clientes. Particularmente, observó los efectos del aumento de la formalización y de la vulnerabilidad de los clientes, reducción del uso del trabajo infantil y la mejora del desempeño empresarial, todas áreas que contribuyen al trabajo decente. Al poner a prueba la hipótesis con un diseño riguroso, la investigación persiguió tres objetivos: a) generar conocimiento, b) preparar mejores políticas, y c) demostrar un caso de negocios. Los resultados más exitosos se dieron para el primer objetivo, mientras que ideas útiles surgieron para los objetivos dos y tres.

### Generar y compartir conocimiento

El proyecto generó un volumen significativo de pruebas que proporcionan información valiosa para la industria de las microfinanzas, empezando con los resultados de los estudios de diagnóstico. Estos estudios indicaron claramente que muchos clientes de las IMFs encuentran importantes desafíos relacionados con el trabajo decente. Si bien hay diferencias regionales en como se manifiestan estos déficits, por ejemplo en el uso del trabajo infantil o las condiciones de seguridad e higiene en el trabajo, es muy probable que la mayoría de IMFs alrededor del mundo encuentren preocupaciones similares si miran detenidamente a las condiciones de trabajo de sus clientes. Para facilitar el proceso de detección de déficits de trabajo decente para otras IMFs, la OIT pondrá a disposición las herramientas usadas para el estudio de diagnóstico a través de página web.

Los estudios de impacto mostraron que todas las innovaciones tuvieron efectos en los resultados esperados: sin embargo, no todos tuvieron la misma intensidad y no siempre se dieron en la dirección deseada. La interpretación de los efectos está respaldada con numerosos resultados significativos como fue presentado en el Capítulo 5, pero hay un mensaje claro que emerge: **las IMFs pueden lograr los resultados deseados si identifican un problema y luego se centran intencionalmente en ayudar a los clientes a mejorar en un área específica.**

Algunos de los resultados más destacados para cada clúster incluyen:

- Trabajo infantil: la cobertura de toda la familia mediante un producto de Microseguro bajó la incidencia del trabajo infantil en casi un 7 por ciento y redujo el riesgo de ocupaciones peligrosas en 5 a 6 por ciento para los clientes de NSRP en Pakistán.
- Formalización: las intervenciones aumentaron la sensibilización sobre la formalización en un 93 por ciento y la formalización en sí misma aumentó casi 70% para los clientes de ESAF en India.



- Vulnerabilidad: los ahorros de emergencia redujeron la contratación de un préstamo para el pago de otro en 22 por ciento, sumado a una baja del 7 por ciento en dificultades de reembolso y un menor nivel general de endeudamiento para los clientes de NWTF en Filipinas.
- Desempeño empresarial: la combinación de formación para la iniciativa empresarial de mujeres y un préstamo inicial resultó en un aumento del auto-empleo y expansión de los negocios para las clientes mujeres de IMON en Tayikistán. En BASIX en India, las formaciones de SST redujeron las lesiones laborales en un 11 por ciento, mientras que la formación en productividad resultó en un aumento del ingreso neto de USD 37.

Es particularmente interesante que las IMFs eligieron innovaciones diferentes para obtener el mismo resultado. Para reducir el trabajo infantil, por ejemplo, las IMFs eligieron adaptar un producto existente o ofrecer un nuevo producto no financiero; para mejorar el desempeño empresarial, algunas IMFs proveyeron una mezcla de servicios financieros y no-financieros, mientras que otra decidió reestructurar sus operaciones. Esto sugiere que hay múltiples caminos para llegar a la misma meta. Sin embargo, se debe ser cuidadoso respecto a la replicabilidad de la innovaciones: lo que puede funcionar o no en una IMF no necesariamente tenga el mismo resultado en otra.

Otra forma de considerar los resultados es por el tipo de innovación que fue probada. El rango de innovaciones en servicios financieros es muy diverso para deducir mucho de esta categoría de intervención, con la excepción de microseguros. Resultados positivos fuertes están vinculados a todas las innovaciones de seguros, sugiriendo que la promoción activa de mejores servicios de seguros provistos por IMFs sin duda estaría justificado.

Respecto a los servicios no financieros, es interesante que tantas IMFs decidieron introducir este tipo de servicios complementarios. Las dos innovaciones principales fueron educación financiera y servicios de desarrollo empresarial. Para las IMFs que estaban enfocadas sólo en la provisión de servicios financieros, este enfoque en servicios no financieros represento un gran cambio en sus formas tradicionales de operación. Quizás este enfoque reflejo el reconocimiento del limitado impacto del modelo minimalista de microcrédito. Generalmente, estas IMFs también decidieron proveer el servicio no financiero directamente en vez de sub-contratar a un tercero. Consecuentemente, requirió de cambios radicales en las descripciones de las funciones y requisitos de formación de su personal de primera línea. En general, las IMFs que ofrecieron educación financiera o servicios de desarrollo empresarial mostraron resultados fuertes: mejoramiento en la gestión empresarial fue observado en FCPB, ESAF y NWTF, y mejoras de productividad en el caso de BASIX; la educación financiera generó resultados positivos en AMK y TYM, y resultados menos convincentes fueron encontrados en Confianza y VFC.

Mientras que muchos de los resultados sugieren impactos positivos, hay algunos resultados inconclusos o contra-intuitivos que van de la mano con los desafíos relacionados al diseño de la investigación o a la calidad de los datos:

- Trabajo infantil: una campaña de sensibilización para los clientes de LAPO en Nigeria no tuvo ningún impacto significativo en el valor que los padres le asignan a la escuela
- Desempeño empresarial: las intervenciones de IMON en Tayikistán para mujeres emprendedoras en términos de formación y préstamos iniciales no aumentó el empoderamiento femenino.
- Formalización: la formación en formalización por FCPB en Burkina Faso no tuvo impacto en el registro de empresas formales, pero aumentó en un 10 por ciento el registro de entidades de la economía informal.
- Vulnerabilidad: la formación en educación financiera aumento los préstamos de fuentes informales por casi un 20 por ciento entre los clientes de VFC en Camboya

La credibilidad de algunos de los estudios pudo haber sido mejorada, por ejemplo, mediante la aleatorización de la innovación en más sucursales o mediante una mejor calidad de los datos. No obstante, las IMFs en general fueron efectivas en la investigación activa, especialmente cuando era esperado que los resultados las ayuden a ser más efectivas con su misión social. Las IMFs que continuaron a lo largo de todo el proceso creían firmemente que la promoción de la agenda de trabajo decente era un objetivo importante, y que sus esfuerzos para enfrentar los desafíos iban a ser exitosos. De hecho, NWTF y NRSP estaban tan motivadas por el poder realizar estudios de impacto que aún continúan con la investigación con pequeñas modificaciones de las innovaciones y el mismo socio de investigación para aumentar el impacto de las innovaciones.

Debido a que había tantas IMFs trabajando en el tema de vulnerabilidad, a nivel agregado hay muchos resultados interesantes sobre que funciona y que no funciona para mejorar la gestión de riesgos y evitar el sobre-endeudamiento. Sin embargo, las innovaciones sobre trabajo infantil y los esfuerzos para mejorar el desempeño empresarial y promover la formalización no produjeron resultados fuertes a nivel agregado porque hubo un número limitado de innovaciones – éstas áreas merecen una mayor investigación para generar evidencia y poder elaborar recomendaciones. Aún más, se necesita mayor experimentación con productos financieros (además de seguros) y esquemas de incentivos para el personal para corroborar los resultados de esta investigación.

El programa de MF4DW también ha dado lugar a una comunidad de práctica. Muchas de las IMFs, sobre todo aquellas trabajando sobre temas similares, han apoyado los esfuerzos de las demás, compartiendo sus experiencia y brindando orientación. Fue muy importante, sobre todo para aquellas IMFs que estaban experimentando desafíos, que se les recordase que no estaban solas, y que había un sistema de apoyo instalado para ayudarlas. Esta comunidad está lista para compartir con otros actores de las microfinanzas su experiencia y asistir en replicaciones o más investigaciones.

### Demostrando el caso de negocio

Era de esperar que algunas innovaciones se pagarían por si mismas mediante flujos de ingresos adicionales, menores pérdidas de cartera, saldos de préstamos más grandes, mayor retención, atrayendo nuevos clientes o mediante oportunidades de venta cruzada. Hay una lógica poderosa entre muchas de las innovaciones probadas y el caso de negocio asociado para la IMF.

Este razonamiento aplica particularmente a las innovaciones enfocadas en aumentar el desempeño empresarial, reducir la vulnerabilidad y promover la formalización dado que cada una contiene elementos para mejorar la viabilidad del negocio de los clientes. Si los negocios están yendo mejor y obteniendo más ganancia, los clientes tienen menos chances de delinquir. Un negocio exitoso es probable que continúe creciendo y los clientes necesitarán préstamos más grandes y potencialmente el ingreso por intereses de las IMFs podría crecer. También podrían generar negocios adicionales para las IMFs al contratar productos adicionales, tales como transferencias de dinero, seguros y ahorro. Esta venta cruzada de productos es especialmente alta para negocios en crecimiento que hacen el salto de micro a pequeña empresa.

Si bien no podemos corroborar esta proposición con resultados de un claro análisis de costo-beneficio, hay evidencia de contribuciones importantes para un caso de negocio. Por ejemplo, el impacto positivo en la capacidad de reembolso de los clientes de AMK y NWTF, sumado a los ingresos adicionales de los clientes de BASIX, Confianza y NWTF, representan importantes beneficios comerciales para las IMFs al intentar aumentar su impacto social. Mayores saldos de ahorro en TYM y VCF también son buenos indicadores, a pesar de que el análisis de si los beneficios justifican los costos todavía está pendiente. En un caso extremo como el de la crisis de Andra Pradesh que llevó a un alto nivel la falta de pago entre todos los clientes de microfinanzas, la investigación mostro que el compromiso social de las IMFs tiene beneficios. En Andra Pradesh, los clientes de BASIX que siguieron la formación de SST tuvieron una tasa de reembolso mucho más alto a lo largo de la crisis.

El tema de trabajo decente en la que se prevé que no habrá un caso de negocios fue el trabajo infantil. Se esperaba que este tema sea una preocupación para las IMFs desde una perspectiva de misión social o de relaciones publicas, pero sería difícil justificar un compromiso con este tema basado en las contribuciones a los resultados de la organización. Por lo tanto, es bastante irónico que NSRP haya logrado un impacto tan significativo en la reducción del trabajo infantil mientras ampliaba el alcance de su oferta de seguros, que es redituable tanto para la IMF como intermediario de seguro.

Después de la conclusión de la investigación, todas las IMFs participantes continúan ofreciendo las innovaciones probadas. Esto sirve como un proxy para el caso de negocio. Algunas innovaciones han sido modificadas, a veces se han reformado (por ejemplo, el programa de educación financiera

de VFC se ofrece de manera más ágil) pero el hecho que de las IMFs estén desplegando sus innovaciones a todas sus sucursales es ciertamente un indicador de que ven valor en continuarlas.

Mirando hacia delante, basado en los datos financieros que fueron recogidos de las IMFs, la OIT llevara a cabo análisis de costo-beneficio para aquellas innovaciones que tuvieron el impacto más fuerte y para las cuales se pueda estimar las repercusiones en los costos. Además, se necesita más investigación para evaluar los beneficios netos a largo plazo tanto para el cliente como para la institución.

### Preparar mejores políticas

Varios mensajes importantes surgen de esta investigación para los reguladores, responsables de elaboración de políticas y donantes. Primero, parece que las microfinanzas pueden tener un gran impacto si las intervenciones son dirigidas a obtener resultados específicos. Ese impacto fue posible en parte porque las IMFs estaban dispuestas a emprender estudios de diagnóstico y pensar más ampliamente sobre su relación con sus clientes más allá de las transacciones financieras. Un enfoque de microfinanzas-plus requiere una consideración cuidadosa, y merece una atención especial si un caso de negocio convincente surge para complementar el impacto a nivel del cliente.

Segundo, los resultados destacan la importancia de reunir a profesionales y académicos a participar de este tipo de investigación, ya sea en términos relacionados con trabajo decente, desempeño social y otras dimensiones de impacto. Si la industria microfinanciera está dispuesta a demostrar que proporciona elementos importantes para mejorar el mundo del trabajo y aliviar la pobreza, entonces necesita tener un cuerpo de mejor evidencia para apoyar estas afirmaciones.

Tercero, los resultados de MF4DW proveen a los actores de las microfinanzas, incluyendo IMFs, agencias de rating, redes de la industria y responsables de elaboración de políticas con ejemplos claros de monitoreo de desempeño social. Un número de Estándares Universales de la Gestión del Desempeño Social (USSPM) se relacionan con la agenda de MF4DW, por ejemplo:

- Estándar 1, de la definición y monitoreo de metas sociales, puede referirse a todas las áreas de trabajo decente abordadas en esta investigación,
- Estándar 3, del tratamiento de la responsabilidad de los clientes, contiene consideraciones para prevenir a los clientes del sobre-endeudamiento, para lo cual esta investigación ha contribuido elementos importantes en lo que pueden hacer las IMFs,
- Estándar 4, de entender las necesidades de los clientes, se relaciona a las necesidades de los clientes del “mundo del trabajo”, y como tal resume el desafío de ofrecer productos y servicios adecuados para permitirle a los clientes circunstancias más seguras, saludables y formales, y

- Estándar 6 sobre el equilibrio de metas financieras y sociales, se relaciona al caso de negocio, que necesita más investigación.

Estos resultados y desafíos de la investigación pueden informar la implementación de los USSPM y proveer una contribución adicional a los Principios de Protección del Cliente y a las Agencias de Rating Social para definir indicadores.

Cuarto, los reguladores y las asociaciones de la industria pueden querer sumar indicadores del desempeño social relacionados al trabajo decente que han sido testeados y sugeridos en esta investigación. Los responsables de elaboración de políticas pueden querer considerar elementos propuestos a través de la investigación cuando establezcan acuerdos patrocinados por un gobierno, tales como fondos para la juventud y ápices de segundo nivel, y requerir que las intervenciones cumplan con estándares de trabajo decente en sus operaciones.

Al compartir los resultados y las experiencias de este proyecto de investigación activa, la OIT espera poder animar a los profesionales de las microfinanzas, investigadores, responsables de elaboración de políticas y donantes a llevar a cabo innovaciones intencionales, y evaluar su impacto porque es una forma prometedora para mejorar los resultados para el beneficio de todos los involucrados. Sin embargo, no es un proceso fácil. Esperemos que las lecciones aprendidas y las recomendaciones que se destacan en este documento ayuden a informar a los profesionales de las microfinanzas y académicos que se embarcan en nuevas investigaciones







## Bibliografía

Angelucci, M., D. Karlan, and J. Zinman (2012, November). Win some lose some? Evidence from a randomized microcredit program placement experiment by Compartamos Banco. J-PAL working paper.

Attanasio, O., B. Augsburg, R. De Haas, E. Fitzsimons, and Y. Harmgart (2011). Group lending or individual lending? Evidence from a randomised field experiment in Mongolia. Pub ref: MPRA Paper No. 35439.

Augsburg, B., R. D. Haas, Y. Harmgart, and C. Meghir (2012). Microfinance, poverty and education. IFS working paper.

Banerjee, A. et al. (2010): The miracle of microfinance? Evidence from a randomized evaluation, J-PAL and MIT.

Bauchet J., Marshall C., Starita L., Thomas J., and Yalouris A. (2011) Latest findings from randomized evaluations of microfinance. CGAP, Washington D.C.

Blume J., and Breyer J. (2011) Microfinance and Child labour, Employment Sector, Employment Working Paper No. 89, Geneva

CGAP (2010). "Andhra Pradesh 2010: Global Implications of the Crisis in Indian Microfinance." Focus Note 67. Washington, D.C.: CGAP, November.

Crépon, B., E. Duflo, F. Devoto, and Y. Pariente (2011, Marzo). Impact of microcredit in rural areas of Morocco: Evidence from a randomized evaluation. J-PAL working paper

Croucher R. (2013). "The relationship between improving working conditions and Positive firm-level outcomes in SMEs"; An international literature review prepared for the ILO by Middlesex University Business School London.

De Bock and Gelade (2012). The demand for microinsurance: A literature review, Research Paper n°26, International Labour Organization

OIT (2005): Declaración de política de la OIT: microfinanciación en pro del trabajo decente, GB. 94/ESP/3, 294a Reunión.

OIT (2009): MF4DW Resultados de la Encuesta de Diagnóstico de los clientes, Reporte Interno (en inglés).

OIT (2012): Reporte de conferencia: MF4DW Taller final, Jordania en Junio de 2012, Reporte de conferencia (en inglés).

OIT (2013): Documento de conferencia, la transición de la economía informal a la economía formal.

Karlan, D. and Zinman, J. (2009): Expanding microenterprise credit access: using randomized supply decisions to estimate the impacts in Manila.

Karlan D. and Valdivia M. (2008) Teaching Entrepreneurship: Impact of Business Training on Microfinance Clients and Institutions, FAI and IPA

Kamanou, G and Morduch, J. (2002): Measuring Vulnerability to Poverty. WIDER Discussion Paper No. 2002/58.

Khandker, S., Koolwal, G. and Y. Samad (2009): Handbook on Impact Evaluation: Quantitative Methods and Practices, The World Bank: Washington D.C., US.

Mayoux, L. (2000) "Micro-finance and the empowerment of women, A review of the key issues." ILO Social Finance Program

Sebstad, J. and Monique Cohen M. (2000): Microfinance, Risk Management, and Poverty.

### Informes de impacto en preparación de MF4DW

Microfinance and risk management: An impact assessment of a financial education programme, AMK Camboya.

Microfinanzas en Pro Del Trabajo Decente: Gestión de Riesgos: Evaluación de impacto de una formación en gestión de riesgos en Financiera Confianza, Perú.

Microfinance for Decent Work: School Fee Loans, Awareness and Child Labour: An impact evaluation of LAPO (Lift Above Poverty Organization) Microfinance, Nigeria.

Microfinance and risk management: An impact evaluation of an Individual Emergency Fund, NWTF Philippines.

Microfinance and risk management: An impact evaluation of an Entrepreneurship Training, NWTF Philippines.

Microleasing and risk management: An action research report of the Mortgage and Asset Financing Loan of PRIDE Microfinance Ltd., Uganda.

Microfinance and risk management: An impact evaluation of an integrated risk management and microinsurance client training, TYM Vietnam.

Microfinance and risk management: An impact evaluation of a client training on financial education, VisionFund Camboya.

Microinsurance and Child Labour: An impact evaluation of NRSP's (Pakistan) micro-insurance innovation.

Microfinance and women entrepreneurship. An impact assessment of a start-up loan programme, IMON International, Tayikistán.

La formalisation des entreprises de l'informel: Une étude d'impact sur la Formation et la Sensibilisation à la formalisation des entreprises du secteur informel - FCPB au Burkina Faso.

Microfinance and job creation: A social performance assessment of a new loan delivery mechanism, Bai Tushum Kyrgyzstan.

Microfinance and Microentreprises Productivity: An impact evaluation of a client training on productivity and increasing work place safety, BASIX India.

Améliorer les conditions de travail et la productivité en milieu agricole pour réduire le travail des enfants : une étude d'impact d'une innovation en matière de formation et sensibilisation, Nyèsigiso Mali.

**Todas las evaluaciones de impacto pueden ser descargadas en <http://bit.ly/1ju8Lfk> (en inglés)**

ANEXO 1: Perfiles de las IMFs y detalles de las innovaciones


Antecedentes de la IMF	Nombre de la IMF y Fecha de Establecimiento	Estatus Legal Actual	Misión	Productos	Nr. de Empleados
	AMK:  Angkor Mikroheranhvatho Kampuchea, Cambodia, 1999	Institución Microfinanciera Licenciada	Ayudar a un grupo grande de personas pobres a mejorar sus opciones de medios de vida a través de la oferta de servicios microfinancieros viables y apropiados	<b>Servicios Financieros</b> -Préstamos (grup & ind), ahorros voluntarios	1,187
Innovación y resultados	Eventos Externos	Area TD & Tipo de Innovación		Innovación	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Condiciones de clima extremas: inundaciones</li><li>• Caída del precio de la comida (ej. arroz)</li></ul>	<b>Vulnerabilidad, gestión del riesgo y sobre-endeudamiento</b>  Servicios No financieros: Educación Financiera		Formación en educación financiera, basada en los manuales de educación financiera de la OIT de Camboya. Esta meta era para equipar a los clientes con habilidades y conocimiento para que puedan tomar decisiones informadas acerca de ganancias, gastos, presupuestos, ahorros y préstamos.  AMK aplicó una formación indirecta enfocándose en aumentar la educación financiera y la capacidad de brindar formaciones del personal y provisión de mensajes claves en reuniones grupales a lo largo del ciclo del crédito.	
Diseño de la investigación	Tamaño de la muestra	Nr de encuestas & duración		GT & GC	
	Tamaño muestra: 942 HHs GT: 456 HHs GC: 486 HHs	1 línea de base y 2 encuestas de seguimiento Dic09-Oct11		Número total de sucursales: 2 Nr de sucursales en GT: 1 Nr de sucursales en GC: 1	

**Notas al pie:**  
nr = número, n/c = no comunicado, GC = Grupo Control, GT = Grupo Tratamiento, HH = Hogar, TD = Trabajo Decente  
Todos los parámetros reportados para FY12 (datos anuales) sino especificado  
Fuente de Datos: MIX Market & Expresión de Interés (EOI) de cada IMF Individual

Nr.de Sucursales	Cartera Bruta de préstamos (USD) & préstamos promedio por prestatario (USD)	Nr de Prestatarios Activos & Nr. De depositantes	Auto-suficiencia operativa	Prestatarios por Oficial de Credito	Presta-tarios Rurales	Prestatarios Mujeres
24	62.3 millones 213	292'412 32'631	118% (2011)	283 (2011)	95% (2011)	87%

Resultados & Figuras	Recomendaciones
<p><b>Resultado más fuerte de impacto</b> en el comportamiento de repago de los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción del 3.4% en pagos tardíos</li> </ul> <p><b>Impacto significativo y positivo</b> en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Creación de activos</b> mediante un aumento en la contratación de seguros del 10%,</li> <li>• <b>Actitud financiera</b> mediante la reducción en 8% en la creencia de los clientes de que es imposible ahorrar, un 1% de aumento en la asociación de clientes a grupos de ahorro y seguridad mediante un mejor manejo de la deuda como así también en la actitud hacia los préstamos</li> </ul>	<p>1) Continuar implementando el programa de educación financiera mediante instancias con los clientes de temas de educación financiera pre-determinados durante momentos definidos del ciclo de crédito;</p> <p>2) Continuar con el monitoreo de progreso como parte de la agenda de desempeño social de AMK;</p> <p>3) Monitorear la calidad de los servicios y reforzar regularmente los conocimientos de educación financiera y habilidades de formación de los oficiales de clientes y gerentes de área;</p> <p>4) Complementar la currícula de educación financiera con un tema en seguros para mejorar el conocimiento de los clientes sobre el concepto de seguros y el uso de estos productos (incluyendo procesos de reclamación); y</p> <p>5) Compartir herramientas, metodologías y resultados de la investigación activa a través de redes de IMFs nacionales e internacionales para alentar los esfuerzos en la redacción de los riesgos de sobre-endeudamiento de los clientes y promover el concepto de Trabajo Decente.</p>

Método de selección de la muestra	Calidad de los datos recolectados	Credibilidad General de los Resultados
Sucursales preseleccionadas basadas en criterios coincidentes Clientes seleccionados aleatoriamente	Muy buena	Media

Antecedentes de la IMF	Nombre de la IMF y Fecha de Establecimiento	Estatus Legal Actual	Misión	Productos	Nr. de Empleados
	Bai Tushum: Bai Tushum and Partners, Kyrgyzstan, 2000	 Banco	Contribuir al desarrollo económico de Kirguistán mediante la oferta de servicios microfinancieros en áreas rurales y urbanas, que permitan aumentar el empleo y satisfagan los intereses de sus clientes e inversores	<b>Servicios financieros</b> -Préstamos, ahorros voluntarios, leasing, servicios de transferencia de dinero	585

Innovación y resultados	Eventos Externos	Area TD & Tipo de Innovación	Innovación
	La crisis política de Kirguistán en 2010 y condiciones de mercado declinantes llevaron a una reducción en la demanda de préstamos, mayor reestructuración, y mayor costo de fondeo.	<b>Creación de empleo</b>  Servicios financieros y no financieros combinados: reestructuración interna del proceso de entrega de créditos y diferenciación entre microcreditos y créditos para PYME	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un nuevo mecanismo de oferta de crédito: reorganización del sistema de oferta mediante el establecimiento de departamentos separados para PYMEs y micro-empresas.</li> <li>• Bai Tushum no implementó completamente la innovación debido a numerosos eventos externos</li> </ul>

Diseño de la investigación	Tamaño de la muestra	Nr de encuestas & duración	GT & GC
	Tamaño de la muestra: 1283 clients	1 línea de base y 2 encuestas de seguimiento Nov 09 - Nov10	No hubo grupo de control en encuestas de seguimiento debido a la implementación de la innovación en todas las sucursales

#### Notas al pie:

nr = número, n/c = no comunicado, GC = Grupo Control, GT = Grupo Tratamiento, HH = Hogar, TD = Trabajo Decente

Todos los parámetros reportados para FY12 (datos anuales) sino especificado


Fuente de Datos: MIX Market & Expresión de Interés (EOI) de cada IMF Individual



Nr.de Sucursales	Cartera Bruta de préstamos (USD) & préstamos promedio por prestatario (USD)	Nr de Prestatarios Activos & Nr. De depositantes	Auto-suficiencia operativa	Prestatarios por Oficial de Credito	Prestatarios Rurales	Prestatarios Mujeres
62	63.1 millones 2,380	26'500 1,676	105%	132	80%	65%

Resultados & Figuras	Recomendaciones
<p><b>Resultados positivos:</b> Creación de empleo entre los clientes: de 92% de los clientes con empleados en la línea de base a casi 100% en la última encuesta</p> <p><b>Resultados no concluyentes</b> respecto al efecto de créditos mayores en creación de empleo.</p> <p><b>Resultados negativos</b> en empleo asalariado: Caída del 43% a 28% de empleo asalariado entre clientes</p>	<p>1) Incorporar indicadores para creación de empleos usados en las encuestas dentro de la gestión del desempeño social.</p> <p>2) Identificar con mayor claridad las PYMEs, de acuerdo a variables usadas en el estudio y legislación nacional.</p>

Método de selección de la muestra	Calidad de los datos recolectados	Credibilidad General de los Resultados
Sucursales y sub-oficinas: preseleccionadas de acuerdo a criterios coincidentes Clientes: seleccionados aleatoriamente al nivel de sub-oficina	Buena calidad Problemas en la identificación de clientes resueltos mediante un intensivo análisis de los datos	Baja

Antecedentes de la IMF	Nombre de la IMF y Fecha de Establecimiento	Estatus Legal Actual	Misión	Productos	Nr. de Empleados
	Bancovelo: Banco Popular SA, anteriormente Banco Popular Covelo, Honduras, 1991 	Banco	Oferta de créditos a clientes que no tienen acceso regular a bancos, como así también pequeñas y medianas empresas con ingresos anuales bajos.	<b>Servicios Financieros</b> -Créditos, ahorros voluntarios y transferencias de fondos	407

Innovación y resultados	Eventos Externos	Area TD & Tipo de Innovación	Innovación
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crisis política luego de las elecciones presidenciales del 2009</li> <li>• Condiciones climáticas extremas: inundaciones</li> <li>• Cambio de proveedor para el producto de seguros</li> </ul>	<b>Vulnerabilidad, Gestión del Riesgo y sobre-endeudamiento</b>  Combinación de servicios financieros y no financieros: Seguro de salud voluntario & formación de clientes en gestión de riesgo y primeros auxilios	Microseguro de salud que cubre enfermedades críticas, plan de hospitalización, gastos médicos y accidentes personales. El seguro fue ofrecido a los clientes en el sector PYMEs para mejorar sus estrategias para enfrentar gastos imprevistos relacionados con la salud. Esta estrategia fue complementada con formaciones relacionadas con riesgos de trabajo, primeros auxilios y uso de seguros.

Diseño de la investigación	Tamaño de la muestra	Nr de encuestas & duración	GT & GC
	n/a	1 línea de base	Total nr de sucursales: 3 Nr de sucursales en GT: 2 Nr de sucursales en GC: 1

**Notas al pie:**  
nr = número, n/c = no comunicado, GC = Grupo Control, GT = Grupo Tratamiento, HH = Hogar, TD = Trabajo Decente  
Todos los parámetros reportados para FY12 (datos anuales) sino especificado  
Fuente de Datos: MIX Market & Expresión de Interés (EOI) de cada IMF Individual

Nr.de Sucursales	Cartera Bruta de préstamos (USD) & préstamos promedio por prestatario (USD)	Nr de Prestatarios Activos & Nr. De depositantes	Auto-suficiencia operativa	Prestatarios por Oficial de Credito	Prestatarios Rurales	Prestatarios Mujeres
25	50 millones 2'549	19'575 33'381	102%	190	11%	65%
Resultados & Figuras			Recomendaciones			
La implementación del nuevo seguro de salud fue retrasada lo que resultó en insuficiente tiempo para llevar a cabor la encuesta final para recolección de datos. Por lo tanto, el <b>impacto de la innovación no pudo ser estimado.</b>			1) Continuar implementando productos de seguros y formación de clientes;  2) Recolectar data en el progreso y llevar a cabo un análisis de datos descriptivo; y  3) Compartir los resultados con actores de la industria			
Método de selección de la muestra			Calidad de los datos recolectados		Credibilidad General de los Resultados	
Sucursales preseleccionadas de acuerdo a criterios coincidentes Clientes seleccionados aleatoriamente			n/a		n/a	

	Nombre de la IMF y Fecha de Establecimiento	Estatus Legal Actual	Misión	Productos	Nr. de Empleados
Antecedentes de la IMF	BASIX: Bhartiya Samruddhi Finance Ltd, India, 1996 	IFNB	Promover un gran número de medios de vida sustentables, inclusive para mujeres y pobres rurales, mediante la provisión de servicios financieros y asistencia técnica de forma integrada.	<b>Servicios Financieros</b> -Préstamos, Seguros <b>Servicios No Financieros</b> -Servicios de Desarrollo Empresarial/ Agrícolas, Servicios de Desarrollo Institucionales, Formaciones/ Consultorías	1689

	Eventos Externos	Area TD & Tipo de Innovación	Innovación
Innovación y resultados	La crisis microfinanciera comienza en Andra Pradesh en Octubre de 2010. Las nuevas ordenanzas provocaron una parálisis casi total de préstamos en la sucursales de Basix AP y una drástica reducción de personal que imposibilitó la concepción del nuevo préstamo para mejoras en el lugar de trabajo que BASIX tenía previsto ofrecer.	<b>Productividad y Seguridad y Salud Empresarial (OSH)</b>  Servicios no financieros: formaciones y monitoreo individual de OSH y productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• formación de capacitadores de personal en mejor productividad y mejoramiento de las condiciones de seguridad laboral (basado en la metodología WIND de la OIT), llamado SWASTH</li> <li>• formación a nivel de cliente por personal de Basix</li> <li>• Monitoreo continuo individual en el campo</li> </ul>

	Tamaño de la muestra	Nr de encuestas & duración	GT & GC
Diseño de la investigación	Tamaño de la muestra: 865HHs GT: 683 HHs GC: 182 HHs	1 línea de base y 2 encuestas de seguimiento Jun10-Ene12	Nr Total de Sucursales: 3 Nr de sucursales en GT: 2 Nr de sucursales en GC: 1

#### Notas al pie :


nr = número, n/c = no comunicado, GC = Grupo Control, GT = Grupo Tratamiento, HH = Hogar, TD = Trabajo Decente  
Todos los parámetros reportados para FY12 (datos anuales) sino especificado

Fuente de Datos: MIX Market & Expresión de Interés (EOI) de cada IMF Individual

Nr.de Sucursales	Cartera Bruta de préstamos (USD) & préstamos promedio por prestatario (USD)	Nr de Prestatarios Activos & Nr. De depositantes	Auto-suficiencia operativa	Prestatarios por Oficial de Credito	Prestatarios Rurales	Prestatarios Mujeres
209	46.9 millones 124.2	374'421 no	104% (2010)	353	94%	67%

Resultados & Figuras	Recomendaciones
<p><b>Resultados positivos en seguridad y salud laborales</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Caída significativa de enfermedades y lesiones laborales (11%)</li><li>• Mejores practicas de seguridad laborales: más clientes tienen un botiquín de primeros auxilios</li></ul> <p><b>Mejores condiciones de trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reducción promedio de horas trabajadas por día (-73 minutos)</li></ul> <p><b>Mejora de la productividad</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mejora de 37 USD en los ingresos mensuales</li><li>• Mejora en la capacidad de cubrir de los costos (25%)</li><li>• Mejora en la adopción de nuevas tecnologías y prácticas (disminución de la labor física, menores costos de insumos o aumento de la productividad) (54%)</li></ul> <p><b>Resultados no concluyentes relacionados con impacto de largo plazo</b></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Integrar la formación a los servicios de Basix/SDE e implementarlo en las otras sucursales;</li><li>2) Continuar midiendo el progreso a nivel del cliente como parte de la agenda de desempeño social de BASIX;</li><li>3) Explorar posibilidades de escalar la iniciativa utilizando las empresas del grupo BASIX para maximizar la difusión del conocimiento en OSH (por ejemplo, integrando formaciones de OSH dentro de la currícula vocacional de B-ABLE);</li><li>4) Apoyar la formación de SWASTH mediante el uso de herramientas multimedia para concientización;</li><li>5) Monitorear la calidad de las formaciones y reforzar regularmente el conocimiento y las habilidades del personal involucrado;</li><li>6) Compartir herramientas, metodologías y resultados de la investigación activa a través de redes de IMFs nacionales e internacionales para alentar los esfuerzos en la reducción de los riesgos de sobre-endeudamiento de los clientes y promover el concepto de Trabajo Decente.</li></ol>

Método de selección de la muestra	Calidad de los datos recolectados	Credibilidad General de los Resultados
Sucursales preseleccionadas basado en su ubicación geográfica y sectores de actividad. Clientes auto-seleccionados al participar de la formación	<ul style="list-style-type: none"><li>• La comparabilidad de los clientes entre GT y GC resuelta mediante la correspondencia de resultados de propensión</li><li>• Datos perdidos en preguntas de productividad</li></ul>	Media

Antecedentes de la IMF	Nombre de la IMF y Fecha de Establecimiento		Estatus Legal Actual	Misión	Productos	Nr. de Empleados
	ESAF: ESAF Microfinance and Investments (P) Ltd, India, 1992		IFNB	Impactar positivamente en la vida de más de 1 millón de familias de bajos ingresos para el año 2015 mediante la oferta de servicios financieros exclusivos junto a otros servicios como apoyo para el cuidado de la salud, educación, vivienda y medios de sustento.	<b>Servicios Financieros</b> -Préstamos, ahorros voluntarios, seguros, servicios de pago <b>Servicios no financieros</b> -formación y consultas, promoción de políticas, investigación y desarrollo	1429

Innovación y resultados	Eventos Externos	Area TD & Tipo de Innovación	Innovación
	Crisis de microfinanzas en Andra Pradesh lo cual imposibilitó aumentar el tamaño de los préstamos	<b>Formalización</b>  Servicios no financiero: Servicios de Desarrollo Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas de sensitización y servicios de desarrollo empresarial para la formalización de empresas y fortalecimiento de empresas orientadas al crecimiento.</li> <li>• Inducción a los clientes a registrar y formalizar sus negocios con la meta de lograr sustentabilidad de largo plazo.</li> </ul>

Diseño de la investigación	Tamaño de la muestra	Nr de encuestas & duración	GT & GC
	Tamaño muestra: 498 clientes GT: 257 clientes GC: 241 clientes	1 línea de base y 3 encuestas de seguimiento Dic10-Mar12	Nr total de sucursales: 12 Nr de sucursales en GT: 6 Nr de sucursales en GC: 6

#### Notas al pie:

nr = número, n/c = no comunicado, GC = Grupo Control, GT = Grupo Tratamiento, HH = Hogar, TD = Trabajo Decente  
 Todos los parámetros reportados para FY12 (datos anuales) sino especificado

Fuente de Datos: MIX Market & Expresión de Interés (EOI) de cada IMF Individual



Nr.de Sucursales	Cartera Bruta de préstamos (USD) & préstamos promedio por prestatario (USD)	Nr de Prestatarios Activos & Nr. De depositantes	Auto-suficiencia operativa	Prestatarios por Oficial de Credito	Prestatarios Rurales	Prestatarios Mujeres
148	77.7 millones 202.1	384'250 no	113%	460	87%	100%

Resultados & Figuras	Recomendaciones
<p><b>Impacto positivo en el estatus de formalización y prácticas de negocios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fuerte aumento (70%) en la registración de negocios con los autoridades relevantes</li><li>• Aumento de numero de cuentas bancarias pero con impacto insignificativo (aumento del 2% )</li><li>• Sensitización acerca de las políticas de apoyo del gobierno, que afectó positivamente (se multiplicó por 3 veces en el grupo tratamiento pero bajo en el grupo control) pero no provocó cambios en uso de estas políticas</li><li>• Mantenimiento de contabilidad mejoró significativamente, en un 15%</li><li>• Percepción de la importancia de las empresas familiares para la generación de ingresos aumentó en un 17%</li></ul> <p><b>Resultados inconclusos relacionados al impacto de largo plazo,</b> tales como el mejoramiento de los resultados de impacto social para los clientes, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Impacto negativo en el ingreso mensual de los hogares; en el grupo control se ven cambios más grandes del grupo de ingreso más bajos al siguiente grupo de ingresos</li></ul>	<p>1) Explorar más profundamente los conocimientos acerca de indicadores que distingan la diferencia entre clientes orientados al crecimiento de aquellos que no tienen este potencial, para poder ofrecer servicios diferentes de acuerdo a sus necesidades.</p> <p>2) Continuar la práctica y expandir la funcion de los Servicios de Desarrollo Empresarial</p> <p>3) Compartir los resultados del proyecto con autoridades relevantes, con evidencia de los largos procesos para beneficiar a pequeños emprendedores.</p> <p>4) Continuar midiendo el progreso en el mejoramiento el bienestar de los clientes, como parte de la agenda de desempeño social.</p> <p>5) Compartir herramientas, metodologías y resultados de la investigación activa a través de redes de IMFs nacionales e internacionales para alentar los esfuerzos en la redacción de los riesgos de sobre-endeudamiento de los clientes y promover el concepto de Trabajo Decente.</p>

Método de selección de la muestra	Calidad de los datos recolectados	Credibilidad General de los Resultados
Sucursales preseleccionadas de acuerdo a criterios coincidentes Clientes seleccionados aleatoriamente	Problemas en la identificación de clientes resueltos mediante un analisis profundo de los datos	Alta

Antecedentes de la IMF	Nombre de la IMF y Fecha de Establecimiento	Estatus Legal Actual	Misión	Productos	Nr. de Empleados
	Financiera Confianza: Financiera Confianza, Perú, 1997 	Financiera	Ofrecer soluciones financieras innovativas y de alta calidad a microempresas, pequeñas y medianas empresas	<b>Servicios Financieros</b> -Préstamos, ahorro, seguros y servicios de transferencia	2380

Innovación y resultados	Eventos Externos	Area TD & Tipo de Innovación	Innovación
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones climáticas extremas: inundaciones</li> <li>• Caída en el precio de los alimentos</li> </ul>	<b>Vulnerabilidad, gestión del riesgo y sobre-endeudamiento</b>  Combinación de servicios financieros y no-financieros: formación en gestión del riesgo y producto optativo	Nuevo producto de microseguros multi-riesgo para ayudar a los clientes a protegerlos contra gastos imprevistos. Esta estrategia fue acompañada por formaciones a los clientes en gestión del riesgo y uso de seguro.  Debido a que la única diferencia entre GT y GC fue la formación, esta es considerada la innovación.

Diseño de la investigación	Tamaño de la muestra	Nr de encuestas & duración	GT & GC
	Tamaño de la muestra: 316 clienes GT: 233 clientes GC: 83 clientes	1 línea de base y 1 encuesta de seguimiento Jun10-Oct11	Nr total de sucursales: 3 Nr total de sucursales en GT: 2 Nr de sucursales en GC:1

**Notas al pie:**  
 nr = número, n/c = no comunicado, GC = Grupo Control, GT = Grupo Tratamiento, HH = Hogar, TD = Trabajo Decente  
 Todos los parámetros reportados para FY12 (datos anuales) sino especificado  
 Fuente de Datos: MIX Market & Expresión de Interés (EOI) de cada IMF Individual

Nr.de Sucursales	Cartera Bruta de préstamos (USD) & préstamos promedio por prestatario (USD)	Nr de Prestatarios Activos & Nr. De depositantes	Auto-suficiencia operativa	Prestatarios por Oficial de Credito	Prestatarios Rurales	Prestatarios Mujeres
172	168 millones 1981	230'722 345'920	116% (2011)	97	13% (2011)	54% (2011)

Resultados & Figuras	Recomendaciones
<p><b>Algunos impactos positivos en préstamos múltiples/sobre-endeudamiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>28% más bajos los saldos de créditos y el número de otros proveedores financieros usados.</li> </ul> <p><b>Efecto positivo en el ingreso</b> de 450-500 Soles (170-190 USD)</p> <p><b>Sin impacto</b> en la educación financiera para la contratación del seguro (no significativa)</p> <p><b>Resultados contra-intuitivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Impacto significativo en vulnerabilidad al haber menos clientes capaces de enfrentar gastos imprevistos (36%) y cubrir los costos mensuales (21%)</li> <li>Aumento de pagos tardíos en un 12% (sobre-endeudamiento)</li> <li>Impacto negativo significativo en la actitud de ahorros para emergencias (25%)</li> </ul>	<p>1) Continuar implementando la formación en la gestión de riesgos;</p> <p>2) Revisar la formación de gestión de riesgos para que también cubra educación financiera en general;</p> <p>3) Facilitar la participación de los clientes en la formación de gestión de riesgos para que sea más efectiva para los clientes y para Confianza. Alentar a los clientes a obtener habilidades en gestión de riesgos; y</p> <p>4) Compartir herramientas, metodologías y resultados de la investigación activa a través de redes de microfinanzas.</p>

Método de selección de la muestra	Calidad de los datos recolectados	Credibilidad General de los Resultados
Sucursales preseleccionadas de acuerdo a criterios coincidentes Clientes seleccionados aleatoriamente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muestra no balanceada entre GT &amp; GC</li> <li>Datos de ID de clientes inconsistentes parcialmente resuelto a través de limpieza de datos</li> </ul>	Media

Antecedentes de la IMF	Nombre de la IMF y Fecha de Establecimiento		Estatus Legal Actual	Misión	Productos	Nr. de Empleados
	IMON: LLC Microlending Organization IMON International, Tayikistán, 1999		IFNB	Promover el desarrollo económico en Tayikistán: asistir en incrementar la calidad de vida y el desarrollo económico en el país mediante la provisión de acceso sostenible a servicios financieros para las personas económicamente activas en Tayikistán	<b>Servicios Financieros</b> -Créditos, ahorros voluntarios <b>Servicios No financieros</b> formación y asistencia	992

Innovación y resultados	Eventos Externos		Area TD & Tipo de Innovación	Innovación
	No		<p>Empoderamiento de mujeres a través de iniciativa empresarial</p> <p>Combinación de servicios financieros y no financieros: Préstamos iniciales para mujeres con formación en iniciativa empresarial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un programa de préstamos iniciales con formación en iniciativa empresarial destinado a mujeres con potencial emprendedor. Paquete de formación basado en el curriculum del Get Ahead (Hacia delante) de la OIT</li> </ul>

Diseño de la investigación	Tamaño de la muestra	Nr de encuestas & duración	GT & GC
	Tamaño de la muestra: 905 clientes GT: 487 clientes CG: 418 clientes	1 línea de base and 2 encuestas de seguimiento Oct 2009-Junio 2011	Todas las sucursales en el país

#### Notas al pie:

nr = número, n/c = no comunicado, GC = Grupo Control, GT = Grupo Tratamiento, HH = Hogar, TD = Trabajo Decente  
 Todos los parámetros reportados para FY12 (datos anuales) sino especificado

Fuente de Datos: MIX Market & Expresión de Interés (EOI) de cada IMF Individual

Nr.de Sucursales	Cartera Bruta de préstamos (USD) & préstamos promedio por prestatario (USD)	Nr de Prestatarios Activos & Nr. De depositantes	Auto-suficiencia operativa	Prestatarios por Oficial de Credito	Prestatarios Rurales	Prestatarios Mujeres
86	68.5 millones 1,177	58'186 no	138%	116	61%	38%

Resultados & Figuras	Recomendaciones
<p><b>Aumento del auto-empleo y de oportunidades de generación de ingreso</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 258 de 487 mujeres que fueron capacitadas reportaron haber implementado su idea de negocios (62% de las mujeres que respondieron a esta pregunta)</li><li>• La mayoría de las mujeres empezaron su negocio dentro de los 3 meses de terminada la formación.</li></ul> <p><b>Resultados mixtos en iniciativa empresarial de mujeres:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En la línea de base, el grupo tratamiento reportó características más emprendedoras que el grupo control a pesar de haber tenido menor experiencia de negocios. Sin embargo, en las encuestas de seguimiento el grupo tratamiento se mostró menos convencido de sus características emprendedoras.</li><li>• Resultados mixtos respecto a los efectos de la innovación en prácticas de negocios: aumento de prácticas de negocios, aumento de conocimiento de la asociación de negocios, aumento de la contratación de productos.</li></ul> <p><b>No hubo impacto en los indicadores de empoderamiento femenino</b></p>	<p>1) Continuar proveyendo apoyo mediante la formación a mujeres potencialmente emprendedoras, que debería incluir numerosas sesiones de seguimiento con el grupo para que luego de la formación de arranque las mujeres puedan continuar encontrándose y discutiendo tópicos de género;</p> <p>2) Investigar más acerca del caso de negocio para desarrollar un modelo de servicio de desarrollo empresarial; y</p> <p>3) Compartir herramientas, metodologías y resultados de la investigación activa a través de redes de IMFs nacionales e internacionales para alentar los esfuerzos en la formalización y la campaña para el Trabajo Decente alrededor del mundo.</p>

Método de selección de la muestra	Calidad de los datos recolectados	Credibilidad General de los Resultados
GT clientes seleccionados en base a su contratación del producto GC clientes seleccionados para hacer un emparejamiento con GT	Datos faltantes, inconsistencia de los datos y reportes viciados	Media

Antecedentes de la IMF	Nombre de la IMF y Fecha de Establecimiento	Estatus Legal Actual	Misión	Productos	Nr. de Empleados
	LAPO: Lift Above Poverty Organisation, Nigeria, 1987 	Banco Microfinanciero	Promover empoderamiento económico mediante la provisión de servicios financieros de una forma sustentable..	<b>Servicios Financieros</b> -préstamos, ahorros voluntarios <b>Servicios no financieros</b> -formación y consultas	2'705

Innovación y resultados	Eventos Externos	Area TD & Tipo de Innovación	Innovación
	n/a	<b>Trabajo infantil</b>  Servicios Financieros & no financieros: créditos blandos y campaña de concientización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Educando a los clientes en las desventajas de enviar sus hijos a trabajar</li> <li>Ofrecimiento de un producto financiero (un crédito blando para gastos escolares al 1% mensual) para ayudar a los padres a suavizar los gastos de matrícula a través de un repago mensual</li> </ul>

Diseño de la investigación	Tamaño de la muestra	Nr de encuestas & duración	GT & GC
	Tamaño muestra: 2,609 HHs GT: 1,701 HHs GC: 568 HHs	1 línea de base y 3 encuestas de seguimiento Ene10-Nov11	Nr total de sucursales: 10 Nr de sucursales en GT: 7 Nr de sucursales en GC: 3

#### Notas al pie:


nr = número, n/c = no comunicado, GC = Grupo Control, GT = Grupo Tratamiento, HH = Hogar, TD = Trabajo Decente  
 Todos los parámetros reportados para FY12 (datos anuales) sino especificado  
 Fuente de Datos: MIX Market & Expresión de Interés (EOI) de cada IMF Individual



Nr.de Sucursales	Cartera Bruta de préstamos (USD) & préstamos promedio por prestatario (USD)	Nr de Prestatarios Activos & Nr. De depositantes	Auto-suficiencia operativa	Prestatarios por Oficial de Credito	Prestatarios Rurales	Prestatarios Mujeres
302	108.4 millones 193.90	559'227 756'904	140%	353	10% (2007)	93%

Resultados & Figuras	Recomendaciones
<p><b>Asistencia escolar</b> impacto marginal para los clientes expuestos sólo a la campaña de concientización; e insignificante para los clientes que se beneficiaron de la campaña y el acceso al crédito.</p> <p><b>Concientización sobre trabajo infantil:</b> sin impacto significativo, con mayor valor asignado al trabajo que a la escuela (impacto negativo de la innovación).</p>	<p>1) Hacer una revisión profunda de los datos entregados para detectar inconsistencias que puedan ayudar a explicar los resultados inusuales de una innovación tan simple;</p> <p>2) Examinar las tasas de abandono de la muestra para cada sucursal durante cada instancia de recolección de datos: un análisis que pueda llevarse a cabo es mirar específicamente a los clientes que dejaron la muestra y la justificación, lo que puede explicar las variaciones en los datos entre las diferentes instancias;</p> <p>3) Revisar los materiales de la campaña de sensibilización para chequear mensajes no intencionados y traducciones que pueden estar brindando mensajes poco claros respecto al trabajo infantil y la educación de los niños;</p> <p>4) Continuar revisando la existencia de trabajo infantil entre los clientes, particularmente si la innovación continuará. La OIT sugiere que todas las personas involucradas en la recolección de datos sean re-entrenadas; y</p> <p>5) Compartir lecciones aprendidas, desafíos enfrentados y resultados de la investigación acción para mostrar como algunas innovaciones pueden tener efectos más fuertes o no intencionados que otras en la lucha contra el trabajo infantil.</p>

Método de selección de la muestra	Calidad de los datos recolectados	Credibilidad General de los Resultados
Sucursales seleccionadas aleatoriamente, excluyendo la parte sur de Nigeria. Clientes estratificados (con hijos, elegibles para préstamos de educación, sin hijos pero empleando niños) y luego aleatoriamente seleccionados	Problemas de identificación de los hogares, valores faltantes, inconsistencia de los datos	Baja

Antecedentes de la IMF	Nombre de la IMF y Fecha de Establecimiento	Estatus Legal Actual	Misión	Productos	Nr. de Empleados
	NRSP: National Rural Support Programme, Pakistan, 1991 	ONG	Mejorar las condiciones de vida de la población rural y urbana mediante la extensión de servicios microfinancieros en una forma transparente y sustentable.	<b>Servicios Financieros</b> -Préstamos, seguros, ahorro <b>Servicios no financieros</b> -formación y asesoría	2'353

Innovación y resultados	Eventos Externos	Area TD & Tipo de Innovación	Innovación
	Condiciones climáticas extremas: inundación nacional durante la recolección de datos	<b>Trabajo Infantil</b>  Servicios Financieros: Servicio de microseguro de salud mejorado y seguro por muerte accidental	- Mejoramiento del microseguro de salud y seguro de muerte accidental cubriendo a todos los miembros de la familia en forma voluntaria. - Aumento del conocimiento de los oficiales de crédito acerca de microseguros para permitirles asistir mejor a los clientes y sus hogares en el uso correcto del producto de microseguros


Diseño de la investigación	Tamaño de la muestra	Nr de encuestas & duración	GT & GC
	Tamaño muestra: 2,097HHs GT: 1,320 HHs GC: 777 HHs	1 línea de base y 4 encuestas de seguimiento Sep09-Dic11	Nr total de sucursales: 13 Nr total de sucursales en GT: 9 Nr total de sucursales en GC: 4

**Notas al pie:**  
 nr = número, n/c = no comunicado, GC = Grupo Control, GT = Grupo Tratamiento, HH = Hogar, TD = Trabajo Decente  
 Todos los parámetros reportados para FY12 (datos anuales) sino especificado  
 Fuente de Datos: MIX Market & Expresión de Interés (EOI) de cada IMF Individual

Nr.de Sucursales	Cartera Bruta de préstamos (USD) & préstamos promedio por prestatario (USD)	Nr de Prestatarios Activos & Nr. De depositantes	Auto-suficiencia operativa	Prestatarios por Oficial de Credito	Prestatarios Rurales	Prestatarios Mujeres
455	58,3 millones 142	409'874 2'288'825	112% (2011)	168 2011	77%	76%

Resultados & Figuras	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidencia de trabajo infantil se redujo en forma significativa, en casi el 7%</li> <li>• Reducción de la incidencia de trabajo infantil y horas trabajadas fue más fuerte para niños que para niñas (sin embargo, el trabajo infantil es más común en niños)</li> <li>• Ocupaciones peligrosas se redujeron entre 5.7 y 6.5 %</li> <li>• Los ingresos mensuales derivados del trabajo infantil se redujeron</li> <li>• Horas promedio trabajadas se redujeron entre 2.5 y 3.5 horas por semana</li> <li>• Cobertura y uso de seguro se incrementó considerablemente</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Continuar las campañas de sensibilización acerca de microseguros: producto y su uso;</li> <li>2) Negociar con proveedores de seguros para asegurar que el producto puede ser desarrollado en una forma que es financieramente sostenible y asequible para los clientes;</li> <li>3) Continuar midiendo el progreso de la reducción del trabajo infantil entre los clientes como parte de la agenda de desempeño social;</li> <li>4) Que NRSP continúe estudiando la presencia de trabajo infantil entre sus clientes cuando implementa paquetes similares de expansión de microseguros afuera de Hyderabad; y</li> <li>5) Compartir herramientas, metodologías y resultados de la investigación activa a través de redes de IMFs nacionales e internacionales para alentar esfuerzos similares en la lucha contra el Trabajo Infantil</li> </ol>

Método de selección de la muestra	Calidad de los datos recolectados	Credibilidad General de los Resultados
Sucursales seleccionadas aleatoriamente Todos los clientes de las sucursales seleccionadas fueron encuestados	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Problemas de identificación (ID único para clientes) y algunos datos faltantes resuelto mediante limpieza de datos</li> <li>- En general, muy buena calidad</li> </ul>	Alta

Antecedentes de la IMF	Nombre de la IMF y Fecha de Establecimiento	Estatus Legal Actual	Misión	Productos	Nr. de Empleados
	NWTF:  Negros women for Tomorrow Foundation, Inc, Philippines, 1984	NGO	Proveer en forma sostenible servicios financieros y de desarrollo al cliente para la población pobre	<b>Servicios Financieros</b> -Préstamos (grupales, individuales) ahorros (obligatorios, voluntarios), seguros <b>Servicios No Financieros</b> -Formación en medios de vida	981
Innovación y resultados	Eventos Externos	Area TD & Tipo de Innovación		Innovación	
	Cambio en el precio de los alimentos y desarrollo económico más favorable en GT	<b>Vulnerabilidad, gestión del riesgo y sobre-endeudamiento</b>  1) Servicios no financieros: formación en iniciativa empresarial		Formación en iniciativa empresarial para clientes basado en los materiales de la OIT Inicie y Mejore su Negocio (IMESUN). La formación fue conducida por oficiales de crédito y tenía como meta mejorar las habilidades de los clientes para fomentar el desarrollo empresarial. Mayores ingresos podrían ser reinvertidos en los negocios de los clientes, repago puntual de préstamos o suavizar el consumo.	
Diseño de la investigación	Tamaño de la muestra	Nr de encuestas & duración		GT & GC	
	Tamaño de la muestra: 765 clientes GT: 394 clientes GC: 371 clientes	1 línea de base y 4 encuestas de seguimiento Dic09-Dic11		Nr. Total de sucursales: 2 Nr total de sucursales en GT: 1 Nr total de sucursales en GC: 1	

Nr.de Sucursales	Cartera Bruta de préstamos (USD) & préstamos promedio por prestatario (USD)	Nr de Prestatarios Activos & Nr. De depositantes	Auto-suficiencia operativa	Prestatarios por Oficial de Credito	Prestatarios Rurales	Prestatarios Mujeres
61	48 millón 306	151'788 158'241	104%	268	75%	100%

Resultados & Figuras	Recomendaciones
<p><b>Resultados positivos más fuertes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>13% efecto en el grupo tratamiento en la percepción de menores barreras al iniciativa empresarial</li> </ul> <p><b>impacto positivo en creación de activos;</b> Las ganancias de los negocios aumentaron en PHP 2'000 (approx. USD 50) que fue casi el doble que la línea de base, propiedad de vehículos motorizados aumentó en 3.5%.</p> <p><b>impacto positivo en sobre-endeudamiento;</b> Incidencia de pago tardío bajo en 4%, obtención de un préstamo para repagar otro cayó en 10%</p> <p><b>impacto positivo en gestión del riesgo.</b> aumento del 5% en el uso de microseguros para cubrir gastos imprevistos</p> <p><b>Resultados inconclusos para:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deuda y actitudes de precaución financiera,</li> <li>Comportamiento financiero/gestión del riesgo.</li> </ul>	<p>1) Continuar implementando la formación IMESUN y expandirlo a otras sucursales, posiblemente utilizando personal del Departamento de Servicio a los clientes para evitar la sobrecarga sobre oficiales de crédito;</p> <p>2) Continuar midiendo el progreso a nivel del cliente como parte de la agenda de desempeño social de NWTF;</p> <p>3) Monitorear la calidad de las formaciones y fortalecer regularmente el conocimiento sobre iniciativa empresarial y habilidades de formación del personal de NWTF;</p> <p>4) Considerar la aplicación de un enfoque comunitario para extender la formación Inicie su Negocio;</p> <p>5) Compartir herramientas, metodologías y resultados de la investigación activa a través de redes de IMFs nacionales e internacionales para alentar los esfuerzos en el mejoramiento de la gestión de riesgo de los clientes y promover el concepto de Trabajo Decente.</p>


Método de selección de la muestra	Calidad de los datos recolectados	Credibilidad General de los Resultados
<p>Sucursales preseleccionadas de acuerdo a criterios coincidentes</p> <p>Clientes pre-seleccionados basado en los criterios de entrada para la formación</p>	<p>-Una instancia de recolección de datos borrada debido al bajo número de entradas.</p> <p>-Problemas de identificación (ID único de clientes), datos faltantes e inconsistencias de los datos resuelto mediante una limpieza de datos extensiva</p>	Media

Innovación y resultados	Eventos Externos	Area TD & Tipo de Innovación	Innovación
		<b>Vulnerabilidad, gestión del riesgo y sobre-endeudamiento</b>  2) Servicios Financieros: Fondo de Emergencia Individual (ahorros de emergencia)	'Introducción del Fondo de Emergencia Individual (IEF) . El IEF es una cuenta de ahorros de emergencia que puede incrementarse mediante contribuciones voluntarias como así también una rebaja del tipo de interés anual del 10% acreditado automáticamente mediante el repago puntual de préstamos. El saldo de ahorro puede ser usado para gastos de emergencia, por lo tanto previene al cliente de contratar nueva deuda o producir un efecto de estabilización del consumo.
Diseño de la investigación	Tamaño de la muestra	Nr de encuestas & duración	GT & GC
	Tamaño de la muestra: 702 clientes TG: 301 clientes CG: 401 clientes	1 línea de base y 4 encuestas de seguimiento Ene10-Dic11	Nr. Total de sucursales: 2 Nr total de sucursales en GT: 1 Nr total de sucursales en GC: 1

**Notas al pie:**  
 nr = número, n/c = no comunicado, GC = Grupo Control, GT = Grupo Tratamiento, HH = Hogar, TD = Trabajo Decente  
 Todos los parámetros reportados para FY12 (datos anuales) sino especificado  
 Fuente de Datos: MIX Market & Expresión de Interés (EOI) de cada IMF Individual



Resultados & Figuras		Recomendaciones	
<p><b>Resultados más fuertes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Préstamos cruzados se reducen en indicadores múltiples: 22% de reducción en obtener un préstamo para repagar otro, 7% de reducción en préstamos de fuentes fomles y 1.5% de fuentes informales</li><li>• Dificultades de repago se redujeron en 7%</li><li>• Mejoramiento de la actitudes financieras de precaución</li></ul> <p><b>Resultados inconclusos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comportamiento financiero/gestión del riesgo.</li><li>• Vulnerabilidad: mientras que el estudio muestra un aumento significativo en la habilidad de cubrir todos los gastos del hogar (4,2%), también encuentra un descenso en la habilidad de cubrir gastos imprevistos.</li></ul> <p><b>Resultado negativo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Clientes contrataron menos seguros, ej. Descenso de más del 30% en seguros de vida (impacto negativo en la creación de activos)</li></ul>		<p>1) Continuar implementado el Fondo de Emergencia Individual y la formación Wealth y expandirlo a otras sucursales;</p> <p>2) Continuar midiendo el progreso a nivel del cliente como parte de la agenda de desempeño social de NWTF e incorporarlo dentro de la herramienta a medida de PPI de NWTF;</p> <p>3) Monitorear la calidad de las formaciones y fortalecer regularmente el conocimiento sobre iniciativa empresarial y habilidades de formación del personal de NWTF;</p> <p>4) Compartir herramientas, metodologías y resultados de la investigación activa a través de redes de IMFs nacionales e internacionales para alentar los esfuerzos en el mejoramiento de la gestión de riesgo de los clientes y promover el concepto de Trabajo Decente</p>	
Método de selección de la muestra		Calidad de los datos recolectados	Credibilidad General de los Resultados
Sucursales preseleccionadas de acuerdo a criterios coincidentes Clients seleccionados aleatoriamente		-Problemas de identificación (ID único de cliente), datos faltantes e inconsistencias de los datos que se resolvieron mediante un ejercicio de limpieza de datos extensivos -En general buena calidad	Media

Antecedentes de la IMF	Nombre de la IMF y Fecha de Establecimiento	Estatus Legal Actual	Misión	Productos	Nr. de Empleados
	Nyesigiso: Le Réseau des caisses d'Épargne et de Crédit du Mali, Nyesigiso, Mali, 1990 	Unión de Crédito/ Cooperativa	Como cooperativa, proveer servicios financieros para medios de vida rurales y urbanos y mejorar la calidad de vida de los clientes.	<b>Servicios Financieros</b> -Préstamos, ahorros voluntarios, servicios de transferencia de dinero	319
Innovación y resultados	Eventos Externos	Area TD & Tipo de Innovación		Innovación	
	Estacionalidad (actividades agrícolas de los clientes)	<b>Trabajo Infantil</b>  Servicios no financieros: Sensibilización y formación		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campaña de concientización para sensibilizar contra el trabajo infantil</li> <li>• Programa de formación en reducción del trabajo infantil, educación financiera y condiciones laborales en el sector agrícola.</li> </ul>	
Diseño de la investigación	Tamaño de la muestra	Nr de encuestas & duración		GT & GC	
	Tamaño de la muestra: 1,769 HHs GT: 992 HHs GC: 777 HHs	1 línea de base y 2 encuestas de seguimiento Sep10-Dic11		Nr total de sucursales: 12 Nr total de sucursales en GT: 5 Nr total de sucursales en GC: 7	

**Notas al pie:**

nr = número, n/c = no comunicado, GC = Grupo Control, GT = Grupo Tratamiento, HH = Hogar, TD = Trabajo Decente  
Todos los parámetros reportados para FY12 (datos anuales) sino especificado


88 Nyesigiso no reporta al MIX Market.

Fuente de información: Confédération des institutions financières de l'Afrique de l'Ouest, reporte de MicroFinanza Rating (Dic 08)

Nr.de Sucursales	Cartera Bruta de préstamos (USD) & préstamos promedio por prestatario (USD)	Nr de Prestatarios Activos & Nr. De depositantes	Auto-suficiencia operativa	Prestatarios por Oficial de Credito	Prestatarios Rurales	Prestatarios Mujeres
20	20 millones 1,151	17'304 118'828	100% (2008)	351 (2008)	29% (2009)	27% (2009)

Resultados & Figuras	Recomendaciones
<p><b>Incidencia de trabajo infantil bajó</b> en un 26% para niñas (para niños no es significativo - un descenso de 2.7%)</p> <p>Concientización sobre trabajo infantil:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Evidencia débil que la formación aumento la edad percibida en la cual los niños deberían empezar a trabajar a tiempo completo</li><li>Evidencia débil de que aumentó la concientización sobre la importancia de la educación secundaria</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>Continuar la medición del progreso de reducción del trabajo infantil entre los clientes, mejorando las condiciones de trabajo y el aumento de productividad en agricultura;</li><li>Revisar la dimensión de género en los materiales de formación ya que la innovación beneficio mayoritariamente a niñas;</li><li>Explorar esas intervenciones en otras partes de MALI como así también en otros sectores;</li><li>Pensar sobre servicios financieros a medida tales como ahorros para la educación</li><li>Compartir lecciones aprendidas, desafíos enfrentados y resultados de la investigación activa para poder ejemplificar como algunas innovaciones pueden haber tenido efectos más fuertes o más resultados no intencionados en la lucha contra el trabajo infantil.</li></ol>

Método de selección de la muestra	Calidad de los datos recolectados	Credibilidad General de los Resultados
Sucursales preseleccionadas basado en datos regionales con alta prevalencia de trabajo infantil. Los 992 clientes fueron seleccionados aleatoriamente entre todos los clientes	Problemas en el emparejamiento de clientes a través de las diferentes instancias de recolección de datos <ul style="list-style-type: none"><li>Alta tasa de abandono</li><li>En el GT se incluyero clientes que no recibieron la innovación</li></ul>	Baja

Antecedentes de la IMF	Nombre de la IMF y Fecha de Establecimiento		Estatus Legal Actual	Misión	Productos	Nr. de Empleados
	PML: Pride Microfinance Ltd, Uganda, 1995		Institución Microfinanciera que toma depósitos	Proveer servicios financieros a emprendedores pequeños, medianos y grandes mediante operaciones rentables que promuevan el crecimiento social y económico de los clientes.	<b>Servicios Financieros</b> -Préstamos, ahorros voluntarios y servicios de transferencia de dinero	519 (2011)
Innovación y resultados	Eventos Externos		Area TD & Tipo de Innovación		Innovación	
	n/a		<b>Vulnerabilidad, gestión del riesgo y sobre-endeudamiento</b>  Servicios Financieros: microleasing		Introducción a Préstamos de Hipoteca y Financiación de Activos (MAFL) para la adquisición de activos productivos como tierra, vehículo, equipamiento y otros. El nuevo producto de leasing fue introducido para minimizar los riesgos resultado de la diversión de fondos obtenidos por préstamos hacia activos no productivos. La inversión en activos productivos debería estimular los negocios de los clientes, aumentar sus ingresos y reducir los desafíos de repago y riesgos de sobre-endeudamiento.	
Diseño de la investigación	Tamaño de la muestra		Nr de encuestas & duración		GT & GC	
	Tamaño de la muestra: 520 clientes GT: 260 clientes GC: 260 clientes		1 línea de base y 2 encuestas de seguimiento Oct09-May11		Nr total de sucursales: 25 Nr de sucursales en GT: 24 Nr de sucursales en GC: 1	

#### Notas al pie:

nr = número, n/c = no comunicado, GC = Grupo Control, GT = Grupo Tratamiento, HH = Hogar, TD = Trabajo Decente


Todos los parámetros reportados para FY12 (datos anuales) sino especificado

Fuente de Datos: MIX Market & Expresión de Interés (EOI) de cada IMF Individual

Nr.de Sucursales	Cartera Bruta de préstamos (USD) & préstamos promedio por prestatario (USD)	Nr de Prestatarios Activos & Nr. De depositantes	Auto-suficiencia operativa	Prestatarios por Oficial de Credito	Prestatarios Rurales	Prestatarios Mujeres
29 (2011)	29 millones (2011) 380 (2011)	70'412 (2011) 278'000 (2011)	113% (2010)	329 (2011)	43% (2011)	40% (2011)

Resultados & Figuras	Recomendaciones
<p>Debido a las diferencias substanciales de los clientes en el GT y GC no se pudo llevar a cabo un análisis econométrico. En su lugar, los resultados se originan a partir de un <b>Análisis de antes y después: Los resultados más fuertes para los clientes que tuvieron acceso al producto de financiación de activos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentaron sus activos, especialmente tierra (aumento de 12%), vehículos y motocicletas (14%);</li> <li>• Pudieron cubrir mejor sus gastos en el tiempo del negocio (aumento del 31 al 60%) y gastos del hogar aumento de 47 al 66%);</li> <li>• Tuvieron ligeras <b>dificultades en el repago de sus créditos</b> (del 8 al 12%);</li> <li>• Tuvieron un leve aumento de <b>gastos imprevistos</b> pero también una leve mejora en su capacidad para cubrirlos; y</li> <li>• Tuvieron <b>actitudes financieras y comportamiento</b> comparable a los clientes sin acceso a MAFL.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Continuar ofreciendo MAFL;</li> <li>2) Continuar midiendo el progreso de los indicadores de la gestión del riesgo al nivel del cliente como parte de la agenda de desempeño social de PML;</li> <li>3) Fortalecer los conocimientos del personal de venta del MAFL (y otros productos) sobre la gestión del riesgo;</li> <li>4) Monitorear la calidad de las consultas de los clientes;</li> <li>5) Compartir herramientas, metodologías y resultados de la investigación activa a través de redes de IMFs nacionales e internacionales para mejorar la gestión del riesgo de los clientes y para promover el concepto de Trabajo Decente.</li> </ol>

Método de selección de la muestra	Calidad de los datos recolectados	Credibilidad General de los Resultados
<p>Clientes de GT fueron seleccionados mediante la contratación del producto, los clientes GC fueron seleccionados de acuerdo a las características de GT</p> <p>Todas las sucursales cubiertas</p>	<p>-Debido a las diferencias significativas entre los clientes de GT y GC no se condujo un <b>análisis econométrico</b></p> <p>-La línea de base de GT ocurrió después de un año debido a la lenta contratación del producto.</p> <p>-La línea de base de GC ocurrió después de un mes</p> <p>-No todos los datos faltantes/inconsistentes pudieron ser resueltos mediante un proceso de limpieza de datos extensivo</p>	Baja

Antecedentes de la IMF	Nombre de la IMF y Fecha de Establecimiento		Estatus Legal Actual	Misión	Productos	Nr. de Empleados
	FCPB: Fédération des caisses populaires du Burkina Faso, Burkin Faso, 1972		Unión de Crédito/ Cooperativa	Ayudar a mejorar las condiciones de vida de sus miembros como así también de la comunidad en el espíritu de solidaridad y de responsabilidad individual y grupal	<b>Servicios Financieros</b> -Préstamos, ahorros voluntarios y servicios de transferencia de dinero	985 (2011)
Innovación y resultados	Eventos Externos		Area TD & Tipo de Innovación		Innovación	
	N/A		<b>Formalización</b>  Servicios no financieros: Servicios de Desarrollo Empresarial		Campaña de sensitización y servicios de desarrollo empresarial para la formalización de empresas. Inducir a los clientes a registrar su negocio con la meta a largo plazo de su sostenibilidad	
Diseño de la investigación	Tamaño de la muestra		Nr de encuestas & duración		GT & GC	
	Tamaño de la muestra: 490 clientes GT: 248 clientes GC: 243 clientes		1 línea de base y 2 de seguimiento Nov10-Feb12		Nr total de sucursales: 6 Nr de sucursales GT: 3 Nr de sucursales GC: 3	


**Notas al pie:**  
 nr = número, n/c = no comunicado, GC = Grupo Control, GT = Grupo Tratamiento, HH = Hogar, TD = Trabajo Decente  
 Todos los parámetros reportados para FY12 (datos anuales) sino especificado  
 Fuente de Datos: MIX Market & Expresión de Interés (EOI) de cada IMF Individual



Nr.de Sucursales	Cartera Bruta de préstamos (USD) & préstamos promedio por prestatario (USD)	Nr de Prestatarios Activos & Nr. De depositantes	Auto-suficiencia operativa	Prestatarios por Oficial de Credito	Prestatarios Rurales	Prestatarios Mujeres
177 (2011)	142.7 millones 858 (2011)	151'231 (2011) 852'149 (2011)	131%	552 (2011)	43% (2007)	60%

Resultados & Figuras	Recomendaciones
<p><b>Resultados positivos en actitudes y comportamientos respecto a la gestión del negocio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento en el número de clientes separando las cuentas bancarias de la empresa y las personales</li> <li>• Aumento de la concientización sobre la importancia de la protección social (9% de aumento durante la innovación)</li> <li>• Mejoramiento en prácticas de gestión de negocios del 26%</li> </ul> <p><b>Resultados mixtos sobre el registro de las empresas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin impacto en el registro de empresas formales pero el registro de entidades en el “sector informal” aumentó en un 10%</li> </ul>	<p>1) Profundizar el conocimiento sobre indicadores clave que diferencian a los clientes con orientación al crecimiento de aquellos que no cuentan con este potencial, para poder proveer servicios diferenciados de acuerdo a sus respectivas necesidades.</p> <p>2) Continuar proveyendo los servicios de desarrollo empresarial a los clientes</p> <p>3) Compartir los resultados con autoridades relevantes, con evidencia de la efectividad de la combinación de los servicios financieros y no financieros.</p> <p>4) Continuar midiendo el progreso en el mejoramiento del bienestar de los clientes, como parte de su agenda de desempeño social.</p> <p>5) Compartir herramientas, metodologías y resultados del programa de investigación activa mediante redes nacionales e internacionales de IMFs para alentar trabajo similar en promover la formalización y la campaña de Trabajo Decente alrededor del mundo.</p>

Método de selección de la muestra	Calidad de los datos recolectados	Credibilidad General de los Resultados
Sucursales preseleccionadas de acuerdo a criterios coincidentes Clientes seleccionados aleatoriamente	Problemas considerables en identificación de clientes a través de un extensivo análisis de los datos	Media

Antecedentes de la IMF	Nombre de la IMF y Fecha de Establecimiento	Estatus Legal Actual	Misión	Productos	Nr. de Empleados
	Tamweelcom:  Tamweelcom, formerly Jordan Micro Credit Company, Jordan, 1999	ONG	Proveer un rango amplio de productos de crédito para microemprendedores y PYMEs para ayudarlos a expandir sus negocios.	<b>Servicios Financieros</b> -Préstamos, seguros <b>Servicios No Financieros</b> -formación y asesoría	261 (2011)

Innovación y resultados	Eventos Externos	Area TD & Tipo de Innovación	Innovación
	La IMF debido al desafío impuesto por el diseño de la investigación y su sistema de MIS que no le permitía encontrar clientes para GC, decidió abandonar al GC, implementar la innovación y hacer una encuesta antes/ después.	<b>Productividad y seguridad y salud ocupacional (SST):</b>  Servicios no Financieros: formación individual en SST y productividad y monitoreo personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campaña de sensibilización en seguridad y salud ocupacional</li> <li>• Adaptación de la metodología WISE de la OIT a los microempresarios: El Otro -WISE</li> <li>• Formación de capacitadores a los oficiales de crédito en materia de seguridad y salud y productividad en el trabajo (basado en la metodología WISE de la OIT y llamado Kafa por Tamweelcom)</li> <li>• Formación a nivel de clientes por los oficiales de crédito y monitoreo individual</li> </ul>

Diseño de la investigación	Tamaño de la muestra	Nr de encuestas & duración	GT & GC
	Tamaño de muestra: 380 GT: 190 clientes	1 línea de base y (380 clientes) and 1 encuesta final (128 clientes de GT) Sep10 - Dic12	Nr. Total de sucursales: 10 Nr. De sucursales en GT: 6

#### Notas al pie:

nr = número, n/c = no comunicado, GC = Grupo Control, GT = Grupo Tratamiento, HH = Hogar, TD = Trabajo Decente

Todos los parámetros reportados para FY12 (datos anuales) sino especificado

Fuente de Datos: MIX Market & Expresión de Interés (EOI) de cada IMF Individual

Nr.de Sucursales	Cartera Bruta de préstamos (USD) & préstamos promedio por prestatario (USD)	Nr de Prestatarios Activos & Nr. De depositantes	Auto-suficiencia operativa	Prestatarios por Oficial de Credito	Prestatarios Rurales	Prestatarios Mujeres
20	33.7 millones 495	63'526 No	120%	431 (2011)	57% (2011)	95%

Resultados & Figuras	Recomendaciones
<p><b>Estos resultados son de un análisis Antes-Después Mejor seguridad y salud en el lugar de trabajo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alto grado de implementación de mejoras relacionadas con el almacenamiento y manejo de materiales. 1/3 de los participantes no pudieron completar las mejoras planificadas debido a su costo.</li><li>• En promedio, los participantes implementaron 3 mejoras exitosas con una tasa de éxito de más del 80% (80 % calificó de buenas o mejor que buenas las condiciones de trabajo, mientras que sólo dos tercios de ellos lo hizo al inicio del estudio). Estos se correlacionan directamente con la motivación del cliente evidenciado en el número de módulos de formación en los que el cliente voluntariamente participó.</li></ul> <p><b>Niveles más altos de producción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los participantes en la formación tienen un nivel de producción superior a la totalidad de la muestra</li><li>• Vínculo positivo y significativo entre un mejor ambiente de trabajo y el nivel de producción</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Integrar la capacitación a los servicios Tamweelcom y extenderla a otras sucursales;</li><li>2) Monitorear el progreso a nivel del cliente como parte de la agenda de desempeño social de Tamweelcom;</li><li>3) Usar la información para crear un nuevo producto financiero vinculado a la implementación de mejoras en materia de seguridad y salud ocupacional;</li><li>4) Apoyar la capacitación Kafaa mediante el uso de multimedia para sensibilización;</li><li>5) Monitorear la calidad de la impartición de la capacitación, crear un plan de incentivos basado en resultados y fortalecer regularmente los conocimientos en SST y habilidades de entrenamiento de los oficiales de crédito y demás personal involucrado;</li><li>6) Divulgar herramientas, metodologías y resultados de la investigación activa a través de eventos nacionales e internacionales y redes de IMFs para alentar los esfuerzos en mejorar la seguridad y salud en el trabajo y promover el concepto de Trabajo Decente.</li></ol>

Método de selección de la muestra	Calidad de los datos recolectados	Credibilidad General de los Resultados
Se eligieron sucursales con mayor número de préstamos desembolsados y se dio preferencia a clientes con préstamos más grandes y de sectores proclives a accidentes.	Debido a la ausencia de grupo de control (GC) <b>no hubo análisis econométrico</b>	n/a

Antecedentes de la IMF	Nombre de la IMF y Fecha de Establecimiento	Estatus Legal Actual	Misión	Productos	Nr. de Empleados
	TYM: Tao Yeu May Fund, Vietnam, 1992 	Institución Microfinanciera Licenciada	Mejorar la calidad de vida de las mujeres pobres mediante la provisión de préstamos y ahorros, la creación de condiciones favorables para su participación en actividades socio-económicas y aumentar su rol en la sociedad.	<b>Servicios Financieros</b> -Créditos, ahorros voluntarios, Seguros <b>Servicios No Financieros</b> -formación y asesoría, servicios técnicos	366

Innovación y resultados	Eventos Externos	Area TD & Tipo de Innovación	Innovación
	-Caída en el precio de los alimentos (ej. arroz) -Condiciones climáticas extremas: tifón, inundación	<b>Vulnerabilidad, gestión del riesgo y sobre-endeudamiento</b>  Combinación de servicios financieros y no financieros: formación de gestión de riesgo y producto de microseguro mejorado	Introdujo formación de clientes en gestión de riesgo y microseguros. La meta de las formaciones era aumentar la limitada conciencia entre los clientes de TYM acerca del uso de MAF y otras estrategias de gestión del riesgo que puedan ayudar a lo clientes a afrontar mejor los riesgos y los gastos imprevistos.

Diseño de la investigación	Tamaño de la muestra	Nr de encuestas & duración	GT & GC
	Tamaño de la muestra: 977 clientes GT: 496 clientes GC: 481 clientes	1 línea de base y 4 encuestas de seguimiento Dic09-Dic11	Nr total de sucursales: 2 Nr de sucursales en GT: 1 Nr de sucursales en GC: 1


#### Notas al pie:

nr = número, n/c = no comunicado, GC = Grupo Control, GT = Grupo Tratamiento, HH = Hogar, TD = Trabajo Decente  
 Todos los parámetros reportados para FY12 (datos anuales) sino especificado  
 Fuente de Datos: MIX Market & Expresión de Interés (EOI) de cada IMF Individual

Nr.de Sucursales	Cartera Bruta de préstamos (USD) & préstamos promedio por prestatario (USD)	Nr de Prestatarios Activos & Nr. De depositantes	Auto-suficiencia operativa	Prestatarios por Oficial de Credito	Prestatarios Rurales	Prestatarios Mujeres
17	23.2 millones 298	7'818 84'051	147%	324	21% (2011)	100%

Resultados & Figuras	Recomendaciones
<p><b>Impacto más fuerte en actitud financiera y gestión del riesgo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caída del 15% en la actitud de que tener un registro de ingresos y egresos no son necesarios</li> <li>• Reducción del 4% en la actitud de que el análisis de los gastos no son necesarios</li> <li>• Aumento del 10 al 17% en actitud positiva hacia los ahorros</li> <li>• Aumento del 22% en habilidad para separar dinero para gastos de emergencia.</li> </ul> <p><b>Algún impacto sobre creación de activos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento del uso de seguros de motocicleta en 5%</li> </ul> <p><b>Algún impacto en préstamos múltiples/sobre-endeudamiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descenso del 12% en contratación de un préstamo para repagar otro</li> </ul> <p><b>Algún impacto en vulnerabilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad de los hogares para cubrir gastos aumentó en un 3.3%</li> </ul>	<p>1) Continuar con la implementación de la formación de los clientes en gestión del riesgo y microseguros en momentos definidos en las interacciones con los clientes y expandirlo a otras sucursales;</p> <p>2) Continuar con el seguimiento del progreso a nivel del cliente como parte de la agenda de desempeño social de TYM;</p> <p>3) Monitorear la calidad de la formación y regularmente fortalecer el conocimiento en gestión del riesgo y las habilidades de formación del personal;</p> <p>4) Fortalecer la capacidad del personal de TYM para gestionar eficientemente el Fondo de Asistencia Mutua; y</p> <p>5) Compartir herramientas, metodologías y resultados del programa de investigación activa mediante redes nacionales e internacionales de IMFs para alentar la mejora en la formalización de riesgo y promover el concepto de Trabajo Decente.</p>

Método de selección de la muestra	Calidad de los datos recolectados	Credibilidad General de los Resultados
Sucursales preseleccionadas de acuerdo a criterios coincidentes Clientes seleccionados aleatoriamente	-Problemas de identificación (ID único de clientes) y algunas inconsistencias en los datos resueltas mediante limpieza de datos. - En general buena calidad	Media

Antecedentes de la IMF	Nombre de la IMF y Fecha de Establecimiento	Estatus Legal Actual	Misión	Productos	Nr. de Empleados
	VFC: Vision Fund Cambodia Ltd, formerly MED program, Cambodia, 2001 	Institución Microfinanciera Licenciada	Vision Fund es una compañía Cristiana que provee servicios financieros para ayudar a los pobres a liberarse por si mismos de la pobreza.	<b>Servicios Financieros</b> -Préstamos (grupo, individual) ahorros voluntarios <b>Servicios No Financieros</b> -Orientación de clientes	820
Innovación y resultados	Eventos Externos	Area TD & Tipo de Innovación		Innovación	
	-Legislación para licencia de ahorros muy lenta lo que provocó un cambio en la innovación de ahorro planeada originalmente -Otros proveedores de servicios empezaron a ofrecer educación financiera -Condiciones climáticas extremas: inundaciones -Caída en el precio de los alimentos (ej. Arroz)	<b>Vulnerabilidad, gestión del riesgo y sobre-endeudamiento</b>  Servicios no Financieros: Educación Financiera		Formación en educación financiera, basada en los manuales de la OIT para Camboya. La meta era equipar a los clientes con habilidades y conocimiento para que pudieran tomar decisiones informadas acerca de ganancias, gastos, presupuestos, ahorros y préstamos.  VFC aplicó un enfoque de formación directa e implementó sesiones de formación con clientes.	
Diseño de la investigación	Tamaño de la muestra	Nr de encuestas & duración		GT & GC	
	Tamaño de la muestra: 460 clientes GT: 264 clientes GC: 196 clientes	1 línea de base y 3 encuestas de seguimiento Oct10-Feb12		Nr total de sucursales: 3 Nr total de sucursales en GT: 2 Nr total de sucursales en GC: 1	

**Notas al pie:**  
 nr = número, n/c = no comunicado, GC = Grupo Control, GT = Grupo Tratamiento, HH = Hogar, TD = Trabajo Decente  
 Todos los parámetros reportados para FY12 (datos anuales) sino especificado  
 Fuente de Datos: MIX Market & Expresión de Interés (EOI) de cada IMF Individual

Nr.de Sucursales	Cartera Bruta de préstamos (USD) & préstamos promedio por prestatario (USD)	Nr de Prestatarios Activos & Nr. De depositantes	Auto-suficiencia operativa	Prestatarios por Oficial de Credito	Prestatarios Rurales	Prestatarios Mujeres
74	48 millones 363	156'742 454	128%	363	91% (2011)	92% (2011)

Resultados & Figuras	Recomendaciones
<p><b>Algunos impact en actitud financiera y gestión del riesgo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caída del 10% de la percepción negativa hacia seguros</li> <li>• Actitud hacia ahorros parcialmente mejorada</li> <li>• Aumento del 9% en separar dinero para emergencias futuras</li> <li>• 22% de aumento en la habilidad de separar dinero para gastos de emergencia</li> </ul> <p>Poca evidencia con creación de <b>activos</b> (excepto para un aumento del 8-10% de la incidencia de ahorros);</p> <p><b>Muchos resultados mixtos y contra-intuitivos para préstamos múltiples/sobre-endeudamiento y vulnerabilidad.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de préstamos de fuentes informales en 19-22%</li> <li>• 9% de aumento en obtener un préstamos para repagar otro</li> <li>• Habilidad para cubrir los gastos del hogar cayó en casi 20% mientras que la habilidad para cubrir gastos imprevistos aumentó 8-13%</li> </ul>	<p>1) Reflejar las capacidades internas de VFC (humanas y financieras) para desarrollar la formación de 2 días con los clientes en educación financiera y hacer ajusted necesarios para permitir la formación en otras sucursales;</p> <p>2) Si se hacen ajustes sobre la currícula, se recomienda que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) los métodos participativos usados en el Manual de Capacitadores se mantengan lo máximo posible para asegurarse una formación fácil y placentera,</li> <li>ii) el personal de VFC staff a nivel de sucursal es provisto de oportunidades regulares para fortalecer su conocimiento en educación financiera y habilidades de formación,</li> <li>iii) la calidad de las formaciones es monitoreada de cerca;</li> </ul> <p>3) Continuar midiendo el impacto de las formaciones en educación financiera sobre temas de gestión de riesgo y sobre-endeudamiento a nivel del cliente como parte de la agenda de desempeño social de VFC;</p> <p>4) Compartir herramientas, metodologías y resultados de la investigación activa a través de redes de IMFs nacionales e internacionales para promover iniciativas similares.</p>

Método de selección de la muestra	Calidad de los datos recolectados	Credibilidad General de los Resultados
Sucursales preseleccionadas de acuerdo a criterios coincidentes Clientes seleccionados aleatoriamente	-Problemas de identificación (ID cliente única), datos faltantes e inconsistencias de datos resueltas principalmente mediante limpieza de datos extensiva.	Media









Programa de Finanzas Solidarias  
Departamento de Empresas

Organización Internacional del Trabajo  
4 Route des Morillons  
CH-1211 Ginebra 22  
Suiza

Tel: +41(0)22 799 64 86

Correo electrónico: [sfp@ilo.org](mailto:sfp@ilo.org)

ISBN 978-92-2-329371-0

