

# Medir los cambios que los clientes experimentan en sus vidas por medio de las microfinanzas: Aportaciones de diferentes enfoques

En los dos últimos años, la publicación de tres evaluaciones de impacto de los programas de microcrédito en India, Filipinas y Marruecos provocó un torrente de artículos de prensa que ponían en entredicho<sup>1</sup> el valor del microcrédito y si realmente producía resultados positivos para los pobres (Karlan y Zinman, 2009; Dufo y Banerjee, 2009 y 2010). Las evaluaciones de impacto utilizaban estudios aleatorios controlados, una metodología de evaluación que asigna de forma aleatoria una intervención a un grupo de tratamiento y priva de ella a un grupo testigo. Se trata de un método ampliamente utilizado en ensayos médicos y, en particular, en pruebas farmacológicas; su popularidad es cada vez mayor, tanto entre los expertos del mundo académico como entre los especialistas en evaluación del ámbito de las ciencias sociales. En la actualidad existen más de 300 estudios aleatorios controlados concluidos o en curso en sectores como la educación, la gestión, las finanzas o el sector privado<sup>2</sup>.

Históricamente, las instituciones de microfinanzas (IMF) han centrado sus recursos en el seguimiento más que en las evaluaciones externas. El seguimiento ha consistido en gran medida en la observación de los indicadores financieros. En los últimos años, sin embargo, el seguimiento se ha ampliado para incluir la recopilación y la observación de los cambios registrados en una serie de dimensiones sociales identificadas y acordadas por los agentes del sector en el marco del grupo de acción sobre el desempeño social (<http://sptf.info>). Actualmente, un grupo compuesto por más de 350 IMF está presentando al Microfinance Information Exchange (MIX) un conjunto de indicadores sociales, junto con sus indicadores financieros<sup>3</sup>.

El sector de las microfinanzas ha desarrollado muchas otras herramientas de seguimiento y evaluación con el fin de medir diferentes elementos de desempeño social, como los niveles de pobreza de los clientes (puede consultarse una lista de las iniciativas de

medición del desempeño social en el cuadro 1). Las evaluaciones del desempeño social pueden constituir una herramienta de gran utilidad para la gestión de las IMF. No obstante, dichas evaluaciones no permiten a las IMF atribuir las variaciones del bienestar a sus programas, puesto que estas herramientas no contemplan el siguiente caso hipotético: ¿qué habría sucedido si no se hubiera introducido una intervención determinada? Pese a todo, el seguimiento y la evaluación del desempeño social ayudan a entender cómo y dónde se prestan los servicios. Los datos recopilados se pueden utilizar para elaborar evaluaciones de impacto y para comprender el modo en que los factores que intervienen en el proceso, como la capacitación del personal o los mecanismos de desembolso, influyen en los resultados.

Los métodos de investigación cuantitativos y cualitativos se utilizan para recopilar y analizar datos con el fin de descubrir los cambios que experimentan los clientes en sus vidas como consecuencia de los

1 Véase, por ejemplo, Bennett (2009), Macfarquhar (2010) y *The Economist* (2009).

2 Banco Mundial.

3 <http://www.themix.org/social-performance/Indicators>.

### Cuadro 1: Herramientas seleccionadas de seguimiento y evaluación del desempeño social en las microfinanzas

HERRAMIENTA	FUNCIÓN
Herramientas de medición de la pobreza	Ayudan a determinar la situación de pobreza de los clientes de IMF, a realizar un seguimiento de la forma en que varían con el tiempo los niveles de pobreza de los clientes de esas instituciones y a informar a los proveedores de fondos sobre la difusión de la lucha contra la pobreza por parte de las IMF; puede ayudar a las IMF a dirigirse a un segmento de mercado específico.
Auditorías sociales	Informan a las IMF sobre la orientación social de los procesos de gestión (es decir, prácticas centradas en el cliente o políticas internas responsables con respecto al personal).
Calificaciones sociales	Califican el desempeño de las diferentes IMF a partir de información sobre dimensiones sociales tales como la claridad de su misión o la alineación de su estrategia y de sus sistemas operacionales con la misión definida y con sus procesos internos (protección de sus clientes, perspectiva de género y responsabilidad para con el personal, las comunidades y el medio ambiente).

### Cuadro 2: Métodos de evaluación

MÉTODOS	LO QUE HACE	LO QUE NO HACE	EJEMPLO
Métodos cualitativos	Se centran en los procesos, los comportamientos y las condiciones tal y como los perciben los entrevistados.	Atribución de causas y efectos sujeta a sesgos.	<i>Portfolios of the Poor</i> (2009)
Métodos cuantitativos no experimentales o semiexperimentos	Ofrecen pruebas de cambios en las vidas de los clientes.	El aislamiento de sesgos (selección, ubicación) resulta difícil o imposible, de manera que la atribución de la causalidad también es complicada.	Estudios de AIMS, por ejemplo, Chen y Snodgrass (2001), Khandker (1998), Bruhn (2009) o Townsend (2009)
Métodos cuantitativos experimentales (estudios aleatorios controlados)	Demuestran la causalidad de una intervención en las vidas de los clientes en comparación con un grupo testigo.	No siempre permiten comprender correctamente los factores contextuales y del proceso.	Karlan y Zinman (2009), Banerjee y Duflo (2009)

programas de microfinanzas. En función del tema de investigación seleccionado, unos métodos pueden resultar más adecuados que otros (cuadro 2). La elección rara vez se decanta por uno u otro de forma disyuntiva, sino que por lo general se utiliza una combinación de métodos. Los investigadores utilizan técnicas cuantitativas cuando tratan de detectar cambios precisos y cuantificables causados por una intervención en concreto o correlacionados con ella. En cambio, emplean técnicas cualitativas, como grupos focales o entrevistas estructuradas, cuando intentan comprender procesos que interactúan entre sí y que no se pueden aislar, y cuando puede resultar difícil establecer una causalidad directa.

Existen diferentes formas de estimar lo que habría sucedido si no se hubiera llevado a cabo una intervención, definiendo de forma aleatoria quién recibe el tratamiento y quién no<sup>4</sup>. En el ámbito de las microfinanzas se utilizan desde hace 20 años evaluaciones cuantitativas que no conllevan la colocación aleatoria de los clientes (semiexperimentos)<sup>5</sup> y, en su mayor parte, están financiadas por donantes. Como han señalado otros investigadores, estos métodos presentan algunos puntos débiles, relacionados principalmente con el sesgo de selección (por ejemplo, ¿son los clientes que toman préstamos mejores empresarios o están más motivados desde el principio?)<sup>6</sup>.

4 Entre otras técnicas utilizadas cabe citar el ensayo previo y ensayo posterior, el emparejamiento, el método de dobles diferencias, las variables instrumentales, las series temporales interrumpidas y la discontinuidad de la regresión. Pueden consultarse las ventajas y los inconvenientes de cada una de ellas en [http://www.ifc.org/ifcext/sme.nsf/AttachmentsByTitle/MEImpactEvaluation.pdf/\\$FILE/MEImpactEvaluation.pdf](http://www.ifc.org/ifcext/sme.nsf/AttachmentsByTitle/MEImpactEvaluation.pdf/$FILE/MEImpactEvaluation.pdf).

5 <http://www.gfusa.org/sites/default/files/Measuring-Impact-of-Microfinance.pdf>.

6 Véase, por ejemplo, Karlan y Goldberg (2008).

## ¿Por qué son útiles los estudios aleatorios controlados en el ámbito de las microfinanzas?

Los estudios aleatorios controlados se utilizan en las evaluaciones de impacto con el fin de **establecer la causalidad**. Los primeros estudios publicados abordaban directamente la cuestión del impacto de las microfinanzas examinando sus posibles resultados, como el incremento de los niveles de ingresos o de consumo, el aumento de la asistencia de los niños a la escuela o la mejora de los resultados en el ámbito de la salud. Sin embargo, los estudios aleatorios controlados se utilizan cada vez más para examinar el diseño de los productos y para comprobar si sus características responden a las necesidades de los clientes.

Los estudios que realizan pruebas experimentales con diferentes períodos de pago, el uso de mecanismos de compromiso para el ahorro o la elasticidad de los tipos de interés constituyen algunos ejemplos de cómo se utilizan los estudios aleatorios controlados para mostrar el modo en que pueden mejorarse los servicios (Gine, 2006; Ashraf, Karlan y Yin, 2006). Algunos investigadores consideran que, en el ámbito de las microfinanzas, estos estudios pueden resultar especialmente valiosos para perfeccionar los productos y verificar la combinación adecuada de servicios. Si bien muchas IMF confían fundamentalmente en la investigación cualitativa para diseñar y probar sus productos, los estudios aleatorios controlados pueden constituir una alternativa eficaz en función de los costos para aquellas IMF que cuenten con suficientes sistemas de datos internos<sup>7</sup>.

Los estudios aleatorios controlados también plantean algunas cuestiones importantes para los profesionales. Controlar quién recibe el servicio, la configuración *ex ante*, así como el costo y la duración que supone obtener resultados hacen que los estudios aleatorios controlados constituyan una inversión importante. Es necesario establecer una asociación duradera entre profesionales e investigadores. Por lo general, como en cualquier

**Gráfico 1: Algunas ventajas e inconvenientes de los estudios aleatorios controlados**



otra forma de evaluación, existen soluciones de compromiso (gráfico 1).

Pese a la existencia de dichas soluciones, se acoge con beneplácito este interés renovado por las microfinanzas basadas en pruebas. Las microfinanzas abarcan diversos productos: ahorro, seguros, préstamos colectivos, créditos al consumo, préstamos de capital de trabajo y préstamos para la adquisición de una vivienda. El uso que hagan los clientes del servicio de microfinanzas elegido y su comportamiento se traducirán en diferentes resultados y consecuencias para sus vidas. A continuación se exponen algunos ejemplos:

- El ahorro puede ayudar a crear un colchón con el que hacer frente a crisis futuras, como refleja un estudio aleatorio controlado llevado a cabo recientemente (Dupas y Robinson, 2002).
- Los microseguros pueden ayudar a los clientes pobres a pasar de cultivos de bajo valor a otros de mayor valor (Udry y otros, 2010).
- Los servicios de pago pueden ayudar a los clientes a acceder a fondos procedentes de sus familiares en mercados de trabajo urbanos o extrajeros, como lo está haciendo el servicio M-PESA en Kenya.
- Cuando el crédito se invierte en un negocio, es probable que los clientes aumenten su capital de trabajo o el activo de la empresa (máquinas de coser, por ejemplo), lo que puede traducirse en unas mayores utilidades (Duflo y otros, 2009).

<sup>7</sup> Las herramientas de investigación de mercados MicroSave, por ejemplo, se basan en métodos cualitativos. Estas herramientas ayudan a las IMF a desarrollar o perfeccionar nuevos productos y a analizar problemas tales como la deserción o los impagos de préstamos; también pueden ayudar a supervisar la atención al cliente.

En la actualidad se están llevando a cabo estudios aleatorios controlados dirigidos a verificar muchos de estos supuestos e hipótesis acerca del modo en que se utilizan los servicios de microfinanzas y, por tanto, las repercusiones que tendrán sobre los hogares.

## Es necesario contar con más pruebas sobre los beneficios de las microfinanzas

Solo se han llevado a cabo tres estudios aleatorios controlados sobre el impacto del microcrédito, y los resultados son escasos. Hasta el momento, la idea de que las restricciones de capital constituyen el único problema al que se enfrentan las microfinanzas parece errónea. El microcrédito parece ser apropiado para clientes con una capacidad relativamente elevada para asumir riesgos y con la capacidad empresarial necesaria para crear un negocio que les permita obtener beneficios con los que pagar los préstamos. Sin embargo, no todo el mundo es (o quiere ser) un microempresario en la base de la pirámide. Eso no significa, sin embargo, que las microfinanzas — entendidas como una amplia gama de servicios entre los que se incluyen el ahorro, las transferencias de

dinero y los microseguros, no solamente el crédito— no sirvan para ayudar a los pobres a gestionar el flujo de efectivo de sus hogares.

En efecto, diversas investigaciones sugieren que el mayor uso de productos de microfinanzas puede consistir, en realidad, en ayudar a los hogares a ajustar su consumo y a enfrentarse de un modo más adecuado a las crisis. Trabajos más recientes sobre los estudios aleatorios controlados, especialmente aquellos que se centran en productos no crediticios (como microseguros y microahorros), ponen de manifiesto resultados asombrosos que muestran que el diseño de los productos puede mejorar los efectos que tienen estos sobre determinados segmentos de clientes.

Junto con otros tipos de enfoques de investigación, los estudios aleatorios controlados están contribuyendo a generar una amplia base de conocimiento sobre lo que hacen (y sobre lo que no hacen) exactamente las microfinanzas. Disponer de más estudios y de un mayor número de pruebas relativas a los clientes puede ayudarnos a entender mejor cómo lograr la plena integración financiera.

## Agradecimientos

Queremos expresar nuestro agradecimiento a Xavi Gine, Nathaneal Goldberg, Jake Kendall, Christoph Kneiding, Kate McKee, Jeanette Thomas, Xavier Reille y Richard Rosenberg por sus valiosas aportaciones.

## Bibliografía

- Ashraf, N., D. Karlan y W. Yin. 2006. "Tying Odysseus to the Mast: Evidence from a Commitment Savings Product in the Philippines". *Quarterly Journal of Economics*.
- Banco Mundial. 2004. "Monitoring and Evaluation, Some Tools, Methods and Approaches". Washington, DC: DEO, Banco Mundial.
- Banerjee, A., E. Duflo, R. Glennerster y C. Kinnan. 2009. "The Miracle of Microfinance? Evidence from a Randomized Evaluation". Mass.: J-PAL and MIT.
- Bennett, Drake. 2009. "Small Change, Billions of Dollars and a Nobel Prize Later, It Looks Like 'Microlending' Doesn't Actually Do Much to Fight Poverty". *Boston Globe*, 20 de septiembre.
- Bruhn, Miriam e I. Love. 2009. "The Economic Impact of Banking the Unbanked: Evidence from Mexico". Documento de trabajo sobre investigaciones relativas a políticas de desarrollo n.º WPS 4981. Washington, DC: Banco Mundial.
- Chen, Martha y Donald Snodgrass. 2001. "Managing Resources, Activities, and Risk in Urban India: The Impact of SEWA Bank". Washington, DC: Assessing the Impact of Microenterprise Services (AIMS), Management Systems International.

### Recuadro 1: Seguimiento frente a evaluación de impacto: Estudio de caso.

Un grupo de personas de Weight Watchers pretende perder peso; su objetivo es perder de 0,5 kilos a 1 kilo por semana. Tanto para Weight Watchers como para los miembros de este grupo, una reducción de peso constituiría una prueba de que se ha producido un cambio positivo hacia el objetivo de pérdida de peso.

El grupo puede hacer un seguimiento de sus progresos de varias formas, a saber:

1. Pesar a sus miembros de manera periódica.
2. Realizar un seguimiento de la ingesta de calorías.
3. Realizar un seguimiento de las horas de ejercicio semanales en comparación con un objetivo previamente establecido.

¿Se debió la pérdida de peso a la dieta, al ejercicio o al hecho de formar parte de un grupo de ayuda para la pérdida de peso? Para obtener este tipo de información, es necesario llevar a cabo un estudio de impacto que asigne de manera aleatoria a las personas a un grupo de tratamiento o a un grupo testigo.

Collins, Daryl y otros. 2009. *Portfolios of the Poor: How the World's Poor Live on \$2 a Day*. Nueva Jersey: Princeton University Press.

Dupas, Pascaline y J. Robinson. 2009. "Savings constraints and Microenterprise Development: Evidence from a Field-experiment in Kenya". Los Ángeles, UCLA.

Galasso, Emanuela, Xavier Gine y Markus Goldstein. s. f. "Impact Evaluation: Methods and Implementation Issues". Presentación de PowerPoint. Washington, DC: Banco Mundial.

Gertler, Paul J. y otros. 2011. *Impact Evaluation in Practice*. Washington, DC: Banco Mundial.

Gine, Xavier y D. Karlan. 2006. "Group vs. Individual Liability: A Field Experiment in the Philippines". Documento de trabajo sobre investigaciones relativas a políticas de desarrollo 4008. Washington, DC: Banco Mundial.

Goldberg, Nathanael. 2005. "Measuring the Impact of Microfinance: Taking Stock of What We Know". Washington, DC: Grameen Foundation.

Goldberg, Nathanael y D. Karlan. 2008. "Impact of Credit: How to Measure Impact, and Improve Operations Too". Nueva York: The Financial Access Initiative e Innovations for Poverty Action.

Karlan, Dean y Jonathan Morduch. 2010. "Access to Finance". En *Handbook of Development Economics*, vol. 5, ed., Dani Rodrick y M. R. Rosenzweig, 4703-778. Amsterdam: Elsevier.

Khandker, Shahidur R. 1998. "Fighting Poverty with Microcredit: Experience in Bangladesh". Nueva York: Oxford University Press.

Macfarquhar, Neil. 2010. "Banks Making Big Profits from Tiny Loans", *New York Times*, 13 de abril.

McKenzie, David. 2009. "Impact Assessments in Finance and Private Sector Development: What Have We Learned and What Should We Learn?". Documento de trabajo sobre investigaciones relativas a políticas de desarrollo n.º 3807. Washington, DC: Banco Mundial.

Naudet, Jean David y Jocelyne Delarue. 2008. "Fostering Impact Evaluation at Agence Française de Développement: A Process of In-House Appropriation and Capacity-Building". NONIE (Network of Networks on Impact Evaluation) Documento de trabajo n.º 2.

Ravaillon, Martin. 2009. "Should the Randomistas Rule? Another Criticism of RCTs". *The Economists' Voice* 6 (2).

Savedoff, William D., Ruth Levine y Nancy Birdsall. 2006. "When Will We Ever Learn? Improving Lives through Impact Evaluation". Washington, DC: Grupo de trabajo sobre la brecha en materia de evaluación, Center for Global Development. *The Economist*. 2009. "A Partial Marvel", 16 de julio.

Townsend, Robert y J. Kaboski. 2009. "The Impacts of Credit on Village Economies". Departamento de Economía del MIT. Documento de trabajo n.º 09-13. Mass.: MIT.

White, Howard. 2009. "Some Reflections on Current Debates in Impact Evaluation". Documento de trabajo 1, Nueva Delhi: Iniciativa Internacional para la Evaluación de Impacto, abril.

## Sitios web

Center for Global Development. Blog público de David Roodman sobre microfinanzas. [http://blogs.cgdev.org/open\\_book/category/about-the-bookoutline](http://blogs.cgdev.org/open_book/category/about-the-bookoutline)

CERISE. Impact and Social Performance. <http://www.cerise-microfinance.org/-impact-and-social-performance-#outils>

CGAP. <http://www.cgap.org>

Financial Access Initiative. <http://financialaccess.org/>

Blog de IFMR. <http://www.ifmrblog.com>

Innovations for Poverty Action. <http://poverty-action.org/>

MIX Market. Social Performance Data. <http://www.mixmarket.org/social-performance-data>

MIX. Social Performance Indicators. <http://www.themix.org/social-performance/Indicators>

Poverty Action Lab. <http://www.povertyactionlab.org/>

Grupo de acción sobre el desempeño social. <http://www.sptf.info>





Mayo de 2011

Todas las publicaciones del CGAP están disponibles en el sitio web del CGAP, en [www.cgap.org](http://www.cgap.org).

CGAP  
1818 H Street, NW  
MSN P3-300  
Washington, DC  
20433, EE.UU.

Tel: 202-473-9594  
Fax: 202-522-3744

Correo electrónico:  
[cgap@worldbank.org](mailto:cgap@worldbank.org)

© CGAP, 2011

---

## AUTORES

Mayada El-Zoghbi y Meritxell Martínez