



**MASTER EN MICROFINANZAS Y DESARROLLO SOCIAL
(2009/2010)**

**Evaluación del impacto de los servicios microfinancieros
EL CASO PROMUJER - BOLIVIA**

Arrascue Edgar Omar

Briceño Jenny

Gillieri Roberto Alfredo José

Leiva Paolo

Ortiz Daniel



**MASTER EN MICROFINANZAS Y DESARROLLO SOCIAL
(2009/2010)**

**Evaluación del impacto de los servicios microfinancieros
EL CASO PROMUJER - BOLIVIA**

Arrascue Edgar Omar

Briceño Jenny

Gillieri Roberto Alfredo José

Leiva Paolo

Ortiz Daniel

Índice:

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS Y DELIMITACIÓN DEL PROYECTO.....	3
1 NECESIDAD DE LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL Y SU MEDICIÓN.	5
1.1 ¿ES NECESARIO EVALUAR EL IMPACTO SOCIAL?.....	5
1.1.1 RAZONES PARA LLEVAR A CABO UN ESTUDIO DE IMPACTO SOCIAL.....	6
1.1.2 HERRAMIENTAS PARA EVALUAR EL IMPACTO SOCIAL.	7
2 EL IMPACTO SOCIAL DE LAS MICROFINANZAS: ENFOQUE INTEGRAL VS ENFOQUE MINIMALISTA.	9
2.1 ENFOQUE MINIMALISTA DEL MICROCRÉDITO Y SUS DEBILIDADES.....	11
2.2 ENFOQUE INTEGRAL DE LAS MICROFINANZAS	11
3 EL CASO PROMUJER BOLIVIA	13
3.1 SITUACIÓN ACTUAL DE PROMUJER BOLIVIA	13
3.2 IMPACTO ECONÓMICO.....	15
3.2.1 VALOR DE INVENTARIOS.....	15
3.2.2 INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS	17
3.2.3 NIVEL DE EMPLEO GENERADO	18
3.2.4 GESTIÓN EMPRESARIAL.....	20
3.3 IMPACTO SOCIAL	21
3.3.1 ACCESO A EDUCACIÓN DEL HOGAR.	21
3.3.2 ACCESO A SALUD DEL HOGAR.....	23
3.3.3 CONDICIONES DE LA VIVIENDA.	26
3.3.4 BIENESTAR.	29
3.4 IMPACTOS EN EMPODERAMIENTO.....	29

3.4.1	LAS HABILIDADES EMPRESARIALES DE SUS CLIENTAS,	30
3.4.2	LA AUTOESTIMA DE SUS CLIENTAS,	30
3.4.3	EL EMPODERAMIENTO ECONÓMICO DE SUS CLIENTAS.....	30
3.4.4	EVALUACIÓN DE IMPACTO CON GRUPO DE CONTROL.....	30
3.5	INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROMUJER.....	31
3.5.1	SUSTENTABILIDAD	32
3.5.2	RENTABILIDAD.....	32
3.5.3	EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD.....	33
3.5.4	CALIDAD DE CARTERA.....	34
3.5.5	ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS.....	35
4	<u>PERFIL DE RESPONSABILITY</u>	<u>36</u>
4.1	ENFOQUE DE INVERSIÓN DE RESPONSABILITY:	36
4.2	PRINCIPIOS QUE GUÍAN A RESPONSABILITY:.....	36
5	<u>PROYECCIONES FINANCIERAS:</u>	<u>38</u>
5.1	HIPÓTESIS PRESUPUESTARIAS:.....	38
6	<u>CONCLUSIONES.....</u>	<u>40</u>
6.1	CONCLUSIONES.....	40
7	<u>BIBLIOGRAFÍA.....</u>	<u>43</u>
7.1	BIBLIOGRAFÍA	43

INTRODUCCIÓN

Se debe tener presente que, en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, la ONU proclamó al 2005 como Año Internacional del Microcrédito y, en octubre del 2006, el Premio Nobel de la Paz fue otorgado a Muhammad Yunus, y a su banco especializado en microcréditos, el Grameen Bank. Inmediatamente después, en noviembre del 2006, la Cumbre Internacional del Microcrédito, que se realizó en Halifax (Canadá), oportunidad en que se fijó el objetivo de garantizar el acceso al microcrédito a 175 millones de personas en el mundo para el año 2015.

Pero, más allá del consenso alcanzado acerca del fin último de las microfinanzas y de su potencial impacto, las formas de alcanzar mejores resultados, así como la manera de medirlos, están generando fuertes debates en la literatura especializada. Hasta los años 1990, la evaluación de la efectividad de las Instituciones de Microfinancieras (IMFs) estaba fundamentada en criterios financieros. No obstante, este tipo de evaluación se reveló inadecuado para determinar si estas instituciones alcanzaban o no su meta de reducción de la pobreza. Es por eso que surge la necesidad de llevar adelante estudios de evaluación de impacto social.

El concepto de impacto social presenta ciertas complejidades, si bien se asocia con mejoras en la calidad de vida de los prestatarios, esas mejoras pueden reflejarse (más allá de la situación de las microempresas) en múltiples aspectos de su vida: beneficios en salud,

educación propia y de su familia, condiciones básicas de infraestructura e higiene, etc. Por otro lado, el trabajo presenta un análisis del estudio de caso. Se trata de analizar la evaluación de impacto social correspondiente a la ya mencionada Institución Microfinanciera *PROMUJER*.

OBJETIVOS Y DELIMITACIÓN DEL PROYECTO

Objetivo General:

Investigar los resultados del impacto de los servicios de PROMUJER BOLIVIA, en base a herramientas tanto cuantitativas como cualitativas de investigación, para acceder a fuentes de fondeo.

Objetivos Específicos:

- Analizar el impacto social, económico y de empoderamiento de los servicios microfinancieros en los beneficiarios de PROMUJER BOLIVIA.
- Identificar los indicadores de gestión de PROMUJER BOLIVIA y de impacto de los programas en los beneficiarios, para acceder a fuentes de fondeo a través de **responsAbility**.

Población Objetivo y Alcance de la evaluación de Impacto

La población objetivo del estudio de impacto está conformada por las clientes que tienen como mínimo una antigüedad de 2 años puesto que se considera como supuesto que se requiere una exposición a los servicios de la institución durante un tiempo razonable.

Los ámbitos sobre los que se medirán impactos son:

- **La unidad económica del cliente**, que comprende al conjunto de emprendimientos económicos en los que está involucrado el/la cliente, ya sea por cuenta propia o como parte de una actividad familiar o asociada.
- **La unidad familiar del cliente**, que comprende al hogar o familia nuclear del cliente.
- **El cliente como individuo**, a nivel de su desarrollo personal y social.

1 NECESIDAD DE LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL Y SU MEDICIÓN.

1.1 ¿Es necesario Evaluar el Impacto Social?

Las experiencias en microfinanzas son numerosas y existen en la actualidad en todos los continentes, los estudios de impacto realizados por las instituciones de microfinanzas (IMF) o por organismos externos a ésta no son tan comunes, en particular a causa del tiempo y de los recursos financieros necesarios. En gran parte ello se debe a que una adecuada evaluación de impacto social conlleva una gran cantidad de esfuerzos debido a que con ella se intenta identificar la presencia de mejoras en la calidad de vida del prestatario, producto del paso de éste por la experiencia microfinanciera. Por ende, resulta un término muy amplio, y de difícil medición, ya que la mejora en dicha calidad de vida se refleja en diferentes y múltiples aspectos de la vida del prestatario, como ser beneficios en su salud, educación propia y de su familia, condiciones básicas de infraestructura e higiene, etc., y no sólo a nivel de su microempresa, sobre la cual se dirige las microfinanzas.

1.1.1 Razones para llevar a cabo un estudio de Impacto Social.

En los últimos años se ha difundido la idea de que la sustentabilidad de una IMF es condición necesaria pero no suficiente para la autosustentabilidad de los prestatarios ya que claramente éstos pueden desarrollar estrategias alternativas que les permitan el pago de sus obligaciones y que no provengan de un adecuado desarrollo de su microempresa.

La tarea de comprender mejor a sus prestatarios y de qué forma han sido beneficiados por el programa, ha difundido el uso de la Evaluación de Impacto Social como forma de dimensionar los cambios cuantitativos y cualitativos que la IMF produce, mediante su operatoria cotidiana, en su población objetivo, así como forma también de situarse en un proceso de mejora continua evaluando y así rediseñando, fortaleciendo y/o modificando los distintos aspectos de dicha operatoria.

En un primer tiempo, los estudios de impacto social se justificaban entonces por la necesidad de demostrar que la acción de las IMF conducía a una reducción de la pobreza (« *prove* »). Esos primeros estudios eran financiados, en su mayoría, por donantes que deseaban verificar que los fondos dados o prestados a las IMF eran útiles. En el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, el CGAP¹ creó unos indicadores para evaluar la contribución de las microfinanzas a la realización de esos objetivos.

Sin embargo, poco tiempo después, esos estudios empezaron a ser criticados por su costo y su complejidad, así como por sus pocas implicaciones concretas en términos de recomendaciones para las IMF. Por consecuencia apareció un segundo tipo de estudio de impacto social, cuya meta era esta vez mejorar los servicios propuestos por las IMF (« *improve* »). Esas evaluaciones, más livianas y operativas, estaban implementadas por los operadores de microfinanzas y no por expertos externos pagados por los donantes. Según CERISE² (2003), “*eso muestra muy bien que, cada vez más, este tipo de estudios no está siendo percibido y usado por las IMF como un simple elemento de evaluación y de demostración para los donantes, sino como una herramienta de gestión interna*”.

Hoy en día, la distinción clásica entre esos dos tipos de estudios de impacto (« *prove* » e « *improve* ») está cuestionada, por ejemplo por Copestake, Johnson y Wright (2004). Así,

¹(Consultative Group to Assist the Poor)

²(Comité de Intercambio, de Reflexión y de Información sobre los Sistemas de Ahorrocrédito)

las últimas reflexiones buscan más bien conciliar esos enfoques diferentes, implementando estudios que permitirían al mismo tiempo demostrar y mejorar el impacto de las microfinanzas sobre sus prestatarios.

Por fin, cabe señalar que existe ahora una nueva generación de estudios, que no apuntan a medir el impacto, sino a juzgar el desempeño social de las IMF. La motivación principal es ir más allá de los estudios de impacto, y evaluar si las IMF emplean todos los medios necesarios para alcanzar sus metas sociales. En particular, CERISE defiende este enfoque, y creó un cuestionario midiendo cuatro dimensiones del desempeño social.³

.Entonces, la medición del desempeño social es bien diferente de la medición del impacto social, porque no se interesa en los resultados sino en las intenciones y en las acciones de las IMF para obtener esos resultados.

1.1.2 Herramientas para evaluar el Impacto Social.

Si bien se está reconociendo en forma creciente el interés de implementar estudios de impacto social, existen todavía debates intensos en cuanto a las herramientas que hay que utilizar. Así, las discusiones se refieren al tipo de datos (cuantitativos o cualitativos), o también al marco conceptual del estudio (niveles a los cuales los cambios deben ser medidos). Por consecuencia, la expresión « estudio de impacto social » abarca una gran diversidad de tipos de evaluación, diferenciándose, entre otras cosas, por el rigor, la metodología y las dimensiones del impacto estudiadas.

Al principio, los debates pusieron el énfasis sobre la oposición entre datos cuantitativos y datos cualitativos. Los estudios financiados por los donantes eran más bien cuantitativos: la ventaja de este tipo de datos es el rigor científico, ya que los resultados de las encuestas pueden ser comparados y analizados de manera estadística; pero el inconveniente es que no se puede siempre identificar el sentido de la causalidad y las razones por las cuales el impacto se produjo. Al contrario, las evaluaciones llevadas a cabo por los operadores se fundamentaban más en datos cualitativos: gracias a métodos participativos en

³ZELLER, Manfred, LAPENU, Cécile, GREELEY, Martin, « Measuring Social Performance of Micro-finance Institutions: a Proposal », *Social Performance Indicators Initiative (SPI) Final Report*, CERISE, octubre 2003.

particular, esos estudios tienen la ventaja de proporcionar informaciones más ricas que ilustran mejor la realidad; pero no son siempre colectados y analizados con suficiente rigor. Sin embargo, actualmente, se tiende a combinar esos dos tipos de datos, y a proponer estudios de impacto basados en un conjunto de herramientas (tomando como referencia la guía SEEP)

2 EL IMPACTO SOCIAL DE LAS MICROFINANZAS: ENFOQUE INTEGRAL VS ENFOQUE MINIMALISTA.

Existe un claro consenso de que las microfinanzas han sido concebidas como un instrumento para mejorar las condiciones socio-económicas de la población en situación de vulnerabilidad social a la que alcanza, generalmente insertas en estrategias de sobrevivencia basadas en el autoempleo precario e informal.

En este sentido, Yunus⁴ defiende abiertamente la idea de que el microcrédito es una herramienta de movilidad social al dotar de instrumentos a los sectores carenciados que permiten el desarrollo de sus capacidades y habilidades. Esta perspectiva se condice con la

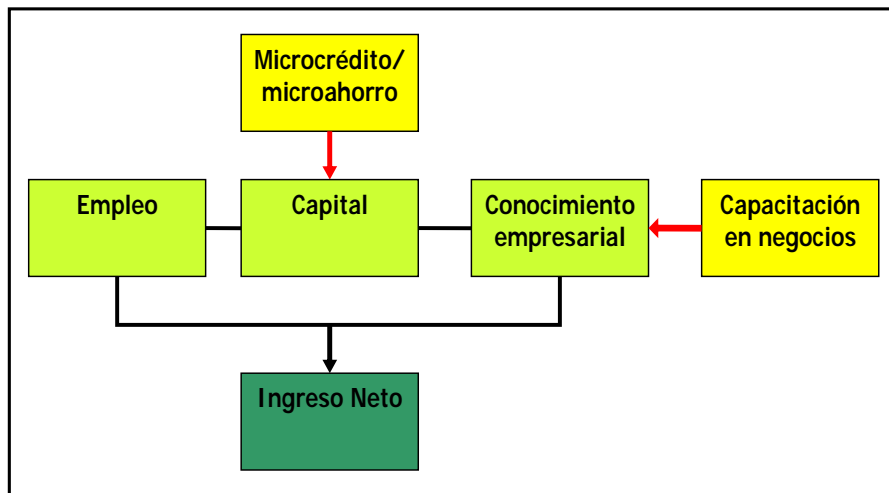
⁴Yunus, M. 2002. "Grameen Bank 2 designed to open new possibilities", en *El Grameen Dialogue* (Dhaka)

visión de Amartya Sen⁵ (2000) de que el combate de la pobreza pasa por la dotación a los más vulnerables de capacidades.

De acuerdo a lo expuesto, existe una clara potencialidad de las microfinanzas como herramienta efectiva para combatir la desigualdad y exclusión socioeconómica así como la necesidad de evaluar dicha potencialidad con herramientas acordes a la complejidad que refleja, y no reduciéndolas al desempeño financiero de la IMF.

Prevalece la oposición entre el enfoque “*minimalista*”, el cual reduce la atribución del impacto de las microfinanzas al solo acceso a los servicios microfinancieros (Gonzalez Vega, 2002; Von Pischke, 2002), y el *enfoque integral*, con éste último incorporando una compleja serie de intervenciones a la par de la provisión de servicios microfinancieros, en post del desarrollo con esencial énfasis sobre la capacitación (Yunus, 2002; Mc. Nelly, 2002; Dunford, 2000).

Gráfico 1: Enfoque Minimalista



Fuente: FINRURAL 2006. Elaboración: Grupo 2

⁵Sen, Amartya Kumar (2000). *Desarrollo y libertad*, Editorial Planeta

2.1 Enfoque Minimalista del Microcrédito y sus Debilidades

Si una institución utiliza el *enfoque minimalista* significa que su manejo debe observar el acceso al crédito como la principal forma de asistencia que debería ser provista a los microemprendedores (Fernández Trillo et al 2007). Y también significa que la metodología crediticia, que ha sido modificada para ajustarse a la situación del grupo meta, supone ser capaz de proveer toda la información necesaria para tomar decisiones de crédito adecuadas. Dichas decisiones redundarán en mejoras tangibles para los microemprendedores, prestatarios de la IMF.

Ya que, de acuerdo a este enfoque, el microcrédito por si solo permite la mejora en las condiciones socioeconómicas de las personas, es éste el que debe alcanzar a la mayor cantidad de potenciales prestatarios posible. De esto se desprende que, según el enfoque minimalista, el impacto positivo de una IMF estará asociado a una mayor escala de la misma.

Debe cuidarse de no confundir el éxito en el desempeño financiero que puede presentar una IMF con el grado de desarrollo de los microemprendedores a los que alcanza. La concepción de que la sola aplicación adecuada del microcrédito es garantía de éxito del mismo no contempla características esenciales como la precariedad y vulnerabilidad de la unidad sujeta de crédito, el microemprendimiento informal.

Dicha sustentabilidad y fortalecimiento al prestatario posee mayores probabilidades de concretarse mediante la provisión no sólo de servicios financieros, sino también ofreciendo servicios complementarios que permitan potenciar los impactos de los primeros, como ser la capacitación y especialmente el acompañamiento y seguimiento en los momentos previos, durante y luego de la entrega de los servicios microfinancieros

2.2 Enfoque Integral de las Microfinanzas

El enfoque minimalista reconoce la necesidad de capacitación y asistencia técnica a los prestatarios de las IMFs si el objetivo es generar actividades sustentables y generadoras de excedente económico. En palabras de Seibel (1998) *“las microfinanzas no se deben resumir sólo a una redistribución de recursos financieros sino que debe estimular el mejor*

uso de éstos y la viabilización de mecanismos de acumulación para la población carenciada”.

La aplicación del enfoque integral significa otorgar a los prestatarios de las IMFs una combinación coordinada de servicios de microfinanzas y otros servicios de desarrollo para mejorar sus microemprendimientos, ingresos y bienes, salud, nutrición, planificación familiar, la educación de sus niños, redes de apoyo social, etc. Diversas Instituciones han respondido exitosamente al reto de integrar las microfinanzas con los aspectos mencionados, sin comprometer la sostenibilidad de sus operaciones financieras y generales.

3 EL CASO PROMUJER BOLIVIA

3.1 Situación actual de PROMUJER BOLIVIA⁶

Programas para la Mujer Bolivia (PRO MUJER), es una institución sin fines de lucro internacional no regulada que inició operaciones en 1991 en El Alto, se especializa en la prestación de servicios integrales tales como salud, capacitación, microcrédito y micro ahorro en zonas peri urbanas, principalmente.

La *población meta* de PRO MUJER está constituida por mujeres de escasos recursos que no han tenido la oportunidad de desarrollar las destrezas necesarias para competir en el mercado laboral del sector formal. Sus opciones de generación de ingresos se reducen a crear sus propios negocios, para lo cual necesitan adquirir las destrezas necesarias y acceso a fuentes de financiamiento.

PRO MUJER orienta sus acciones al segmento de la población que se encuentra en condiciones de pobreza y/o exclusión, tiene acceso limitado a servicios financieros y carece de habilidades y experiencia en la administración de negocios. En función a estas características y con la finalidad de brindar un apoyo integral PRO MUJER proporciona a su clientela:

⁶Información obtenida de <https://promujer.org/>

- **Servicios de salud**, a través de la atención en 40 consultorios propios en los que se realizan diferentes exámenes y/o controles *a las mujeres* (papanicolau, control prenatal, etc.) y a *sus hijos* (controles de crecimiento y desarrollo, anemia o desnutrición, diarrea, fiebre, etc.);
- **Capacitación en Salud** a través de módulos preestablecidos como: *Potencialización* que incluye materias como “queriéndose a sí misma”, “las mujeres podemos tomar nuestras propias decisiones”, “mis derechos”, etc.; *Salud familiar* que incluye temas como “higiene”, “buena alimentación”, “control de vacunas”, etc.; *Salud sexual y reproductiva*; Y *Desarrollo infantil*.
- **Capacitación** con el objetivo de contribuir a mejorar las *habilidades en gestión de negocios*.

PRO MUJER desarrolla operaciones en 8 departamentos de Bolivia con una cartera – al 30 de Junio de 2006- de aproximadamente 11 millones de dólares americanos y una mora de apenas 2%, prestando servicios a un total de 70.088 clientes (96% mujeres).

PRO MUJER opera con 649 funcionarios a través de 9 oficinas regionales en todo el país y 65 centros focales (agencias) que proporcionan servicios a más de 90 mil clientes. Es la 3ª institución microfinanciera (IMF) no regulada (14 en total) Se encuentra actualmente en proceso de convertirse en una institución financiera regulada. PRO MUJER se enfoca en los segmentos de mujeres más pobres de la población que no tienen acceso a servicios bancarios, donde el microcrédito se otorga principalmente bajo la modalidad de “bancos comunales”, siendo PRO MUJER la primera institución en Bolivia en implementar exitosamente esta tecnología, mediante las Asociaciones Comunales (AC), grupos organizados de alrededor de 12 mujeres que se seleccionan entre ellas y forman subgrupos solidarios de 4-5 personas que se garantizan entre sí.

PRO MUJER es una de las instituciones pioneras en la ejecución de estudios de evaluación de impacto y ha institucionalizado la utilización de este tipo de investigaciones con la finalidad de profundizar y actualizar su conocimiento sobre la incidencia de sus operaciones en sus clientes y sus familias así como para efectuar ajustes operativos y estratégicos que permitan mejorar continuamente este impacto.

3.2 Impacto Económico

Se refiere a los resultados en el ámbito económico del beneficiado con los programas microfinancieros tanto de crédito como de ahorro. Este ámbito comprende el involucramiento económico del cliente en actividades por cuenta propia o asociada a otras actividades económicas.

La finalidad o el impacto económico que buscan las IMF's a la hora de actuar de cara a su clientela es propiciarles un incremento en su ingreso neto, diferencia entre los ingresos derivado de la venta de productos y/o servicios y los costos derivados de dicha actividad económica. Para lograr este fin es necesario que la IMF impacte en algunos medios como lo son:

- El capital, integrado por inversión en inventarios y en activos fijos
- El empleo o mano de obra generado y
- La gestión empresarial

Al entregarles microcréditos a las clientas, estos los invierten en capital para su actividad económica y con un buen conocimiento empresarial pueden incrementar su ingreso neto actual e inclusive generar empleos para otros miembros de sus familias y/o comunidad. De acá que la importancia radica en impactar los medios para que el fin de ingreso neto se materialice.

Es importante mencionar que en el caso analizado de PROMUJER Bolivia las 3 principales actividades económicas de las clientas son:

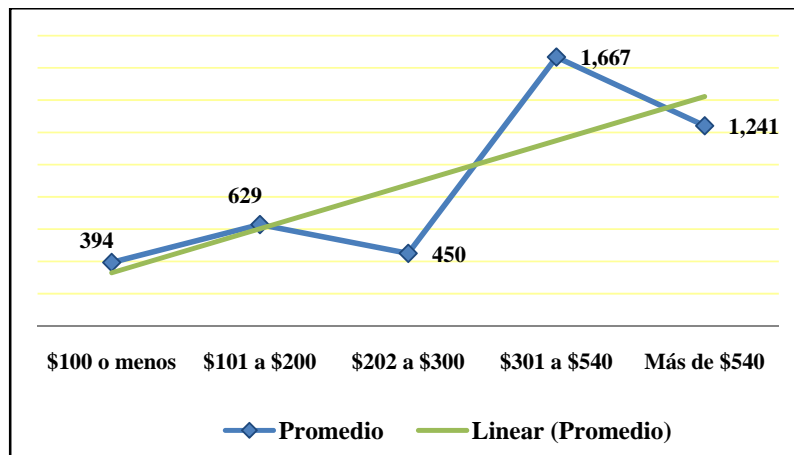
- Comercio en un 54%
- Servicios en un 23% y
- Producción artesanal en un 17%

3.2.1 Valor de inventarios

Se refiere al incremento de los insumos requeridos para la comercialización y/o producción. Este incremento en el valor de inventarios va relacionado en mayor medida con el monto del último préstamo recibido y la variación del monto del préstamo respecto al primer préstamo.

Esto implica que a medida que el monto del préstamo incrementa, el cliente tiene mayor opción de incrementar sus inventarios y por ende incrementar el tamaño de su actividad económica. Según FINRURAL (2006) la relación encontrada entre estas variables se comporto de la siguiente forma:

Gráfico 2: Evolución del Valor de Inventarios



Fuente: FINRURAL, Elaboración: Grupo 2

Como se puede observar en la gráfica, el incremento en el valor de inventarios entre el rango menor de préstamo otorgado y el mayor, es del 215%.

3.2.1.1 Percepciones de las clientas

Es la percepción de las clientas basada en su situación actual respecto a su situación inicial, previa a obtener el primer préstamo. Dicha percepción se tabulo según el cuadro siguiente de FINRURAL (2006).

Tabla 1: Percepciones de los Clientes con Respecto a la Evolución del Inventario

El valor de inventarios era:	Pobre	No pobre	Cautivos
(Menor) La mitad que ahora	15,2	21,2	19,8
(Menor) Más de la mitad que ahora	11,3	10,2	9,9
(Menor) Menos de la mitad que ahora	37,7	37,1	36,3
(Menor) No tenía capital	7,3	13,1	10,4
Igual	17,9	14,3	17,9
Mayor	10,6	4,1	5,7
Totales	100,0	100,0	100,0

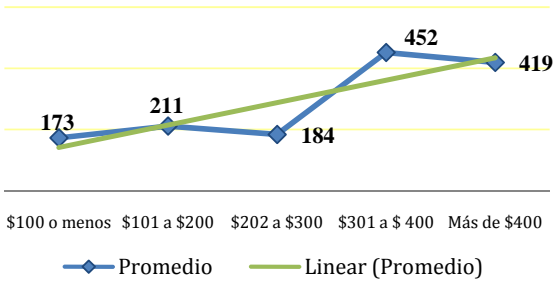
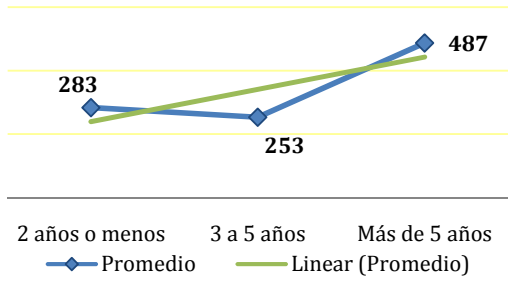
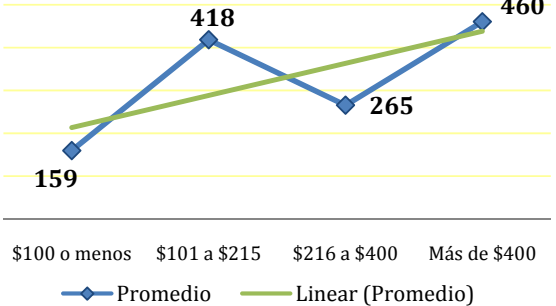
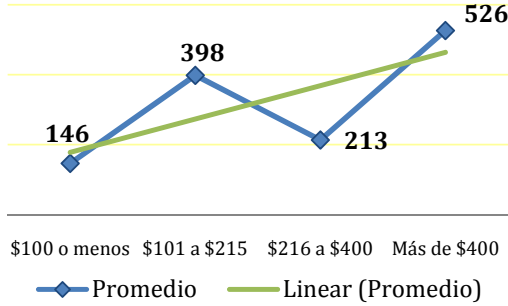
Fuente: FINRURAL. Elaboración: Grupo 2

En promedio se puede observar que un 75% de las clientas encuestadas indican que han incrementado sus inventarios un 17% de las clientas mantienen su nivel de inventarios y un 8% ha disminuido.

3.2.2 Inversión en activos fijos

Hay cuatro variables que se han determinado influyen para que una cliente realice inversiones en activos fijos y los incremente como lo son el monto del último préstamo, la antigüedad de la cliente, el monto de ahorro comunal y el monto de ahorro en el sistema microfinanciero, aunque obviamente estas dos últimas son las que tienen más impacto debido de que a mayor ahorro de las clientas, mayor posibilidad de invertir en activos fijos. Los gráficos que a continuación se presentan, muestra esta correlación positiva en las variables anteriormente descritas según FINRURAL (2006).

Tabla 2: Correlación entre la Inversión en Activos Fijos y Distintas Variables

Gráfico 3: Correlación con Monto de Último Préstamo	Gráfico 4: Correlación con Antigüedad del Cliente																														
 <table border="1"> <caption>Datos para Gráfico 3</caption> <thead> <tr> <th>Monto de Préstamo</th> <th>Promedio</th> <th>Linear (Promedio)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>\$100 o menos</td> <td>173</td> <td>173</td> </tr> <tr> <td>\$101 a \$200</td> <td>211</td> <td>211</td> </tr> <tr> <td>\$202 a \$300</td> <td>184</td> <td>211</td> </tr> <tr> <td>\$301 a \$400</td> <td>452</td> <td>211</td> </tr> <tr> <td>Más de \$400</td> <td>419</td> <td>419</td> </tr> </tbody> </table>	Monto de Préstamo	Promedio	Linear (Promedio)	\$100 o menos	173	173	\$101 a \$200	211	211	\$202 a \$300	184	211	\$301 a \$400	452	211	Más de \$400	419	419	 <table border="1"> <caption>Datos para Gráfico 4</caption> <thead> <tr> <th>Antigüedad del Cliente</th> <th>Promedio</th> <th>Linear (Promedio)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2 años o menos</td> <td>283</td> <td>283</td> </tr> <tr> <td>3 a 5 años</td> <td>253</td> <td>253</td> </tr> <tr> <td>Más de 5 años</td> <td>487</td> <td>487</td> </tr> </tbody> </table>	Antigüedad del Cliente	Promedio	Linear (Promedio)	2 años o menos	283	283	3 a 5 años	253	253	Más de 5 años	487	487
Monto de Préstamo	Promedio	Linear (Promedio)																													
\$100 o menos	173	173																													
\$101 a \$200	211	211																													
\$202 a \$300	184	211																													
\$301 a \$400	452	211																													
Más de \$400	419	419																													
Antigüedad del Cliente	Promedio	Linear (Promedio)																													
2 años o menos	283	283																													
3 a 5 años	253	253																													
Más de 5 años	487	487																													
Gráfico 5: Correlación con el Monto de Ahorro Máximo en Banca Comunal	Gráfico 6: Correlación con el Monto de Ahorro Total en el Sistema Microfinanciero																														
 <table border="1"> <caption>Datos para Gráfico 5</caption> <thead> <tr> <th>Monto de Ahorro Máximo</th> <th>Promedio</th> <th>Linear (Promedio)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>\$100 o menos</td> <td>159</td> <td>159</td> </tr> <tr> <td>\$101 a \$215</td> <td>418</td> <td>159</td> </tr> <tr> <td>\$216 a \$400</td> <td>265</td> <td>265</td> </tr> <tr> <td>Más de \$400</td> <td>460</td> <td>460</td> </tr> </tbody> </table>	Monto de Ahorro Máximo	Promedio	Linear (Promedio)	\$100 o menos	159	159	\$101 a \$215	418	159	\$216 a \$400	265	265	Más de \$400	460	460	 <table border="1"> <caption>Datos para Gráfico 6</caption> <thead> <tr> <th>Monto de Ahorro Total</th> <th>Promedio</th> <th>Linear (Promedio)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>\$100 o menos</td> <td>146</td> <td>146</td> </tr> <tr> <td>\$101 a \$215</td> <td>398</td> <td>146</td> </tr> <tr> <td>\$216 a \$400</td> <td>213</td> <td>213</td> </tr> <tr> <td>Más de \$400</td> <td>526</td> <td>526</td> </tr> </tbody> </table>	Monto de Ahorro Total	Promedio	Linear (Promedio)	\$100 o menos	146	146	\$101 a \$215	398	146	\$216 a \$400	213	213	Más de \$400	526	526
Monto de Ahorro Máximo	Promedio	Linear (Promedio)																													
\$100 o menos	159	159																													
\$101 a \$215	418	159																													
\$216 a \$400	265	265																													
Más de \$400	460	460																													
Monto de Ahorro Total	Promedio	Linear (Promedio)																													
\$100 o menos	146	146																													
\$101 a \$215	398	146																													
\$216 a \$400	213	213																													
Más de \$400	526	526																													

Fuente: FINRURAL. Elaboración: Grupo 2

3.2.2.1 Percepciones de las clientas

Es la percepción de las clientas basada en su situación actual respecto a su situación inicial, previa a obtener el primer préstamo. Dicha percepción se tabulo según el cuadro siguiente de FINRURAL (2006).

Tabla 3: Percepciones de los Clientes con Respecto al Monto de Inversión en Activos Fijos

Monto de inversión en activos fijos	Pobre	No pobre	Cautivos
(Menor) La mitad que ahora	5,96	5,71	5,19
(Menor) Más de la mitad que ahora	7,28	7,35	6,60
(Menor) Menos de la mitad que ahora	17,22	18,78	16,04
(Menor) No tenía capital	15,89	21,22	23,11
Igual	49,67	44,08	46,70
Mayor	3,97	2,86	2,36
Totales	100,00	100,00	100,00

Fuente: FINRURAL. Elaboración: Grupo 2

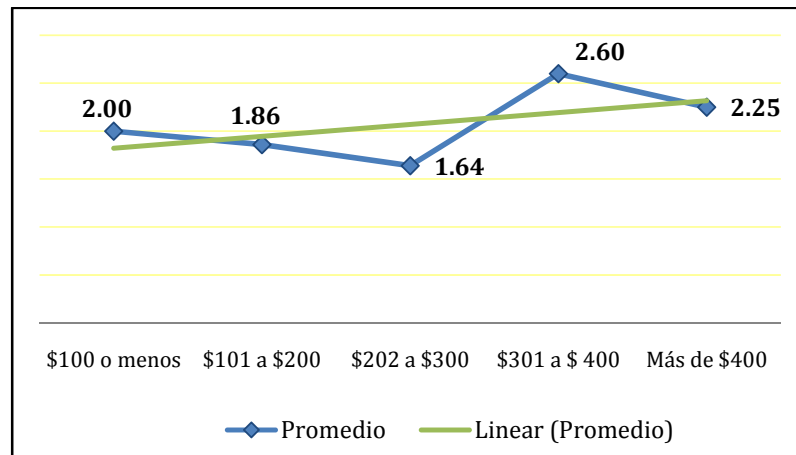
Como se puede observar el 50% de las clientas han logrado incrementar la inversión en activos fijos, siendo esta una de las inversiones más importantes que se pueden hacer a largo plazo y más difíciles de realizar. Un 47% han mantenido su nivel de activos fijos y un 3% ha disminuido dicha inversión.

3.2.3 Nivel de empleo generado

El empleo depende del volumen de ventas o actividad económica que realice la cliente por lo tanto mientras mayor sea su volumen, esto redundara en generación de nuevas fuentes de empleo.

Una de las variables que se relaciona de alguna forma con el nivel de empleo generado es el monto del último préstamo otorgado, aunque como se puede ver en el cuadro siguiente de FINRURAL (2006) la relación no es tan significativa y se puede ver cierta oscilación entre ambas variables.

Gráfico 7: Nivel de Empleo Generado con el Último Préstamo Otorgado



Fuente: FINRURAL. Elaboración: Grupo 2

A pesar de lo anterior, tanto en los casos de montos inferiores como superiores, en el mejor de los casos la generación de empleos es de solamente una persona, por lo cual se puede indicar que la generación de empleados es muy baja.

3.2.3.1 Percepciones de las clientas

Es la percepción de las clientas basada en su situación actual respecto a su situación inicial, previa a obtener el primer préstamo. Dicha percepción se tabuló según el cuadro siguiente de FINRURAL (2006).

Tabla 4: Percepción de Clientas Respecto a su situación antes de Obtener su Primer Préstamo

El nivel de empleo generado era:	Pobre	No pobre	Cautivos
(Menor) La mitad que ahora	3,3	1,6	0,9
(Menor) Más de la mitad que ahora	3,3	1,6	3,3
(Menor) Menos de la mitad que ahora	4,0	6,9	4,2
(Menor) Nulos - No tenía empleados	11,3	21,2	18,4
Igual	72,2	65,7	69,3
Mayor	6,0	2,9	3,8
Totales	100,0	100,0	100,0

Fuente: FINRURAL. Elaboración: Grupo 2

En su gran mayoría la percepción de las clientas es que la generación de empleos es muy baja, indicando un 70% que ha mantenido su nivel de empleados y un 17% que no tenía empleados.

3.2.4 Gestión empresarial

La mayoría de clientas aprendió su actividad económica desde la infancia pero se ve una fuerte necesidad de capacitación en temas empresariales y financieras. Hay 3 variables que impactan mayormente en la mejora en la gestión empresarial y son los que se indican en los gráficos que se presentan a continuación según FINRURAL (2006).

Gráfico 8: Percepción sobre Posibilidades de Mejora de Negocio y Monto de Último Préstamo

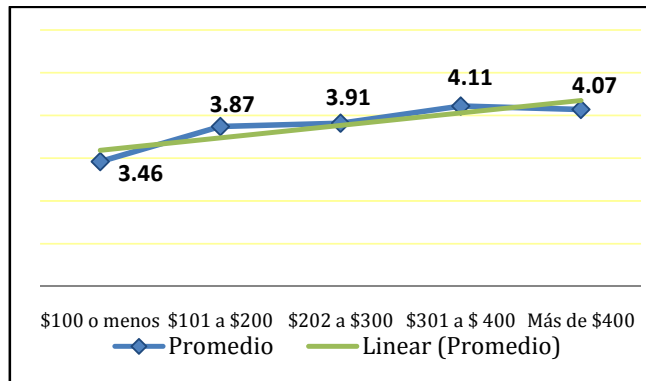


Gráfico 9: Percepción sobre Posibilidades de Mejora de Negocio y Ahorro Máximo en Banca Comunal

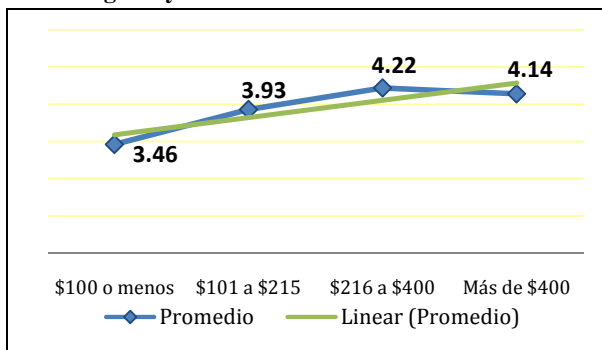
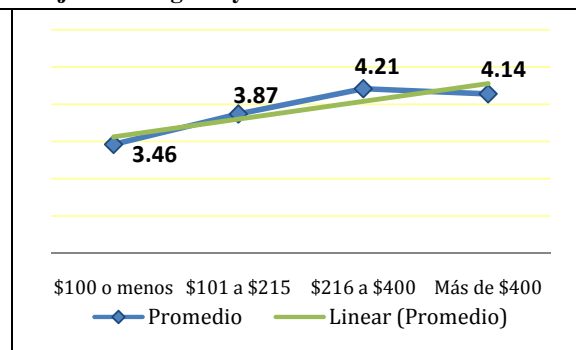


Gráfico 10: Percepción sobre Posibilidad de Mejora de Negocio y Ahorro Total en el Sistema



Fuente: FINRURAL. Elaboración: Grupo 2

3.2.4.1 Percepciones de las clientas

La percepción de las clientas es positiva al respecto de la posibilidad de financiar planes de negocios en un 65% de los casos.

Tabla 5: Percepciones sobre a la posibilidad de financiar planes de negocio

Cambio en la posibilidad de financiar planes de negocio	Pobre	No pobre	Cautivos
Cambio negativo	4.64	2.04	2.36
Sin cambios	33.11	26.94	28.77
Cambio positivo	62.25	71.02	68.87
Totales	100.00	100.00	100.00

Fuente: FINRURAL. Elaboración: Grupo 2

3.3 Impacto social

3.3.1 Acceso a educación del hogar.

Para evaluar el impacto de los servicios financieros en el acceso a educación del hogar se considera como variable los gastos per cápita en que incurre la unidad familiar en educación. El siguiente cuadro presenta los montos promedio del gasto per capita en educación de los miembros del hogar de las clientas, en función a las clasificaciones de interés del estudio. Cuadro N°04 Gastos per cápita en educación y tasas de asistencia escolar en los hogares de clientas (montos promedio anuales, expresados en dólares)

Tabla 6: Gastos per cápita en educación y tasas de asistencia escolar en los hogares de clientas (montos promedio anuales, expresados en dólares)

Tipo	Nacional	Nivel de Pobreza		Nivel de Exposición	
		Pobre	No Pobre	Cautivos	Compartidos
Gasto per cápita en educación escolar primaria	36.9	35.4	37.9	37.6	36.1
Gasto per cápita en educación secundaria	67.1	81.8	54.8	76.7	55.6
Gasto per cápita en educación en CEMA	18.1	43.4	5.5	43.4	5.5
Gasto per cápita en educación normalista	97.9	112.1	69.4	68.2	112.8
Gasto per cápita en educación universitaria	200.7	192.9	206.0	172.4	228.9
Gasto per cápita en educación técnica	161.3	151.6	174.2	198.5	118.3
Gasto per cápita en distintos cursos educativos	116.0	15.2	154.4	204.3	53.7
Gasto per cápita en educación de la familia (En dólares)	80.7	83.7	78.7	88.7	71.8
Tasa de asistencia escolar en la última gestión	95.6	94.0	96.9	96.0	95.2

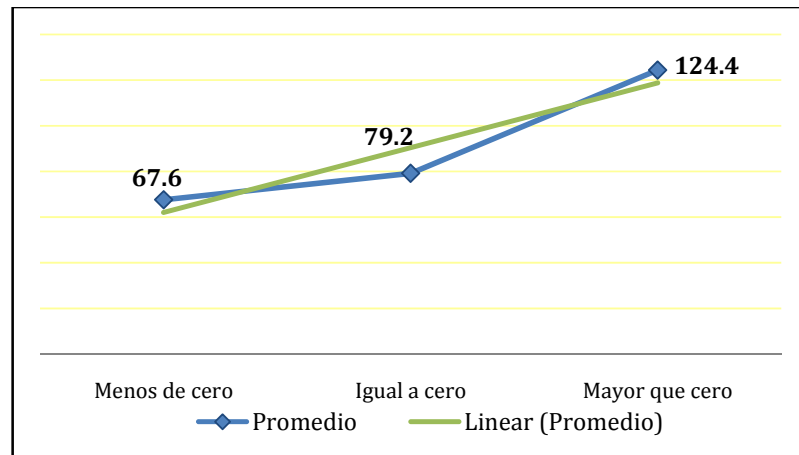
Fuente: FINRURAL

“*impacto positivo de PRO MUJER en este tipo de formación*”.

3.3.1.1 Análisis estadístico del impacto en el acceso a educación a nivel nacional

En el análisis estadístico, a nivel nacional no se evidencian impactos de los servicios financieros de PROMUJER ni de los servicios de sistema microfinanciero en el acceso a educación del hogar.

Gráfico 11: Variables que Inciden en los Gastos Per Cápita en Educación según Clasificaciones de Interés



Fuente: FINRURAL. Elaboración: Grupo 2

Para el caso, de los clientes *cautivos*, el análisis estadístico permite inferir que la *variación en el plazo del ciclo* del préstamo incide positivamente en el aumento de los gastos per capita en educación. La tasa de variación entre el rango máximo y mínimo considerados para el análisis de esta variable es 84%.

Para el caso de los clientes compartidos, el análisis estadístico permite concluir que a mayor antigüedad de los clientes en el sistema microfinanciero se presentan mayores gastos per cápita en educación. La tasa de variación entre el rango máximo y mínimo considerados para el análisis de esta variable es 62%.

3.3.1.1.1 Resultado de la investigación cualitativa testimonios de las clientas

En las entrevistas se ha podido observar que los gastos educativos se incrementan a medida que los hijos e hijas avanzan en sus estudios, las ganancias de las unidades económicas permiten cubrir estos gastos. Las clientas expresan, en las entrevistas, la prioridad que el acceso a servicios educativos de sus hijos les significa y afirman que con sus ganancias tiene la seguridad de contar con recursos para poder pagar instituciones privadas.

“Estudia mi hijo...Desde hace un año...está en la Domingo Sabio, este, pago veinticinco dólares...” ¿Puede ayudar un poquito con los estudios de su hijo?:” Claro, eso sí, pero pues cada semestre es setenta dólares que hay que pagar y eso ahí pago”

María Abelina, 60 años, Santa Cruz.

3.3.2 Acceso a salud del hogar.

Para el análisis del impacto en el acceso a salud en la unidad familiar se evalúa como variable la posibilidad de los clientes de financiar gastos de salud para su familia.

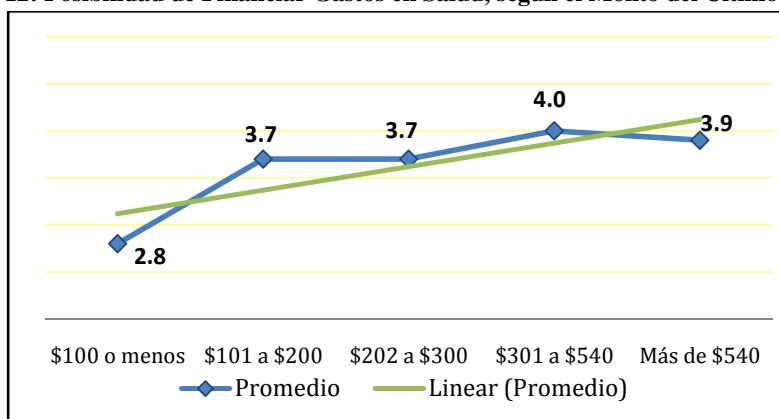
3.3.2.1 Análisis estadístico del impacto en el acceso a salud a nivel nacional.

Tabla 7: Impacto de los Servicios Financieros en el Acceso a Salud a Nivel Nacional

Exposición a:	Indicadores de Exposición con Impacto Significativo	Nacional	
		Coef.	R2
PROMUJER	Monto del último préstamo recibido (en USD)	0.205	0.042
	Variación del monto del préstamo recibido	0.109	0.0119
	Monto del ahorro máximo acumulado en Banca Comunal	0.186	0.0346
	Monto del último préstamo de temporada	0.222	0.0493
Sistema Financiero	Monto del ahorro total en el sistema microfinanciero	0.199	0.0396

En relación a los servicios financieros de PRO MUJER, la posibilidad de financiar gastos de salud se incrementa de manera casi lineal a medida que se incrementan:

Gráfico 12: Posibilidad de Financiar Gastos en Salud, según el Monto del Último Préstamo



Fuente: FINRURAL. Elaboración: Grupo 2

En relación a los *servicios financieros de PRO MUJER*, las *tasas de variación* entre los rangos máximos y mínimos de medias utilizadas en el análisis de cada variable de causa en relación a la posibilidad de las clientas de pagar gastos de salud para miembros de su hogar son:

- 40% entre el rango máximo (mayor a \$us. 540) y rango mínimo (menor a \$us. 100) considerados para el análisis del *monto del último préstamo*
- 8% entre el rango máximo (mayor a 4) y mínimo (menor a 0.65) para el análisis de la *variación del monto del préstamo*
- 11% entre el rango máximo (mayor a \$us. 400) y mínimo (menor a \$us. 100) considerados para el análisis del *monto del ahorro máximo acumulado en banca comunal*
- 47% entre el rango máximo (más de \$us. 250) y mínimo (menos de \$us.80) considerados para el análisis del *monto del último préstamo de temporada*

En el caso de los servicios del *sistema microfinanciero en general*, se observa una tasa de variación de 13% entre el rango máximo (mayor a \$us. 400) y mínimo (menor a \$us. 100)

3.3.2.2 Percepciones de clientas en relación al impacto sobre el acceso a salud

Tabla 8: Percepciones de las clientas sobre su posibilidad actual de pagar gastos de salud (en porcentajes)

Posibilidad actual de pagar gastos de salud	Nacional	Nivel de pobreza		Nivel de exposición a SF	
		Pobre	No pobre	Cautivos	Compartidos
Ninguna	6.42	9.68	4.40	5.99	6.91
Muy baja	4.69	7.10	3.20	6.45	2.66
Baja	14.81	20.00	11.60	15.67	13.83
Total de ninguna a baja	25.93	36.77	19.20	28.11	23.40
Mediana	59.26	53.55	62.80	57.14	61.70
Alta	13.58	9.03	16.40	13.36	13.83
Muy alta	0.74	0.65	0.80	1.38	0.00
No sabe	0.49	0.00	0.80	0.00	1.06
Total de alta a muy alta	14.32	9.68	17.20	14.75	13.83
TOTAL	100	100	100	100	100

Fuente: FINRURAL.

Como se puede observar en el anterior cuadro, en todas las clasificaciones los porcentajes de clientas que consideran que sus posibilidades de pagar gastos de salud de alta a muy alta varían entre el 9 y 14%. Esta situación se explica por las características socio-

económicas de las clientas de PRO MUJER que aunque no todas se encuentran posicionadas por debajo de la línea de la pobreza de igual manera son pobres y sufren carencias en este marco.

3.3.2.3 Resultados de la investigación cualitativa y testimonios de los clientes.

La investigación cualitativa analizó el impacto de los servicios financieros de PRO MUJER en la salud del hogar de sus clientas considerando como foco de análisis las mejoras en seguridad alimentaria. En este marco, como resultado del estudio se concluye que la mayor disponibilidad de recursos en los hogares es un factor que posibilita un mayor bienestar, en este caso por medio de la mejora en la calidad alimenticia.

En varios casos las modificaciones en el consumo alimentario se dan por la inclusión de productos más nutritivos. En otros casos la vulnerabilidad alimentaria se reduce al incrementar la frecuencia de las comidas en el día o al aumentar las cantidades consumidas en alguna o todas las comidas.

“Como... o sea, hay cosas que uno a veces no sabe, al menos cuando nos hablaban de los productos que tenemos que comer, nos decían la lenteja siempre, no comía y ¿ve? entonces yo escuchaba y ahora que cuando estoy en mi casa, yo veo la forma de hacer comer, entonces yo hago con papas fritas, cosa que ellos ni cuenta se dan” Alinda, 30 años, Tarija.

En los grupos focales las clientas afirmaron que:

- La calidad y cantidad de la alimentación mejoró mucho porque tienen más ganancias y porque aprendieron como alimentarse sanamente.
- Antes no compraban fruta porque no les alcanzaba el dinero y tampoco compraban verdura porque no sabían que era más sano para la salud.
- Ahora consumen más leche, pescado y postres. Han aprendido a balancear sus alimentos y la importancia de la higiene
- Sin embargo, indicaron también que la mejora en su alimentación está condicionada al saldo que les queda una vez cubiertas sus deudas

En las entrevistas la falta de comida no fue un tema recurrente, pero en estos casos las clientas expresan los sentimientos de desesperación y tristeza que experimentaron cuando sus familias sufrieron la falta de alimentos.

Por ejemplo yo le estaba contando un poquito anterior ¿no?, lo que me ha pasado, ni siquiera en la... pena yo no podía comprar diez panes imagínese.

Georgina, 37 años, La Paz.

3.3.3 Condiciones de la vivienda.

Como parte del análisis se preguntó a las clientas de PRO Mujer si efectuaron mejoras en sus viviendas en los dos últimos años. Los resultados se muestran en el siguiente cuadro:

Tabla 9: Mejoras en la Vivienda en los dos Últimos Años

En los dos último dos años.....	Nacional	Nivel de pobreza		Nivel de exposición a SF	
		Pobre	No pobre	Cautivos	Compartidos
Pudieron hacer ampliaciones a su vivienda	43.48	46.07	41.53	44.92	41.57
Pudieron reparar/mejorar paredes, pisos o techos de su vivienda	49.76	42.70	55.08	47.46	52.81
Pudieron mejorar el acceso a agua	39.61	33.71	44.07	44.07	33.71
Pudieron mejorar el acceso a alcantarillado	34.30	34.83	33.90	33.05	35.96

Fuente: FINRURAL

Como se muestra en el cuadro alrededor del 45% - en todas las clasificaciones consideradas- las clientas afirman que efectuaron los tipos de mejoras sobre los que se les consultó.

3.3.3.1 Análisis estadístico del impacto en la mejora de condiciones de vivienda a nivel nacional.

Para analizar el impacto de los servicios financieros en las condiciones de la vivienda se considera como variable la posibilidad de tener dinero para mejorar su vivienda. Como resultado del análisis estadístico, las variables que inciden positivamente en este marco son:

Tabla 10: Impacto en las mejoras en vivienda a nivel nacional

Exposición a:	Indicadores de exposición con impacto significativo	Nacional	
		Coef.	R2
PRO MUJER	Monto del último préstamo recibido (En dólares)	0.1720 (**)	0.0296
	Variación del monto del préstamo recibido	0.1250 (*)	0.0156
	Monto del ahorro máximo acumulado en banca comunal (En dólares)	0.1780 (**)	0.0317
Sistema Microfinanciero	Monto del ahorro total en el sistema microfinanciero (En dólares)	0.1620 (**)	0.0262

Fuente: FINRURAL

Estas variables en su generalidad presentan un comportamiento casi lineal generando una mejora en la posibilidad de financiar gastos para mejorar la vivienda de las clientas. Las siguientes gráficas confirman lo mencionado.

Gráfico 13: Posibilidad de Financiar Gastos para Mejorar su Vivienda (valores promedio) según el Monto del Último Préstamo

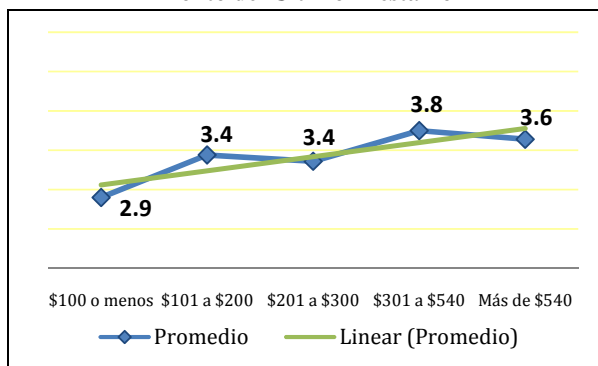
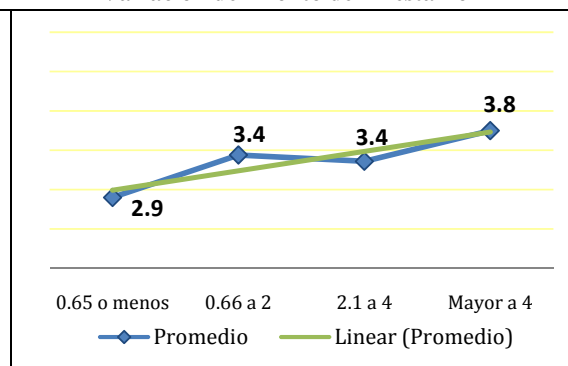


Gráfico 14: Posibilidad de Financiar Gastos para Mejorar su Vivienda (valores promedio) según la Variación del Monto del Préstamo



En relación a los *servicios financieros de PRO MUJER*, las *tasas de variación* entre los rangos máximos y mínimos de medias utilizadas en el análisis de cada variable de causa en relación a la posibilidad de las clientas de pagar gastos de mejora de su vivienda son:

- 25% entre el rango máximo (mayor a \$us. 540) y rango mínimo (menor a \$us. 100) considerados para el análisis del *monto del último préstamo*
- 12% entre el rango máximo (mayor a 4) y mínimo (menor a 0.65) para el análisis de la *variación del monto del préstamo*
- 19% entre el rango máximo (mayor a \$us. 400) y mínimo (menor a \$us. 100) considerados para el análisis del *monto del ahorro máximo acumulado en banca comunal*

En el caso de los servicios del *sistema microfinanciero en general*, se observa una tasa de variación de 19% entre el rango máximo (mayor a \$us. 400) y mínimo (menor a \$us. 100) considerados para el análisis del *monto del ahorro total en el Sistema*.

3.3.3.2 ANALISIS DEL IMPACTO EN LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE VIVIENDA SEGÚN CLASIFICACION DE INTERES

Tabla 11: Impacto en las Mejora en Vivienda a Nivel Nacional

Exposición a:	Indicadores de exposición con impacto significativo	Pobres		No pobres		Cautivos		Compartidos	
		Coef.	R2	Coef.	R2	Coef.	R2	Coef.	R2
PRO MUJER	Monto del último préstamo recibido	0.1640 (*)	0.0269	0.1670 (**)	0.027	0.2430 (**)	0.0590	-0.0100	0.0001
	Variación del monto del préstamo recibido	0.1360	0.0185	0.1120	5	0.1830 (**)	0.0335	-0.0180	0.0003
	Monto del ahorro máximo acumulado en banca comunal (En dólares)	0.2770 (**)	0.0767	0.0900	0.0081	0.1920 (**)	0.0369	-0.0350	0.0012
Sistema Microfinanciero	Monto endeudamiento total en el sistema microfinanciero (En dólares)	0.1870 (*)	0.0350	-0.0290	0.0008	0.1460 (*)	0.0213	-0.0820	0.0067
	Monto del ahorro total en el sistema microfinanciero (En dólares)	0.2360 (**)	0.0557	0.0840	0.0071	0.1910 (**)	0.0365	-0.0290	0.0008

Fuente: FINRURAL

3.3.3.3 Percepciones de las clientas en relación al impacto en las mejoras en vivienda

La percepción de las clientas respecto a su posibilidad de disponer fondos para efectuar mejoras en su vivienda antes y después del crédito de PRO MUJER se detalla en el siguiente cuadro.

Tabla 12: Percepción sobre posibilidades de efectuar mejoras en su vivienda (en porcentajes)

Posibilidad de financiar gastos para mejorar su vivienda		Nacional	Nivel de pobreza		Nivel de exposición	
			Pobre	No pobre	Cautivos	Compartidos
Actualmente, la POSIBILIDAD de tener dinero para mejorar su vivienda es:	Ninguna	13,86	15,48	12,85	11,06	17,11
	Muy baja	5,45	7,10	4,42	4,61	6,42
	Baja	16,83	18,71	15,66	17,97	15,51
	Mediana	47,77	45,81	49,00	51,15	43,85
	Alta	14,60	11,61	16,47	13,82	15,51
	Muy alta	1,24	1,29	1,20	1,38	1,07
	No sabe	0,25	0,00	0,40	0,00	0,53
Total		100	100	100	100	100
Antes de recibir microcrédito de PRO MUJER, la POSIBILIDAD de tener dinero para la mejora de su vivienda era:	Ninguna	27,97	31,61	25,70	24,42	32,09
	Muy baja	17,57	14,84	19,28	17,51	17,65
	Baja	25,00	22,58	26,51	26,73	22,99
	Mediana	26,49	28,39	25,30	28,11	24,60
	Alta	2,48	1,94	2,81	2,30	2,67
	Muy alta	0,25	0,00	0,40	0,46	0,00
	No sabe	0,25	0,65	0,00	0,46	0,00
Total		100	100	100	100	100

Fuente: FINRURAL

Como se puede observar en el cuadro anterior, a nivel nacional, antes de recibir el crédito de PRO MUJER el 28% de las clientas consideraban que no tenían *ninguna* posibilidad de efectuar mejoras en su vivienda; actualmente este porcentaje se redujo a 14%. Estos porcentajes son similares en el resto de las clasificaciones.

Asimismo, también a nivel nacional es interesante observar que antes del crédito de PRO MUJER, el 3% de las clientas consideraba que su posibilidad de realizar mejoras a su vivienda era *alta*; Actualmente este porcentaje subió a 15%.

3.3.4 Bienestar.

Para analizar el bienestar del hogar de las clientas de PRO MUJER, inicialmente se les solicitó que calificarán el grado de importancia que tienen 5 componentes - Ingresos, salud, educación, género y vivienda – en lo que consideran el bienestar familiar. El siguiente cuadro muestra los resultados a esta pregunta:

Cuadro N°11: Importancia que asignan las socias a los componentes en relación a su incidencia en el bienestar familiar

Componente	No. clientes	% clientes
Salud	219	54,07
Ingresos	81	20,00
Educación	40	9,88
Vivienda	33	8,15
Género	32	7,90
Total	405	100

Fuente: FINRURAL. Elaboración: Grupo 2

3.4 Impactos en empoderamiento.

Los principales impactos de PRO MUJER sobre el empoderamiento de sus clientas, recaen en las siguientes áreas:

3.4.1 Las habilidades empresariales de sus clientas,

Medidas por el hábito de realizar registros contables, al menos básicos, y, el hábito de administrar de manera separada el dinero de su actividad y su hogar;

3.4.2 La autoestima de sus clientas,

Medida por su participación activa en organizaciones sociales, no sólo como miembras de base sino también como líderes o dirigentes.

3.4.3 El empoderamiento económico de sus clientas

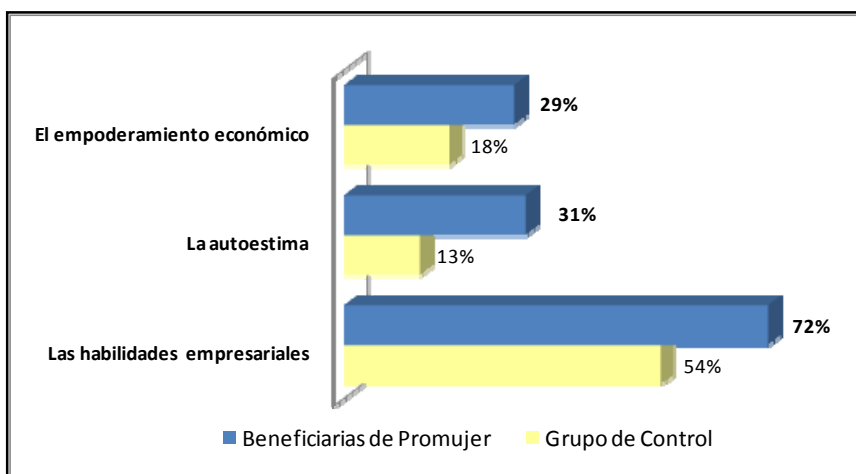
Medido por el incremento en su ingreso personal producido en el último año.

3.4.4 Evaluación de Impacto con Grupo de Control

Con el objetivo de medir de manera más certera el impacto que genera la participación de Promujer al otorgar acceso a servicios financieros a las mujeres en Bolivia, la evaluación de impacto analizó la evolución de un grupo de beneficiarios de Promujer y un grupo de personas con características similares a los beneficiarios pero que no recibieron un préstamo de Promujer. Al finalizar la evaluación de impacto se obtuvieron resultados que muestran que la participación de Promujer causa un gran impacto de empoderamiento en sus beneficiarias, pero también muestra que dentro del grupo de control también existe mejoramiento por otros factores diferentes a la participación de Promujer. Los resultados obtenidos son los siguientes:

- Las mujeres que administran de manera separada el dinero de su negocio y de su hogar, representan al 72% de las mujeres de la muestra de clientes y tan sólo al 54% de las mujeres del grupo de control.
- Las mujeres que participan activamente en organizaciones sociales, representan al 31% de las mujeres de la muestra de clientes y tan sólo al 13% de las mujeres del grupo de control.
- Las mujeres que en el último año elevaron su nivel de ingreso personal, representaron al 29% de las mujeres de la muestra de clientes y tan sólo al 18% de las mujeres del grupo de control.

Gráfico 13: Impacto de Promujer. Comparación con Grupo de Control



Fuente: FINRURAL. Elaboración: Grupo 2

En cuanto a la percepción de los clientes, de acuerdo a la investigación realizada, la mayoría de las clientas de la institución, tiene opiniones favorables acerca de los cambios que se produjeron en su unidad económica, su unidad familiar y su persona gracias a su participación en PRO MUJER. Desde su perspectiva, los principales impactos de PRO MUJER se produjeron sobre: el capital de trabajo y nivel de ingreso de sus negocios, el nivel de ingreso familiar y la cooperación en sus hogares; y, en su autoestima y habilidades empresariales.

3.5 Indicadores de Desempeño de Promujer⁷

Con el objetivo de complementar el análisis de impacto social, económico y de empoderamiento de los servicios microfinancieros en los beneficiarios de Promujer-Bolivia -más adelante llamada solamente Promujer- esta sección identificará los principales indicadores de desempeño de la entidad durante el período 2004 – 2009 con el objetivo de determinar el nivel de performance que la institución presenta con relación al sector microfinanciero Boliviano. Para ello, se evaluarán los indicadores de desempeño relacionados a la sustentabilidad, rentabilidad, eficiencia y productividad, calidad de cartera y administración de activos y pasivos⁸.

⁷Definiciones de indicadores tomadas de la Red SEEP y los datos de mixmarket

⁸ Los gráficos correspondientes a los indicadores de desempeño en la hoja 1 “Indicadores de Desempeño” el documento de Excel.

3.5.1 Sustentabilidad

El tema de sustentabilidad es fundamental en el sector, por un lado porque desde el punto de vista de desarrollo social una institución sostenible permite eliminar la limitante de los grupos en la base de la pirámide de tener acceso permanente a fuentes de financiamiento. Por otro lado, desde el punto de vista financiero, los inversionistas y cooperantes tienden a destinar sus recursos a instituciones que garanticen que sus operaciones tiendan al largo plazo. En este caso, se analizó el ratio de autosuficiencia operativa (OSS) el cual mide hasta qué punto una IMF puede cubrir sus costos a través de los ingresos operativos y cuyo punto de equilibrio es 100 por ciento.

En el caso de Promujer, el OSS se ha mantenido por encima del punto de equilibrio durante el período de análisis 2004 -2009, con un promedio de 129.5% a lo largo de estos años, alcanzando su máxima el 2004 con 140,78%. Para el año 2009, el OSS de Promujer, 107,7%, se encuentra cerca de la media del sector microfinanciero Boliviano, 110,8%, ambos por encima del punto de equilibrio. Los resultados reflejan su capacidad de continuar sus operaciones en caso de no recibir ingresos por parte de donantes cubriendo sus costos con los ingresos operativos, por tanto, reflejan su capacidad de ser sostenibles en el tiempo.

3.5.2 Rentabilidad

Como se discutió anteriormente, las IMFs con características “*double bottom-line*” además de asegurar el acceso a servicios financieros que el sistema bancario tradicional no presta a grupos de escasos recursos, deben también generar un retorno razonable de los recursos invertidos de manera que garanticen la sostenibilidad de la institución sin necesidad de subsidios o donaciones, al mismo tiempo que compensar el aporte de sus inversionistas. En este sentido, los indicadores de rentabilidad analizados son el ratio de rendimiento sobre activos, ROA, y el ratio de rendimiento sobre patrimonio, ROE, los mismos que resultaron positivos para Promujer durante el período de análisis.

El ROA indica hasta qué punto una IMF está administrando sus activos para optimizar su rentabilidad. Promujer presenta un ROA positivo durante el período de análisis, con un promedio de 5,8% entre el 2004 y 2009, alcanzando su máxima de 8,14% en el 2008. Para el año 2009, el ROA de Promujer, 1,90%, se ubica por encima de la media de las IMFs Bolivianas que alcanza un 1,60%.

El ROE mide la habilidad de las IMFs para generar rendimientos con el aporte de sus inversionistas, que servirán para recompensarlos por su inversión, construir patrimonio a través de las utilidades no distribuidas, captar mayores inversiones y apalancar más financiamiento. Promujer presenta un ROE con un promedio positivo entre el 2004 y 2009 de 11,20%, alcanzando su máxima de 19,26% en el 2008. Para el año 2009, el ROE de Promujer, 4,28%, se ubica por debajo de la media de las IMFs Bolivianas que alcanza un 9,15%.

3.5.3 Eficiencia y Productividad

Los indicadores de eficiencia y productividad reflejan hasta qué punto una IMF usa sus recursos eficientemente, particularmente sus activos y personal. En el caso de Promujer se analizaron el ratio de gastos operativos, costo por cliente, clientes activos por miembros de personal y préstamo promedio.

El ratio de gastos operativos o ratio de eficiencia compara los gastos administrativos y del personal con el rendimiento de la cartera bruta de préstamos de la IMF. Permite observar si la IMF está mejorando su eficiencia a medida que su cartera de préstamos crece. Cuanto más bajo el ratio, más eficiente será la IMF. Para Promujer, éste ratio tiene un promedio entre el 2004 y 2009 de 20,11%, alcanzando su mínimo en 2007 de 17,82%. Para el año 2009, el ratio de eficiencia de Promujer, 21,38%, se ubica por debajo de la media de las IMFs Bolivianas que alcanza un 13,37%.

El Ratio del Costo por Cliente le indica a una institución cuánto gasta realmente en Gastos de Personal y Gastos Administrativos para prestar servicios a un solo cliente activo. Informa a la IMF cuánto debe ganar de cada cliente para ser rentable. Promujer alcanza un promedio resaltable de \$44 entre el 2004 y 2009, alcanzando su mínimo en 2004 de \$32. Para el año 2009, el ratio de costo por cliente de \$71 se ubica muy por debajo de la media de las IMFs Bolivianas de \$226, siendo la segunda IMF con menores costos por cliente en Bolivia.

El indicador de clientes activos por miembros de personal mide la productividad general del personal. Este indicador, junto a un análisis de los procesos internos y factores exógenos que influyen en el trabajo de la institución, permite a las IMFs identificar cuellos

de botella y por tanto, se puedan enfocar en reducirlos para mejorar su eficiencia y productividad. Promujer durante el período de análisis presenta un promedio de 165 clientes, alcanzando su máximo en 2004 de 225 clientes. Para el año 2009 Promujer alcanza los 125 clientes, muy por encima de la media de las IMFs Bolivianas de 83 clientes por miembros de personal, siendo la cuarta IMF más eficiente en este sentido.

El indicador de préstamo promedio refleja el monto promedio que la institución entrega a sus clientes, el cual permite medir la habilidad de la IMF para llegar a los clientes más pobres y para proyectar el crecimiento de su cartera. Promujer presenta una tendencia creciente del monto de préstamo promedio durante el período de análisis, de \$147 en 2004 a \$348 en 2009. A pesar de este crecimiento Promujer es la institución con el monto promedio más bajo en Bolivia cuya media para el 2009 fue de \$1,806. Esto nos indica que el segmento que atiende Promujer aún se mantiene en los clientes más pobres.

3.5.4 Calidad de Cartera

Tomando en cuenta que en microfinanzas la cartera de préstamos es el activo más importante que tienen las IMFs, mantener la calidad de cartera en niveles adecuados es fundamental para el buen desempeño de las instituciones. En el caso de Promujer se analizaron el ratio de cartera en riesgo y el ratio de riesgo de cobertura, los mismos que resultados positivos comparados con el mercado microfinanciero Boliviano.

El ratio de cartera en riesgo > a 30 días mide el nivel de cartera que presenta problemas de repago por más de treinta días. Indica el potencial de pérdidas futuras basado en el desempeño real de la cartera de préstamos. En el caso de Promujer la cartera en riesgo entre 2004 y 2009 tiene un promedio de 0.7%, alcanzando un mínimo de 0,26% en 2006. Para el año 2009, Promujer a pesar de que llega a su mayor porcentaje de cartera en riesgo desde el 2004 de 1,05%, se ubica muy por debajo de la media del sector Boliviano de 2,87%, siendo la tercera IMF con menor cartera en riesgo en Bolivia.

El ratio de riesgo de cobertura mide cuán adecuada es la reserva para incobrables para contabilizar los préstamos potencialmente incobrables. Constituye un indicador aproximado de cuán preparada está una institución para absorber préstamos incobrables en el caso de que toda la cartera en riesgo > 30 días se volviese incobrable. En el caso de Promujer éste ratio presenta un promedio de 361,2% entre 2004 y 2009, con un pico en 2006 de 801%,

lo cual refleja un nivel de reserva para incobrables que podría calificarse como excesiva. Para el año 2009 el ratio alcanza 176% muy por arriba de la media de las IMFs Bolivianas de 44,7%, siendo la tercera IMF en el sector con mayor índice de cobertura y que garantizaría el cubrimiento de sus préstamos incobrables.

3.5.5 Administración de Activos y Pasivos

Como se mencionó anteriormente la cartera de préstamos es el activo más importante que tienen las IMFs. En este sentido, el ratio de cartera a activos muestra hasta qué punto la IMF asigna sus activos a su negocio primordial -otorgar créditos- y en la mayoría de casos, su actividad más rentable. Promujer durante el período de análisis presenta un promedio de 82%, con su máximo en 2008 de 89,48%. Para el año 2009, Promujer alcanza un ratio de 86,8% por encima de la media de las IMFs Bolivianas de 74,0%, siendo la cuarta IMF que dedica sus activos a su negocio principal.

La relación Deuda/Patrimonio o ratio de apalancamiento es una medida, importante para los inversionistas y prestamistas, de la suficiencia de capital, que permite determinar la capacidad de la IMF para cubrir pérdidas antes de que los acreedores entren en riesgo. Adicionalmente, muestra también hasta qué punto la IMF es capaz de apalancar su patrimonio para incrementar sus activos a través de préstamos. Promujer presenta un promedio de 0.99 entre el 2004 y 2009, siendo su mínimo en 2004 de 0.47. Para el año 2009, Promujer alcanza el 1.21 que se encuentra por debajo de la media del sector de 5.46.

4 PERFIL DE RESPONSABILITY

4.1 Enfoque de inversión de responsAbility:

Ayuda a promover el desarrollo social, proveyendo financiamiento comercial a organizaciones que permitan a las personas en la base de la pirámide acceso a servicios, mercados e información, para tales efectos creímos conveniente tomar en cuenta los siguientes

4.2 Principios que guían a responsAbility:

- Ofrecer a los inversionistas productos de inversión innovadores que generen tanto retorno financiero, como social.
- Su meta es facilitar a personas de la base de la pirámide el acceso a productos y servicios, integrando a éstas, a la cadena de valor económica.
- Cree en soluciones de mercado libre y emprendimiento local como un medio para estimular el crecimiento económico y el desarrollo.
- Están comprometidos a reportar transparentemente sus inversiones y sus impactos.

Dentro de sus objetivos para el 2010 se encuentra:

Incrementar los Activos bajo la administración de microfinanzas a USD 910 millones e incrementar el número de micro-emprendedores llegando a 50,000.

Adicionalmente ResponsAbility desarrollo un rating de efectividad (rADER): una herramienta para evaluar el impacto de las instituciones microfinancieras en el desarrollo. Este factor es de suma importancia dado que denota la verdadera intención de este VMI en provocar el desarrollo social.

ResponsAbility toma en cuenta el modelo de negocios de las IMFs a sabiendas que asegura de alguna forma el repago de los créditos de los microempresarios. Esto incide en que muchas IMFs sean rentables operativamente, puedan expandir sus operaciones y ofrecer servicios adicionales. Para crecer y atender a la demanda creciente, sin embargo, necesitan financiamiento. La inversión en productos sociales es una vía para invertir en este desarrollo.

Que pide ResponsAbility:

- Balance de gestión con un total de por lo menos USD 1,000,000
- Buen record del negocio, con al menos con 3 años de experiencia
- Estados financieros auditados
- Plan de negocios
- Rentable
- Buena calidad de la cartera
- Estado legal que permita transacciones financieras internacionales
- Fondeo de al menos USD 200,000

5 PROYECCIONES FINANCIERAS:

5.1 Hipótesis presupuestarias:

1. Crédito solicitado: \$ 3.5 millones lo cual permitirá incrementar el número de clientes a atender y el monto medio de los créditos con la finalidad de incrementar en \$ 10 millones la cartera de créditos en un periodo de 5 años
2. Tomar \$1.5 millones el primer año y \$1 millón el segundo y tercero, fraccionar la toma del crédito
3. El 100% del dinero utilizarlo en otorgamiento de microcréditos
4. Pago del crédito en 5 años obviamente que se va a ver fraccionado según la toma de dinero y con amortizaciones a capital anuales
5. Tasa de fondeo del crédito solicitado de LIBOR (0.5%) + 5%
6. Se asume una comisión de desembolso del crédito del 2%
7. Tasa de interés para colocación de créditos del 30% en promedio sobre saldos anual y plazo medio de colocación de 6 meses
8. Se asume 3% de mora aunque se sabe que solamente el 1.05% al cierre del 2009 era cartera en riesgo mayor a 30 días
9. La mayoría de rubros del estado de pérdidas y ganancias dependen tanto de la cartera proyectada, del nivel de liquidez disponible, de los activos y pasivos en general así como de las variables que tienen un mayor impacto en ellas
10. En el balance general se dio mayor énfasis en la proyección de cartera que al resto de rubros, sabiendo que representa más del 80% del total de los activos. El cash

también se proyecta basado en disponibilidad según colocación y recuperación de cartera y los rubros de gastos más importantes. En el pasivo se proyecta el nivel de endeudamiento luego de adquirir el crédito y dejando como fijo el nivel de endeudamiento anterior a través de líneas de crédito renovables para mantener el volumen de operaciones. El capital tiene como principal componente las utilidades generadas y retenidas. Los rubros restantes, que tienen un impacto pequeño, presentan en una proyección lineal de su evolución dentro de los 6 años de historia analizada

Cabe anotar que el ejercicio presentado se basa principalmente en la aplicación de principios relacionados con la administración de cualquier cartera de créditos. Parte de una serie de supuestos en relación con las variables del crédito a solicitar, el volumen de operaciones y desempeño actual, los costos reflejados hasta la actualidad y su cambio basado en proyecciones lineales como se mencionó para los rubros menos representativos.

Proyección de Perdidas y Ganancias

Ver archivo de Excel, hoja 3. Proyección de P&G

Proyección de Balance General

Ver archivo de Excel, hoja 4. Proyección de BG

6 CONCLUSIONES.

6.1 Conclusiones.

- a) La evaluación del impacto social de una institución de microfinanzas (IMF) tiene las siguientes finalidades:
 - o Demuestra la validez de los microcréditos ofrecidos por la misma como instrumento de lucha contra la pobreza, para contribuir a alcanzar uno de los objetivos del milenio.
 - o Mejora los productos y servicios ofrecidos por la institución a sus prestatarios.
 - o Sirve a la vez a los Donantes, Financiadores y/o Vehículos de inversión, quienes desean evaluar si sus subsidios y/o préstamos son utilizados de manera eficiente, y a los dirigentes de las IMF, quienes trabajan para una mejor adecuación de sus acciones con la población objetivo.
 - o Avanza sobre las falencias de la evaluación exclusivamente financiera de la IMF, para introducir el concepto de evaluación de impacto social.
 - o La sustentabilidad y una adecuada gestión de la IMF no es condición suficiente para la mejora de su población objetivo.
 - o Da evidencias de que las instituciones no son verdaderamente exitosas, si su accionar no conlleva mejoras en la calidad de vida de sus prestatarios.

- b) Como se puede observar en el análisis de los resultados, el mayor impacto se da a nivel del capital de trabajo de los clientes, donde existe una relación creciente entre el monto del crédito recibido y el capital de trabajo. De igual manera sucede con el capital de inversión, pero esta vez guardando una relación creciente entre el monto del crédito recibido y el capital de inversión.
- c) La incidencia en Educación, Salud y Vivienda muestra que los impactos en general son indirectos, ya que dependen de los ingresos que se pueden generar en actividad económica, es decir, que una mayor disponibilidad de los recursos en los hogares es un factor que posibilita un mayor bienestar.
- d) Promujer logra manejar eficientemente sus resultados de desempeño enfatizando su atención en: El desempeño de las carteras de crédito, el control de la mora y al privilegiar la eficiencia sobre consideraciones de tipo social o de impacto, para así poder calificar ante cualquier donante financiero como responsAbility.
- e) La evaluación del impacto social de Promujer tiene dos finalidades principales: demostrar la validez de los microcréditos ofrecidos por la misma como instrumento de lucha contra la pobreza, y mejorar los productos y servicios ofrecidos por la institución considerada a sus prestatarios.
- f) La presencia de Promujer en Bolivia permite a las mujeres microempresarias aumentar sus ingresos y su control sobre esos ingresos, mejorando sus conocimientos y destrezas en la producción y el comercio, y aumentando su participación en las decisiones del hogar. Como resultado, pueden cambiar las percepciones y actitudes sociales, y el estatus de la mujer en el hogar y la comunidad puede mejorar. Al dar acceso a mujeres a capital de trabajo y entrenamiento, las microfinanzas ayudan a movilizar la capacidad productiva de las mujeres para aliviar la pobreza y maximizar resultados económicos. El acceso a servicios financieros se respalda principalmente en la contribución potencial de las mujeres a la sociedad y no en su derecho a estos servicios como seres humanos y miembros plenos de esa sociedad.

- g) La participación de Promujer en facilitar el acceso a servicios financieros a mujeres de la base de la pirámide se ratifica en la evaluación de impacto utilizando la metodología de grupos de control, donde se comprueba, como en el caso del empoderamiento de las mujeres, que las beneficiarias de Promujer tienen mejores resultados que un grupo de mujeres con características similares que no contaron con un préstamo de la IMF.

- h) Los indicadores de desempeño que presenta Promujer con relación a su sustentabilidad, rentabilidad, eficiencia y productividad, calidad de cartera y administración de activos y pasivos, reflejan que es una institución sólida dentro del sistema microfinanciero Boliviano, lo cual la posiciona como una institución atractiva para cualquier grupo de inversionistas y más aún tomando en cuenta que cumple con su objetivo social de brindar apoyo a las mujeres de menores ingresos.

- i) responsAbility es una opción aplicable para la gestión del financiamiento, partiendo de evidencias de impactos concretos y de gestión, resultantes de la aplicación del financiamiento solicitado, así también dado que sería una alianza estratégica importante según el enfoque social evidenciado por responsAbility.

- j) Las proyecciones financieras demuestran la capacidad de repago del crédito a solicitar y el logro de incrementar, en cinco años, en diez millones de dólares americanos la cartera de Promujer Bolivia.

7 BIBLIOGRAFÍA

7.1 Bibliografía

Amin, Ruhul; J. Chowdhury, A. U. Ahmed and M. Ahmed 1994. "Poor women's participation in income-generating projects and their fertility regulation in rural Bangladesh: Evidence from a recent survey", en *Banco Mundial* (Washington). Volumen 22.

Arrow, K.J. 1962. "The economic consequences of learning by doing", en *Review of Economic Studies* (Washington). Volumen 29.

Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo. *Boletín de Desempeño Social de IFD*. (2009). Bolivia: Finrural.

Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo. *Evaluación de Impactos PROMUJER*. (2009). Bolivia: Finrural

CERISE, « L'évolution récente des enjeux et outils de l'analyse d'impact », in *Techniques Financières et Développement*, n°70, marzo 2003, pp. 52-56.

CHESTON, Susy, REED, Larry, « Measuring Transformation: Assessing and Improving the Impact of Microcredit », in *Journal of Microfinance*, vol. 1, n°1, 1999, pp. 20-43.

COPESTAKE, James, « Impact Assessment of Microfinance and Organizational Learning – Who Will Survive? », in *Journal of Microfinance*, vol. 2, n°2, 2000, pp. 119-134.

COPESTAKE, James, JOHNSON, Susan, WRIGHT, Katie, « Impact Assessment of Microfinance: Towards a New Protocol for Collection and Analysis of Qualitative Data », in *Combining Qualitative Methods for Development Research*, ITDG and CDS Swansea, 2004.

EPSTEIN, Marc J., CRANE, Christopher A., « Alleviating Global Poverty through Microfinance: Factors and Measures of Financial, Economic, and Social Performance », *Working Paper*, Rice University, febrero 2006.

González Vega, C. 2002. « Dificultades de las Transacciones de Microfinanzas, El Reto de las Microfinanzas en América Latina: La visión actual », en *Corporación Andina de Fomento* (Caracas).

Harper M, Heney J. 2004. “The downside of microfinance” en *Práctica Microfinanciera de Rural Finance* (Washington). Lección 3.

KANTIS, H., “Emprendedores de origen humilde: ¿cómo incide la estructura social en la creación de empresas en América Latina?”, en Universidad General Sarmiento (Buenos Aires), 2004.

KANTIS, H., P. Angelelli y V. Moori Koenig, “Desarrollo emprendedor. América Latina y la experiencia internacional”, en Banco Interamericano de Desarrollo (Washington), 2004.

Lacalle Calderón Maricruz. “Microcréditos y pobreza” De un sueño al nóbel de la paz. Madrid. Ed. Turpial. 2008.

LAPENU, Cécile, ZELLER, Manfred, GREELEY, Martin, CHAO-BÉROFF, Renée, VERHAGEN, Koenraad, « Performances sociales : une raison d’être des institutions de microfinance... et pourtant encore peu mesurées. Quelques pistes. », in *Revue Monde en Développement*, tome 32, n°126, 2/2004, pp. 51-68.

Locker, L., Nugent, R., Anderson, C. 2002. “Microcredit, social capital, and common pool resources”, en *World Development* (Washington).

MicroRate, Banco Interamericano de Desarrollo, *Indicadores de desempeño para instituciones microfinancieras – Guía técnica*, MicroRate, BID (Sustainable Development Department - Micro, Small and Medium Enterprise Division), Washington D.C., 2003.

Instituciones Microfinancieras en Bolivia

<http://www.mixmarket.org/>

Fecha de bajada 10/07/2010 – 25/08/2010

Historia y Evolución de PROMUJER

<https://promujer.org/>

Fecha de bajada 10/07/2010

Resumen ejecutivo. “Evaluación de impactos Pro mujer”.

www.finrural-bo.org/publicaciones01.html.

Fecha de bajada 30/06/2008.

Resumen ejecutivo. “Impactos agregados de las microfinanzas en Bolivia”

www.finruralbo.org/publicaciones01.html.

Fecha de bajada 30/06/2008.

RONDINELLA, Tommaso, « Impact Analysis of IIMC’s Microcredit and Microsaving Program », Università degli Studi di Roma « La Sapienza ».

SEEP, *Aprendiendo de los Clientes: Herramientas de Evaluación para los Operadores de Microfinanzas*, Washington D.C., AIMS, 2001.

SEEP, *Como Medir el Desempeño de las Instituciones de Microfinanzas: Un Marco para la Elaboración de Informes, Análisis y Monitoreo*. Washington D.C., 2009.

IMP-ACT Secretaria, *Gestión del desempeño social en microfinanzas –Lineamientos, Imp-Act*, 2005.

Yunus, M. 2002. “Grameen Bank 2 designed to open new possibilities”, en *El Grameen Dialogue* (Dhaka)

Yunus Muhammad. “El banquero de los pobres”. Buenos Aires. Ed. Paidós. 2006.

ZELLER, Manfred, LAPENU, Cécile, GREELEY, Martin, « Measuring Social Performance of Micro-finance Institutions: a Proposal », *Social Performance Indicators Initiative (SPI) Final Report*, CERISE, octubre 2003.