

# CREANDO VIDAS MEJORES

---

## INTEGRACIÓN SOSTENIBLE DE LAS MICROFINANZAS CON LA EDUCACIÓN EN SOBREVIVENCIA INFANTIL, SALUD REPRODUCTIVA Y PREVENCIÓN DEL VIH/SIDA PARA LOS EMPRESARIOS DE MÁS BAJOS RECURSOS

Un artículo de discusión por Christopher Dunford, *Freedom from Hunger*, comisionado por la *Microcredit Summit Campaign* (Campaña de la Cumbre del Microcrédito)

Agosto 2001

Partes de este artículo se basan en borradores preparados por Barbara McNelly, Christian Loupeda, Beth Porter, Bob Richards, Kathleen Stack, Didier Thys y Ellen Vor der Bruegge de Freedom from Hunger y por personal de BRAC, FUCEC-Togo y PRO MUJER. Se reconoce con gran agradecimiento el apoyo y asistencia de Anna Awimbo y Sam Daley-Harris del Microcredit Summit Campaign Secretariat.

El propósito de este artículo es avanzar la agenda de aprendizaje de la Campaña de la Cumbre del Microcrédito. Las opiniones expresadas aquí son las del autor y no reflejan necesariamente los puntos de vista de la Campaña de la Cumbre del Microcrédito.

## Índice

<b>Resumen Ejecutivo .....</b>	<b>i</b>
<b>I. Integración del microcrédito con otros servicios de desarrollo .....</b>	<b>1</b>
El reto.....	1
Integración: Oportunidades para “economías de diversificación” .....	2
<b>II. Integración de la educación con el crédito a grupos.....</b>	<b>4</b>
Crédito a grupos: Una oportunidad para dar educación a los pobres .....	4
Entrega unificada de bancos comunales y educación en temas de salud— un caso detallado.....	7
<b>III. Evidencia de impactos en clientes e instituciones .....</b>	<b>8</b>
Estudios de impacto del <i>Crédito con Educación</i> .....	8
Impacto de los servicios financieros .....	9
Impacto de los servicios educativos.....	9
Impacto combinado de los servicios financieros y educativos .....	10
Impacto en la satisfacción y demanda del cliente .....	11
Impacto financiero .....	14
<b>IV. Nuevas aplicaciones de alta prioridad .....</b>	<b>16</b>
El microcrédito como vehículo para promover la planificación familiar y la prevención del VIH/SIDA .....	16
CRECER proporciona educación en planificación familiar con distribución de anticonceptivos en Bolivia.....	17
FOCCAS Uganda proporciona educación en planificación familiar y prevención de infección por VIH.....	19
<b>V. Retos de la implementación .....</b>	<b>20</b>
¿Servicios unificados o paralelos? .....	20
Análisis de casos específicos: FUCEC-Togo, BRAC y PRO MUJER.....	22
Conclusión del autor .....	24
<b>Notas (con citas bibliográficas) .....</b>	<b>27</b>
<b>Apéndices</b>	
Apéndice A	Tres estudios de caso
Apéndice B	Demanda y elección del cliente en <i>Crédito con Educación</i>
Apéndice C	CRECER Bolivia: Módulo de planificación familiar
Apéndice D	FOCCAS Uganda: Módulo de educación para la prevención del VIH/SIDA
Apéndice E	Consideraciones especiales para la oferta auto-financiada de microfinanzas en unión con otros servicios de desarrollo

## Resumen Ejecutivo

Es ampliamente aceptado que la gente de muy bajos recursos necesita más que las microfinanzas para resolver las causas y condiciones de su pobreza. Idóneamente, los pobres tendrían acceso a una combinación coordinada de servicios de microfinanzas y otros servicios de desarrollo para mejorar sus negocios, ingresos y bienes, salud, nutrición, planificación familiar, la educación de sus niños, redes de apoyo social, etc. La cuestión es cómo asegurar una “combinación coordinada” de los servicios apropiados, especialmente en comunidades rurales y otras comunidades donde los servicios múltiples simplemente no están disponibles.

Los operadores de microfinanzas frecuentemente están motivados a ofrecer servicios no financieros a sus clientes porque reconocen la necesidad y escuchan la demanda. Sin embargo, la legítima preocupación por la sostenibilidad, interpretada como la viabilidad financiera de los servicios microfinancieros como un negocio, ha infundido mucha cautela en los especialistas en microfinanzas con respecto a las adiciones de carácter no financiero. Ellos creen que estas adiciones sólo serán una carga en la lucha por la sostenibilidad. Cuando otras instituciones de servicios no financieros pueden proporcionar estos servicios adicionales a los mismos clientes, algunas empresas microfinancieras han fomentado recomendaciones y otros puntos comunes de servicio con sus contrapartes no financieras. Pero la mayoría de las instituciones de microfinanzas sienten la necesidad o prefieren enfocarse en las necesidades financieras de sus clientes y no intentan satisfacer sus necesidades de orden no financiero.

Por otro lado, las microfinanzas basadas en préstamos a grupos proporcionan una buena oportunidad de ofrecer servicios de educación a bajo costo que sus clientes necesitan, aun cuando sea sólo para mejorar su desempeño como clientes. Esto es especialmente cierto en el caso de los bancos comunales y los sistemas de entrega de servicios relacionados, los cuales reúnen grupos grandes de clientes relativamente pobres mediante reuniones regulares. Pueden usarse efectivamente buenas técnicas de educación informal para adultos durante las reuniones periódicas para promover cambios en el comportamiento personal y prácticas para el cuidado de los niños, así como promover conocimiento y confianza en cualesquiera que sean los servicios de salud de buena calidad disponibles en la localidad. Tales tecnologías educativas pueden también mejorar las habilidades comerciales que permiten a los clientes darles a sus préstamos un uso más productivo y generar más ganancias y ahorros. Se puede cubrir efectivamente una variedad de tópicos de educación.

Uno de los propósitos de este artículo es proporcionar ejemplos diversos de instituciones de microfinanzas que han respondido exitosamente al reto de integrar las microfinanzas con la educación, sin comprometer la sostenibilidad de sus operaciones financieras y generales. Se presta atención especial a la integración de las microfinanzas con la educación en salud para mujeres muy pobres. Ellas y sus hijos son muy vulnerables a los problemas de salud y nutrición que amenazan la habilidad de las mujeres para contribuir económicamente en sus hogares, incluso la habilidad de las familias para sobrevivir. Existe una necesidad crítica de integrar de manera innovadora las microfinanzas con la promoción de la planificación familiar y la prevención del VIH/SIDA. Se describen aquí algunos ejemplos pioneros.

Algunas instituciones crean la integración al proporcionar microfinanzas y educación como servicios *paralelos*, prestados a los mismos grupos de clientes por personal *diferente*, con empleados especializados ya sea en uno u otro servicio. BRAC en Bangladesh y PRO MUJER en Bolivia se describen como casos detallados que ilustran este método de entrega de servicios paralelos. Ambas instituciones dependen de ingresos fuera de su margen financiero de operaciones de crédito para mantener a sus empleados en educación y los gastos relacionados, aunque pueden transferir algunos subsidios de las microfinanzas a la educación.

Este artículo ilustra también la factibilidad y efectividad de un método *unificado* en el cual los servicios de microfinanzas y educación se entregan a los bancos comunales por el *mismo* personal. El costo global de la entrega unificada de los dos servicios es considerablemente menor, por la simple razón de que un empleado en el modelo unificado hace el trabajo de dos distintos empleados en el modelo paralelo. FUCEC-Togo, FOCCAS Uganda y CRECER en Bolivia se describen en detalle para ilustrar el modelo unificado en acción. Ellos (y los sistemas de entrega unificada de servicios diseñados de manera similar) han logrado, o es muy probable que logren en un futuro cercano, la recuperación completa de sus costos de operación y financieros incurridos en el servicio unificado. La transferencia de subsidios de las microfinanzas a la educación es o puede ser suficiente para mantener la educación. La unificación con la educación aumenta sólo 6 a 10 por ciento el costo de los bancos comunales. En algunos casos, con respecto a los clientes, la educación parece también dar a estas instituciones cierta ventaja competitiva sobre instituciones exclusivas de microfinanzas.

Por razones de eficiencia (para lograr sostenibilidad), el método unificado entrega microfinanzas y educación en un solo paquete a los bancos comunales. La educación está diseñada para satisfacer necesidades y demandas locales prominentes, pero no se le da al cliente la elección de rechazar el componente educativo del paquete. Algunos observadores han cuestionado la ética de no permitir elección, sin embargo, existe evidencia considerable de que la educación es apreciada por los clientes e incluso que éstos optan por el servicio unificado si se les da la opción de cambiar a instituciones exclusivas de microfinanzas.

Pueden esperarse ciertos impactos causados por las microfinanzas pero no por la educación y viceversa. La combinación de ambos produce un mayor rango de impactos y posiblemente hasta una sinergia de impacto. Definitivamente, la comparación directa de los servicios unificados con los paralelos o con el aspecto microfinanciero o educativo por separado todavía está por realizarse con éxito, debido a los considerables retos metodológicos. Sin embargo, varios estudios cuidadosos de impactos del servicio unificado en la economía, salud, nutrición y fortalecimiento personal demostraron que el impacto no era menor que el encontrado en estudios similares de microfinanzas o educación por separado. Ha habido preocupación por la disminución de impactos debido a una menor calidad en los servicios prestados por generalistas en lugar de especialistas en dichos servicios. Pero los resultados de los estudios de impacto indican que la calidad de los dos tipos de servicio no tiene que comprometerse cuando son entregados por la misma persona a un banco comunal.

La distribución de trabajo en forma multi-sectorial para los empleados, ofrece a las instituciones que prestan servicio por el método unificado una gran ventaja para lograr la sostenibilidad tanto de la educación como de las microfinanzas. Pero también representa un reto crítico para la institución. El método unificado auto-sostenible no puede ofrecer un rango tan grande de servicios a los pobres como lo ofrecen los sistemas paralelos con acceso a financiamiento externo a largo plazo. Para el servicio unificado puede ser difícil mantener la calidad y el balance entre los dos tipos de servicios en cuanto a contratación, capacitación y supervisión del personal. El personal de campo (promotores) y sus gerentes tienen que responder a diferentes demandas y expectativas por parte de dos sectores distintos de desarrollo (o más de dos, dependiendo del rango de tópicos educativos). Los donantes y otros actores tienden a considerar un sector como más importante que los otros. Los sistemas de manejo de información ponen un énfasis marcado en la importancia del desempeño financiero de la institución, en contraste con el impacto económico y social en los clientes. Estas presiones y contradicciones internas pueden ser muy difíciles de manejar. La voluntad de unificar la entrega de servicios, ya sea que provenga del compromiso con una filosofía de desarrollo o simplemente de la falta de otras opciones o ambas cosas, es esencial para el éxito.

Existen amplias y prometedoras oportunidades para las instituciones que ofrecen servicios microfinancieros para integrar otros servicios de desarrollo, ya sea mediante sistemas paralelos o unificados en distintos sectores de desarrollo. En términos de los impactos para las personas de bajos recursos, ninguna opción de entrega es inherentemente superior. En términos de asuntos institucionales, cada uno tiene sus ventajas—especialmente el rango potencial de servicios en la entrega paralela y la sostenibilidad financiera potencial en la entrega unificada—y sus desventajas—especialmente los retos financieros y de coordinación en la entrega paralela y los retos de administración y personal en la entrega unificada. La mejor elección depende de las opciones locales para ofrecer servicios diversos y la voluntad institucional de ofrecer algo más que las microfinanzas.

## **I. INTEGRACIÓN DEL MICROCRÉDITO CON OTROS SERVICIOS DE DESARROLLO**

### **El reto**

Los problemas de los pobres van más allá del dinero o los bienes materiales. Ellos sufren de un síndrome más amplio de desventajas. El acceso a los servicios financieros es poderoso porque ofrece oportunidad a las personas—un mayor rango de opciones para cambiar sus vidas. Pero el crédito, aun cuando se combina con otros servicios financieros, aborda solamente uno de los muchos factores que limitan a la gente pobre—la falta de liquidez. De la misma manera en que los bancos y otras instituciones financieras los han ignorado, se les ha dado poco o ningún acceso a la educación, salud y otros servicios con los cuales construir su “capacidad humana.”

La diversidad de necesidades de los pobres está reflejada en las siete metas distintas pero interconectadas del desarrollo internacional<sup>1</sup> establecido mediante acuerdos y resoluciones de las conferencias mundiales organizadas por las Naciones Unidas durante la primera mitad de los años 1990:

1. Reducir a la mitad la proporción de personas viviendo en extrema pobreza entre 1990 y 2015.
2. Inscribir en la escuela primaria a todos los niños para el año 2015.
3. Lograr avanzar hacia la igualdad de género para el año 2005.
4. Reducir a una tercera parte los índices de mortalidad infantil entre 1990 y 2015.
5. Reducir a una cuarta parte la proporción de mortalidad maternal entre 1990 y 2015.
6. Proporcionar servicios de salud reproductiva a toda persona que los necesite para 2015.
7. Implementar estrategias nacionales para el desarrollo sostenible para 2005 con el fin de restituir la pérdida de recursos ambientales para 2015.

Los siete puntos anteriores contribuyen “hacia un mundo libre de pobreza y la miseria que ésta engendra.” Todos ellos reconocen la necesidad de proporcionar mayor apoyo a las mujeres en sus papeles productivos y reproductivos, como beneficiarias clave de los servicios de desarrollo y como actores centrales en el uso de estos servicios para construir la capacidad humana (física y mental) en sus familias y comunidades.

Las mujeres muy pobres—especialmente en áreas rurales—enfrentan tremendos obstáculos: aislamiento social y geográfico, analfabetismo, falta de auto-confianza, limitada experiencia en los negocios y mayores problemas de salud y nutrición para ellas mismas y sus familias. Vencer estos obstáculos (aun si fuera sólo para cultivar mejor clientela de servicios financieros) requiere el mejoramiento de las redes de apoyo social, su conocimiento individual y comunitario, habilidades y prácticas de salud, así como el acceso a servicios de buena calidad para apoyar la buena salud, producción alimenticia, ingresos monetarios y acumulación de bienes. Los investigadores en salud pública desde hace buen tiempo han apreciado que el aumento de ingresos y bienes por sí solo es una estrategia relativamente lenta e insuficiente para combatir muchos males severos, tales como la malnutrición infantil, la expansión del VIH/SIDA y la falta de elección de las mujeres para determinar el número y tiempo de sus embarazos.<sup>2</sup>

La educación puede ser un poderoso aliado de los servicios financieros, particularmente si involucra a los individuos en la toma de decisiones sobre su propio aprendizaje—para el cambio personal y comunitario y para el uso bien informado de cualesquiera servicios disponibles de buena calidad. Los servicios de préstamo y ahorro, particularmente a grupos, proporcionan una oportunidad poco común de ofrecer experiencias educativas transformadoras junto con los servicios financieros.

### **Integración: Oportunidades para “economías de diversificación”**

Debe haber eficiencia de operación e incluso sinergias de beneficios que puedan obtenerse al integrar diferentes servicios destinados a las mismas personas. Tal vez se pueda entregar uno o más servicios junto con el microcrédito,\* tal vez por la misma persona. Sin embargo, entre los microempresarios y donantes existe una fuerte tendencia en contra de tal integración. Esta es una reacción a los problemas de los programas de “desarrollo rural integrado” y otros modelos idealistas de respuestas de intervención múltiple a las necesidades interconectadas de las comunidades de bajos recursos. Tomando como ejemplo la perspectiva del mundo de negocios lucrativos, la comunidad del microcrédito mantiene que la especialización en un tipo de servicio de desarrollo es necesaria para alcanzar la efectividad del desarrollo, servicio eficiente y sostenibilidad institucional. “Dejemos a los banqueros ser banqueros,” dice un comentario, y dejemos a otros con distintas aptitudes y experiencia hacerse cargo de las otras necesidades y aspiraciones de una comunidad. ¿Por qué quienes se proponen crear un programa de microcrédito, o más ampliamente, una institución microfinanciera, se sienten obligados a ofrecer otros servicios aparte de aquellos que los especialistas en microfinanzas saben bien cómo entregar? La pregunta es lógica y la lógica puede parecer persuasiva.

Las microfinanzas no están solas dentro de esta lógica. Otros sectores pueden ser más flexibles, pero no se sienten menos incómodos tratando de ser “todo para todos” y solucionar todos sus problemas. Esta es la perspectiva de profesionales que buscan enfocarse en lo que están capacitados para hacer mejor. Sin embargo, existe una perspectiva distinta y más amplia, que es la del diseñador de programas quien da prioridad a un objetivo de desarrollo, tal como el de aliviar las cargas de la pobreza en las mujeres y niños. Este diseñador no se conforma con planificar para economías de escala para un solo servicio, porque existe una necesidad obvia, inclusive una demanda de consumo, por los servicios múltiples. El diseñador está tratando de lograr “economías de diversificación”—armando un paquete de dos o más servicios integrados para minimizar los costos de entrega y apoyo administrativo y maximizar la variedad de beneficios para las múltiples necesidades y aspiraciones de la gente.

Hay tres escenarios comunes para la integración del microcrédito con otros servicios:

- **Entrega *vinculada* de servicios por dos o más instituciones independientes que operan en la misma área.** Una institución especializada en las microfinanzas ofrece los servicios

---

\* Para los propósitos de este artículo, cualquier referencia al microcrédito debe entenderse como referente a programas que proporcionan crédito para el auto-empleo y otros servicios financieros y comerciales (incluyendo ahorro y asistencia técnica) a personas de muy bajos recursos.

financieros al mismo tiempo que otra institución independiente, especializada o de tipo general, ofrece los servicios no financieros (posiblemente en el sector salud y otros sectores)—al mismo grupo de clientes. Cuando existen varios proveedores de servicios de desarrollo en una área objetivo (como es el caso en muchas áreas urbanas y peri-urbanas), es razonable esperar que una institución se especialice en el negocio de los servicios microfinancieros. Idóneamente las instituciones que entregan servicios distintos coordinarían la promoción de los mismos, incluyendo servicios ofrecidos en puntos comunes y recomendaciones mutuas, a medida que surgen las necesidades de los clientes por otros servicios. Muchas instituciones especializadas en microfinanzas operan en este tipo de escenario, pero pocas buscan la “ideal” promoción coordinada con los proveedores de servicios no financieros. Un ejemplo clásico es la estrecha coordinación del Programa de Desarrollo rural de BRAC (proveedor microfinanciero) con el Gobierno de Bangladesh (y el Programa Mundial de Alimentos) en la distribución de alimentos a la gente más pobre. La relación está coordinada mediante el programa intermediario IGVGD (*Income Generation for Vulnerable Groups Development*) (Generación de Ingresos para el Desarrollo de Grupos Vulnerables), administrado en forma conjunta por BRAC y el Gobierno de Bangladesh.<sup>3</sup>

- **Entrega *paralela* de servicios por dos o más programas de la misma institución que operan en la misma área.** Una institución generalista o de propósitos múltiples (con frecuencia una organización privada de desarrollo que moviliza donaciones en el ámbito local, nacional o internacional) ofrece servicios microfinancieros mediante el personal de un programa especializado en microcrédito al mismo tiempo que ofrece otros sectores de servicio mediante personal de un programa diferente de la misma institución u organización—al mismo grupo de clientes. Si hay pocos servicios disponibles en un área y una institución puede adquirir el compromiso a largo plazo de proporcionar dos o más servicios con distinto personal especializado, entonces tiene sentido entregar una variedad de servicios en forma paralela. Nuevamente, BRAC ofrece un ejemplo apropiado de este escenario en acción (ver “Tres estudios de caso” en el Apéndice A). La familia de compañías Grameen es otro ejemplo.
- **Entrega *unificada* de servicios por una misma institución, programa y personal.** El mismo personal de la misma institución ofrece tanto los servicios de microcrédito como otros sectores de servicio—al mismo grupo de clientes. Cuando las personas de bajos recursos tienen poco acceso, si es que tienen alguno, a otros servicios de desarrollo, como ocurre en muchas comunidades rurales, y la institución no tiene los medios para adquirir un compromiso a largo plazo de proveer dos o más servicios mediante personal especializado diferente, es razonable que opte por pedir al mismo grupo de empleados que provea el microcrédito junto con otro servicio. La institución puede incluso recurrir a mantener sus costos a un nivel que pueda sostener mediante los ingresos generados por el servicio unificado mismo. Los proveedores de *Crédito con Educación*<sup>4</sup> ofrecen varios ejemplos (ver detalles en la siguiente sección de este artículo y el caso de FUCEC-Togo en el Apéndice A).

Por supuesto, puede haber híbridos de estos escenarios. Por ejemplo, un servicios unificado, de sectores múltiples, puede vincularse con otros servicios complementarios. Un ejemplo incipiente



en Bolivia (alrededor del Lago Titicaca) es la planificación y coordinación conjunta de servicios ofrecidos por Crédito con Educación Rural (CRECER), un proveedor de *Crédito con Educación* y el Consejo de Salud Rural Andino (CSRA), un proveedor de servicios rurales de salud.

El escenario más prometedor para la entrega sostenible de servicios múltiples es el servicio unificado y *auto-financiable*, pero es también el más exigente. El diseñador intenta construir (o acoplarse a) una institución sostenible, orientada a los negocios, que pueda sostener al sistema de entrega de servicios unificados por muchos años. Sujeto a las duras restricciones de la formación de instituciones sostenibles, el diseñador trata de obtener el mayor desarrollo posible mediante este esfuerzo. Se asume que el mismo personal puede entregar dos o más sectores distintos de servicios con mayor eficiencia general y sin comprometer la efectividad de los servicios individuales.

¿Es posible lograr este modelo unificado y auto-financiable? ¿Es factible? La respuesta parece ser “sí” para ambas preguntas cuando se aplican al microcrédito y a la educación que se entregan en conjunto (*Crédito con Educación* ilustra este escenario en acción). Pero sólo ciertos tipos de microcrédito y ciertos tipos de educación ofrecen esta oportunidad de unificación. ¿Se recomienda este método unificado y auto-financiable a cualquier grupo que proporcione servicios adecuados de microcrédito? La respuesta es “no.” Este método es sólo para instituciones cuyos objetivos incluyen la entrega de servicios de sectores múltiples para resolver necesidades y aspiraciones múltiples de las gentes de muy bajos recursos. También es sólo para quienes están comprometidos a largo plazo a depender únicamente de los ingresos generados por el servicio unificado en sí (es decir, independencia de donaciones para operación). En otras palabras, quienes están comprometidos con el “crédito a la pobreza” de manera auto-sostenible (buscando a los pobres para ofrecerles servicios financieros) y *otros más* considerarán que este método unificado merece su consideración.

El propósito primario del resto de este artículo es ofrecer evidencia de la factibilidad y efectividad del modelo unificado y auto-financiable para la integración de distintos sectores de servicios. La evidencia proviene casi totalmente de la integración del microcrédito con educación en temas de salud. Otros tipos de educación (por ejemplo, en administración de negocios, desarrollo de liderazgo, acción comunitaria, formación de auto-confianza y otros tópicos) se integran exitosamente al microcrédito mediante una aplicación similar del modelo unificado y auto-financiable. Gran parte de lo que se ha descubierto con relación a la factibilidad de los servicios integrados de microcrédito y educación en salud se aplica a cualquier tipo de integración microcrédito-educación. Sin embargo, se han realizado estudios de impacto profundos sólo para educación en salud y nutrición junto con el microcrédito.

El segundo propósito de este artículo es explorar los retos comunes del modelo unificado y auto-financiable para la integración de diferentes sectores de servicio. La intención no es “promover” este modelo, sino ofrecer información equilibrada sobre sus ventajas y desventajas y de esa manera permitir una elección informada a aquellas personas cuyo compromiso con múltiples sectores de servicios a los pobres las conduce a considerar seriamente la implementación de este modelo en sus instituciones.

## II. INTEGRACIÓN DE LA EDUCACIÓN CON EL CRÉDITO A GRUPOS

### **Crédito a grupos: Una oportunidad para dar educación a los pobres**

“Préstamo a la pobreza” es una forma de microcrédito caracterizada por su clientela: gente pobre, viviendo a nivel económico de subsistencia, pre-empresarial y económicamente activa, usualmente mujeres. Este es el grupo de personas quienes más necesitan información y apoyo, así como dinero, para mejorar sus vidas. La experiencia parece demostrar que los mecanismos de *crédito a grupos* son usualmente los más efectivos y eficientes para la entrega de servicios financieros a esta clientela y reducen al mínimo los costos de transacción y riesgos para el proveedor.

El crédito a grupos proporciona también un forum para la educación. Las reuniones de prestatarios ofrecen una oportunidad de establecer contacto personal periódico con un educador. La estructura solidaria y mecanismo de garantía conjunta fomentan un ambiente de apoyo al auto-interés colectivo. Es muy probable que el exitoso manejo de los préstamos por las mujeres aumente su confianza y, por lo tanto, su voluntad de intentar nuevas prácticas para una mejor salud y otros beneficios.

Un servicio adicional, como la educación, impone costos adicionales. Sin embargo, el costo marginal de la educación puede reducirse cuando las reuniones periódicas de pago (semanales, quincenales o mensuales) de los programas de préstamo a la pobreza sirven como forum para la educación. Además, el costo marginal puede ser muy bajo cuando el mismo personal de campo entrega tanto los servicios financieros como los educativos durante las mismas reuniones periódicas (el modelo unificado).

El Banco Grameen, con sus famosas “Dieciséis Decisiones,” puede haber sido el primero en emplear el modelo unificado de entrega de servicios.<sup>5</sup> La integración que el Banco Grameen hizo de los servicios financieros con la promoción del cambio social ha inspirado una variedad de sistemas de entrega integrada de servicios cuyo punto en común es *una determinación de lograr que la educación funcione—de manera costo-efectiva—en el contexto de los préstamos otorgados a grupos de personas de muy bajos recursos*. Estos sistemas comparten la convicción de que los modelos de préstamo a grupos tienen potencial social y económico y que este doble potencial debe descubrirse con el fin de tener un impacto significativo en la pobreza.

Una encuesta institucional en 1999<sup>6</sup> (ver Cuadro 1) reveló que por lo menos 35 instituciones alrededor del mundo estaban comprometidas a integrar la educación con el microcrédito a grupos mediante un sistema ya sea paralelo o unificado dentro de la misma institución. Dos terceras partes de estas instituciones estaban operando en África. BRAC solamente, con sus 3.5 millones de socios (clientes), sobrepasa a las otras instituciones entrevistadas. Entre muchas otras no incluidas en esta encuesta por varias razones, el Banco Grameen debe contarse como un proveedor de microcrédito y educación unificados para millones de clientes. Claramente, existe gran experiencia con la integración e incluso con la entrega unificada de servicios entre una

variedad de instituciones que, en su conjunto, sirve a un gran número de personas relativamente pobres, mujeres en su mayoría.

El tipo más común de préstamo a grupos integrado con educación es el “banco comunal” (*village banking*). Inicialmente desarrollado por la Fundación Internacional para la Asistencia Comunitaria (FINCA) en la década de 1980-90, el banco comunal es, en efecto, una versión genérica del método de microcrédito del Banco Grameen, con una estructura administrativa más descentralizada adaptada a poblaciones más dispersas que aquéllas en Bangladesh. En los años 1990, un gran número de organizaciones no gubernamentales adaptaron el banco comunal a condiciones variadas en todas partes del mundo en desarrollo.<sup>7</sup>

En casos en que los servicios bancarios comunales los proporciona una institución local, cualquier persona que desee un préstamo para invertir en una actividad remunerativa, puede unirse con personas de confianza para formar un “banco comunal” (distintas instituciones utilizan nombres distintos, como “banco de confianza” o “asociación de crédito”). El número de miembros no puede ser muy pequeño (de otra forma el grupo no puede recibir servicios a bajo costo) o muy grande (haciendo impráctico que todos los miembros participen en supervisión y toma de decisiones). Típicamente los bancos comunales tienen de 20 a 40 miembros, en su mayoría o totalidad siendo mujeres.

Después de capacitar a los nuevos miembros en la dirección de su propio banco comunal dentro de las reglas preestablecidas, la institución local otorga un préstamo (normalmente de cuatro a seis meses) al banco comunal como un grupo

#### **Cuadro 1 Instituciones que vinculan la educación con el préstamo a grupos**

Veinticuatro instituciones (sin incluir a BRAC) reportaron estadísticas detalladas (para Diciembre de 1999) con respecto a sus programas que integran educación con microcrédito a grupos.

- En conjunto, estas 24 instituciones estaban dando servicio a 210,008 clientes individuales, aproximadamente 95% mujeres y 41% viviendo en comunidades rurales con menos de 10,000 habitantes.
- Diecisiete de las instituciones utilizaron el modelo de microcrédito a grupos de los bancos comunales (típicamente de 20 a 40 clientes por grupo) y siete usaron el modelo de grupos solidarios, con promedio de cinco clientes por grupo.
- Veintitrés instituciones llevaron a cabo sesiones educativas al mismo tiempo que ocurrían las reuniones para transacciones financieras.
- Las 24 requerían que los clientes participaran en la educación como requisito para recibir préstamos.
- Sólo seis de las instituciones requerían a los clientes que tomaran préstamos en cada “ciclo de préstamo” como condición para la membresía del grupo y acceso a la educación.
- Treinta y ocho por ciento de las instituciones que respondieron a la pregunta reportaron que sus reuniones de grupo duraban de 60 a 90 minutos; 48% reportaron reuniones de 90 a 120 minutos.
- En 38% de las instituciones que respondieron a la pregunta, la educación la realizaban exclusivamente los mismos empleados que entregaban servicios financieros. En otro 29% la educación la impartían exclusivamente los miembros de grupo capacitados para este fin. El resto de las instituciones usan una mezcla de personal de crédito y miembros de grupo, o utilizaban personal asignado solamente a la labor educativa.
- Por orden de frecuencia de mención, las organizaciones educaron en los tópicos siguientes: salud infantil (96%), nutrición infantil (78%), planificación familiar (74%), salud de la mujer (70%), estimación de ganancias y contabilidad de ingresos y gastos del negocio (65%), destreza en manejo de grupos (65%), promoción de bienes y servicios (61%), y selección de una actividad apropiada para generar ingresos (52%).

de responsabilidad conjunta. Los miembros luego dividen el préstamo en pequeños préstamos (inicialmente de un monto aproximado de 50 a 100 dólares cada uno) a los miembros individuales para que éstos inviertan en sus microempresas individuales. Los miembros garantizan el pago del préstamo otorgado a cada uno de los otros miembros, de tal forma que todos deben estar de acuerdo en que cada prestatario es capaz de lograr las ganancias suficientes a partir de la propuesta actividad comercial para pagar al banco comunal con interés. Si el banco comunal paga su préstamo total a la institución local, a tiempo y con interés, inmediatamente se convierte en elegible para recibir un nuevo préstamo de grupo, generalmente de un monto mayor. En la mayoría de los programas de bancos comunales, los miembros individuales pueden aumentar gradualmente sus límites de crédito hasta un tope máximo de aproximadamente US\$300 por préstamo.

Los prestatarios usualmente invierten sus préstamos en actividades en las cuales ya tienen destreza y no requieren de asistencia técnica, tales como procesamiento y venta de alimentos, cría de aves, operación de tiendas pequeñas, y manufactura o compra-venta de ropa. Es crucial que cada prestatario pueda ganar el dinero suficiente para pagar su préstamo con interés, depositar algo de ahorro personal y contar con dinero restante suficiente para comprar comida y otras necesidades familiares. Los miembros de bancos comunales se reúnen regularmente (por lo general cada semana, quincena o mes) para administrar los asuntos de su grupo, incluyendo los pagos periódicos del capital e interés de sus préstamos y depósitos regulares de ahorro personal.

Fortalecidos por el uso exitoso de su crédito y la solidaridad con otros en su banco comunal (lo cual es una experiencia educativa en sí misma), las personas pobres expanden su conocimiento de las posibilidades de realizar mejoras en sus vidas. Se predisponen a aprender más y a cambiar más. Así, *las reuniones periódicas de los bancos comunales pueden responder a la presteza para aprender de los miembros dándoles nueva información y apoyo para el cambio.*

### **Entrega unificada de bancos comunales y educación en temas de salud—un caso detallado**

El modelo más común para la entrega unificada de servicios de educación y bancarios comunales es el de *Crédito con Educación*.<sup>8</sup> En cada reunión periódica se separa un espacio (de preferencia 20 a 30 minutos) para una “sesión de aprendizaje.” El agente de *Crédito con Educación* (usualmente una persona moderadamente educada de la localidad) es responsable de formar nuevos bancos comunales, capacitar a los miembros en la administración de sus asuntos como una cooperativa no formal, y atender las reuniones periódicas (generalmente semanales) para supervisar y ayudar con las transacciones financieras del grupo y para moderar la sesión de aprendizaje.

El papel del agente de campo (o promotor) en la educación es introducir un tópico, ayudar a los participantes a comprender su relevancia en los asuntos de sus propias vidas, ofrecer información básica sobre los cambios prácticos que ellos pueden hacer, identificar obstáculos para dichos cambios, alentar a cualquiera de los participantes que ya vencieron estos obstáculos a que compartan sus experiencias de éxito y promover la solidaridad para que unos a otros se ayuden a

persistir en sus esfuerzos de cambio. Los agentes de campo no son expertos en temas educativos. Su capacitación se enfoca en técnicas para comunicar mensajes informativos simples y en la habilidad para moderar reuniones y motivar a los participantes a que aprendan unos de otros tanto como pueden aprender del agente de campo.

La educación efectiva para adultos va más allá de la entrega de información. Aprovecha la riqueza de sus experiencias. Les ayuda a considerar nuevas ideas en el contexto de lo que ya saben o creen. Los miembros de bancos comunales pueden identificar problemas relacionados con la pobreza que ellos confrontan en sus vidas diarias y se motivan a desarrollar y emplear soluciones localmente adecuadas. Los agentes de campo deben ser contratados, capacitados y supervisados cuidadosamente con el fin de convertirlos en moderadores efectivos en el aprendizaje de adultos.

Los temas que se abordan en las sesiones de aprendizaje varían de la administración de bancos comunales a las bases de la administración de microempresas para el mejoramiento de la salud y nutrición de mujeres y niños. Cada institución que forma parte de *Crédito con Educación* promueve una combinación distinta de tópicos en sus reuniones de bancos comunales. La elección de tópicos depende de los objetivos institucionales, de las necesidades y demanda locales, disponibilidad de capacitación y apoyo para presentar el tema (por ejemplo, planificación familiar) y la disponibilidad de servicios locales de buena calidad (por ejemplo, inmunización, clínicas de salud básica), cuyo uso puede promoverse mediante la educación. Típicamente, durante un periodo de préstamo de cuatro a seis meses, se exploran uno o dos tópicos a profundidad en una serie de sesiones de aprendizaje, cada una basándose en la anterior. Varias instituciones alternan entre dos tópicos, una sesión sobre tema de salud, la siguiente sobre microempresa y manejo de grupos, luego de nuevo sobre salud, de una reunión a otra a lo largo de un período de préstamo.

Cada institución de *Crédito con Educación* desarrolla su propio sistema operativo para entrega unificada auto-financiable de microfinanzas y educación a mujeres de bajos recursos. El caso de FUCEC-Togo en el Apéndice A ofrece un ejemplo específico de *Crédito con Educación* en el contexto institucional de las uniones de crédito. Esta federación de uniones de crédito y sus uniones asociadas ofrecen crédito con educación como uno de varios servicios financieros. *Crédito con Educación* otorga a las uniones de crédito de FUCEC-Togo la oportunidad de promover sus servicios a personas que de otra manera no podrían pertenecer a una unión de crédito, específicamente a las mujeres más pobres de las comunidades rurales más remotas.

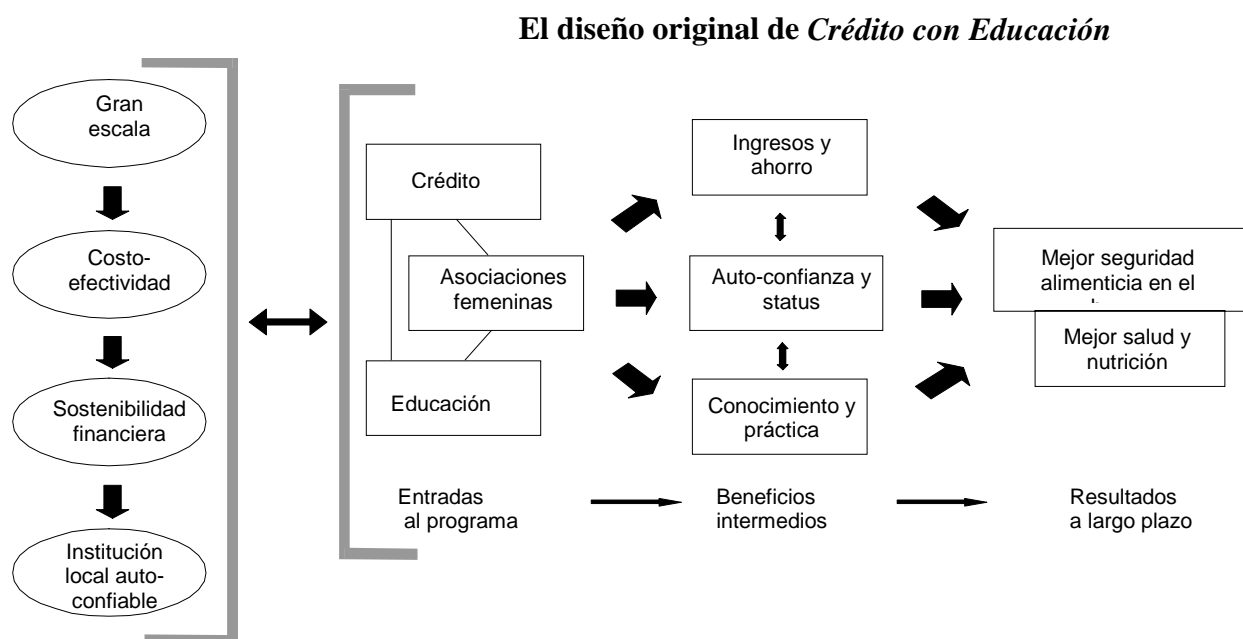
### **III. EVIDENCIA DE IMPACTOS EN CLIENTES E INSTITUCIONES**

#### **Estudios de impacto del *Crédito con Educación***

En su diseño original, el componente educativo de *Crédito con Educación* apuntaba a mejorar la salud y nutrición de niños menores de cinco años, así como los ingresos y bienes de familias pobres (Figura 1). La suposición era que las mujeres pedirían prestado capital a tasas de interés razonables, formarían sus bienes productivos, acumularían ahorros y fortalecerían su auto-

confianza. Estos resultados e impactos son los mismos que se esperan de cualquier programa de microcrédito bien diseñado y bien implementado. Además, la educación ayudaría a mejorar la salud y nutrición infantil a un grado no esperado por programas puramente de microcrédito. Potencialmente, los componentes de crédito y educación se reforzarían mutuamente al abordar tanto los obstáculos informativos como los económicos para mejorar la salud y nutrición. Adicionalmente, como también lo indica la Figura 1, se pretendía lograr estos impactos mediante un sistema de entrega de servicios con un buen balance costo-efectividad, el cual las instituciones locales podrían hacer crecer y ser financieramente sostenible.

**Figura 1**



Se han llevado a cabo varios estudios de *Crédito con Educación* en años recientes<sup>9</sup> para evaluar el diseño original. En particular, se realizaron estudios cuidadosamente controlados y de varios años de duración con el mismo diseño de investigación por los programas de Lower Pra Rural Bank en el suroeste de Ghana y por CRECER en el altiplano de Bolivia.<sup>10</sup> Estos dos estudios proporcionan el grueso de los hallazgos resumidos más adelante. Se hicieron comparaciones entre mujeres (y sus hijos menores de tres años de edad) con uno a tres años de participación en *Crédito con Educación* y mujeres en los grupos de datos base o control. Varios otros estudios, en Burkina Faso, Ecuador, Honduras, Mali, Tanzania, Tailandia y Uganda, también contribuyen con resultados interesantes.

## Impacto de los servicios financieros

De manera similar a los estudios<sup>11</sup> de programas exclusivamente de microcrédito, las evaluaciones de *Crédito con Educación* demuestran niveles elevados de seguridad en el sustento para los clientes—más ingresos constantes a lo largo del año, acumulación de bienes y consumo equilibrado. Estos son algunos ejemplos de evidencia de impacto:

- **Ingresos que no provienen de granjas.** En Ghana, entre los periodos de recolección de datos base y de seguimiento, las clientes de *Crédito con Educación* disfrutaron un aumento significativo de ingresos mensuales no provenientes de granjas—casi el doble—en comparación con las mujeres de las mismas comunidades que no participaron o residentes de comunidades control. Las clientes atribuyeron sus aumentos de ingresos principalmente a la expansión de sus negocios, reducción de costos de inversión como resultado de compras a granel o en efectivo en lugar de a crédito y nuevas actividades o productos gracias al acceso a préstamos.
- **Bienes.** En Burkina Faso, después de aproximadamente tres años, las prestatarias aumentaron la escala de sus actividades remunerativas en un promedio de 80% y aproximadamente una tercera parte de las entrevistadas sobrepasaron por más del doble dicha escala. Muchas mujeres hicieron inversiones significativas en el aumento o mejora de su capacidad productiva al adquirir bienes fijos, tales como utensilios de cocina de aluminio y barro y al establecer sitios regulares en el mercado.
- **Periodos de crisis.** En Mali, la participación en el programa mejoró la habilidad de los hogares para reducir el riesgo y enfrentar periodos de crisis o dificultad económica. Las clientes que participaron por uno y dos años tuvieron menor probabilidad que las clientes nuevas de pasar por periodos de inseguridad alimenticia aguda o incapacidad de conducir sus negocios debido a la falta de dinero en los 12 meses anteriores.

Estos impactos en la capacidad económica de las mujeres son de esperarse como resultado de cualquier programa de microcrédito bien diseñado y bien implementado, independientemente de la adición o falta de educación adicional. La inclusión de educación no parece disminuir la habilidad del banco comunal para producir estos impactos significativos que se buscan en cualquier programa de microcrédito orientado a la pobreza.

## Impacto de los servicios educativos

De forma similar a los estudios<sup>12</sup> exclusivos de programas de educación en salud y nutrición, los hallazgos en los programas de *Crédito con Educación* demuestran cambios positivos en el conocimiento sobre salud de las clientes, la práctica que éstas reportan y algunos resultados relacionados con salud. Estos son algunos ejemplos de evidencia del impacto:

- **Amamantamiento.** En Ghana, entre los periodos de recolección de datos base y de seguimiento, hubo un aumento significativo y positivo entre las participantes en cuanto a dar a sus recién nacidos la primera leche materna rica en anticuerpos, el calostro, en lugar de

desecharla, en comparación con los dos grupos no participantes. Las madres que estaban en el programa también amamantaron a sus bebés por un mayor periodo—cercano a seis meses—y de tal manera, evitaron exponerlos innecesariamente a los contaminantes encontrados en alimentos o líquidos distintos a la leche materna. Y a pesar de su intervención en actividades financiadas mediante préstamos, las clientes no pararon de amamantar a sus niños antes del tiempo en que lo hicieron las no participantes e incluso optaban menos por usar biberones.

- **Alimentación complementaria.** En Burkina Faso, las mujeres participantes aprendieron a preparar una papilla más espesa y el momento adecuado para empezar a dársela a sus niños. En tiempos recientes, un niño podría fácilmente pasar sin alimentos, excepto por leche materna, hasta los dos años de edad; las mujeres del programa tenían más inclinación por preparar papillas especiales y motivar a los niños a tomar alimentos sólidos más prontamente.
- **Tratamiento contra la diarrea.** En Bolivia, la investigación base indicó que un tema clave para el componente educativo era la necesidad de rehidratación de niños que sufrían ataques de diarrea. Muchas madres explicaron que cuando los niños tenían diarrea ellas dejaban de darles líquidos o los reducían, porque creían que esto exacerbaba el problema. Les daban alimentos secos, como pan. Entre el periodo inicial y el de seguimiento del estudio, se encontró una diferencia positiva y significativa en el porcentaje de clientes que reportaron haber dado a niños con diarrea “más líquidos que usualmente” (líquidos de cualquier tipo, incluyendo leche materna) en comparación con las no participantes.
- **Inmunización.** También en Bolivia, los niños de un año de edad de las participantes mostraron una mejora significativa en el porcentaje que recibió la vacuna DPT3 en relación con los niños de mujeres que no participaron. Esto es particularmente notable porque típicamente ocurre una reducción de cobertura para aquellas vacunas administradas en la parte final de la serie de vacunaciones. Esta diferencia puede indicar un efecto positivo del programa mediante la motivación a las madres para que sus niños completen toda la serie de vacunas y en algunos casos se invite a promotores de salud a que administren estas inmunizaciones durante las reuniones periódicas de los grupos de prestatarias.

Estos impactos en el conocimiento adquirido por las mujeres, las prácticas y resultados, son de esperarse en cualquier programa de educación en salud y nutrición bien diseñado y bien implementado, independientemente de haberse adicionado a un sistema de entrega de servicios de microcrédito. Parece ser que la unificación con los bancos comunales no tiene que disminuir el poder de la educación para adultos. El estudio de Ghana también mostró que la promoción a partir de muchas fuentes de cambio de comportamiento con respecto a la salud y nutrición puede reforzarse mutuamente cuando se coordina y enfoca en la misma población. Las madres de familia reportaron que el refuerzo por parte de varias fuentes de confianza—personal del centro local de salud, el agente del campo de *Crédito con Educación*, así como los miembros de otras asociaciones de crédito—las motivó a tratar de dar leche materna a sus hijos por un periodo más prolongado. Este cambio representó un alejamiento radical de la práctica común de dar a los recién nacidos agua y otras bebidas en sus primeras semanas de vida.

### **Impacto combinado de los servicios financieros y educativos**



De manera ideal, la posibilidad de un efecto sinérgico al ofrecer crédito y educación al mismo tiempo sería evaluada con un diseño de investigación que comparara los impactos relativos del crédito y la educación por separado con las estrategias paralelas o unificadas.

Desafortunadamente, pocos esfuerzos de investigación han aceptado los considerables retos prácticos de este diseño ideal.<sup>13</sup> Algunos de los impactos evidentes en las evaluaciones de programas de *Crédito con Educación* pueden ser el resultado ya sea del componente financiero, del educativo o de ambos operando en conjunto. Estos son algunos ejemplos de evidencia de posibles impactos sinérgicos:

- **Fortalecimiento personal de la mujer.** Con base en el trabajo de Schuler y Hashemi,<sup>14</sup> Freedom from Hunger definió el fortalecimiento personal de la mujer en términos de 1) la auto-confianza y visión de la mujer para el futuro; 2) su estatus y poder de negociación dentro del hogar; y 3) su estatus y redes de conexión en la comunidad. Tanto en Ghana como en Bolivia, existía evidencia de que el acceso a los servicios financieros y educativos había tenido un impacto positivo en la auto-confianza y estatus de las mujeres en la comunidad. Las participantes en Ghana se calificaron a sí mismas como significativamente más seguras (que las no participantes) de que obtendrían más ganancias en el futuro y podrían prevenir que sus niños adquirieran diarrea y otras enfermedades. En términos de su participación en la vida de la comunidad, las participantes de Ghana estaban tomando papeles más activos en ceremonias comunitarias, tales como funerales, y las participantes de Bolivia estaban compitiendo por puestos en cuerpos de gobierno local y adquiriéndolos. En ambos países las participantes eran significativamente más propensas a dar consejo a otras mujeres en cuanto a prácticas para una buena salud y nutrición y mejores negocios. Sin embargo, había poca evidencia de un mayor poder de negociación de la mujer dentro del hogar (no hubo un aumento significativo de su influencia dentro del hogar en varias decisiones de inversión, con la excepción, en Bolivia, de utilizar dinero para reparaciones de la vivienda y, en Ghana, de decidir si los niños irían o no a la escuela). Uno a tres años de participación de las mujeres en el programa puede ser muy poco tiempo para cambiar las relaciones y expectativas fuertemente arraigadas dentro de los hogares.
- **Dieta de los niños.** Investigadores del Noguchi Memorial Medical Institute en Ghana llevaron a cabo un estudio de insumo alimenticio en niños de las participantes del programa *Crédito con Educación*, así como de las no participantes. Encontraron que la calidad dietética de los alimentos dados a los niños de las participantes era relativamente más alta. También, el insumo estimado de calorías fue significativamente más alto.<sup>15</sup>
- **Estado nutricional de los niños.** Las mediciones tomadas de los mismos niños en Ghana, mostraron que el estado nutricional de los participantes de un año de edad—peso por edad y altura por edad—también mejoró significativamente en relación con los niños de familias residentes de comunidades del grupo de control. Por ejemplo, el porcentaje de niños de participantes clasificado como desnutrido con base en la altura por edad, disminuyó un ocho por ciento entre los periodos inicial y de seguimiento, mientras que el porcentaje de niños desnutridos de hecho aumentó en las comunidades control.

## Impacto en la satisfacción y demanda del cliente

La satisfacción del cliente con el *Crédito con Educación* ha recibido menos atención sistemática. Cuando se les pregunta si les gusta o no el programa *Crédito con Educación*, los clientes definitivamente dicen que les gusta. Sin referencia a alternativas al *Crédito con Educación* (distintas a la no-existencia de servicio), es difícil evaluar el grado de satisfacción—excepto en términos del pago exitoso y préstamos repetidos a lo largo del tiempo, los cuales son relativamente altos en los programas de *Crédito con Educación*.<sup>16</sup>

Existen anécdotas útiles que indican que las mujeres están satisfechas con los servicios unificados recibidos, aun cuando las oportunidades o presiones sociales podrían persuadirlas de lo contrario. En Bolivia, durante la reciente “renuncia a la deuda” (los prestatarios de microcrédito se organizaron políticamente para faltar, en conjunto, al pago de sus préstamos protestando por las altas tasas de interés y requisitos de pago impuestos por las instituciones de microcrédito locales), las clientes de CRECER se mantuvieron leales a éste grupo y continuaron sus pagos a tiempo. Cuando se les preguntó por qué, muchas clientes dijeron al personal de CRECER que “CRECER se preocupa por nosotras. No están aquí sólo para coleccionar nuestros pagos. Platican con nosotras y nos ofrecen educación.”

En algunos lugares al este de Uganda, las mujeres pueden ahora elegir entre dos o más proveedores de microcrédito. Las clientes del programa local de *Crédito con Educación*, FOCCAS Uganda (Foundation for Credit and Community Assistance) (Fundación para el Crédito y la Asistencia Comunitaria) eligieron quedarse con FOCCAS. Le dijeron al personal de FOCCAS que lo hicieron “debido a la educación.”

En Burkina Faso, el RCPB (Réseau des Caisses Populaires du Burkina) proporciona *Crédito con Educación* como uno de varios servicios o productos ofrecidos por esta red de uniones de crédito. La gerencia de RCPB sostiene que el proporcionar educación junto con sus servicios bancarios comunales le da a la institución una ventaja competitiva sobre una institución nacional que sólo proporciona servicio bancario comunal a las mismas comunidades.

Estos tres ejemplos reflejan no sólo una satisfacción general con el servicio unificado, sino una apreciación particular por la educación. El grado de satisfacción con la educación se investigó mediante los estudios de impacto<sup>17</sup> en Bolivia y Ghana, pero con sólo una pregunta: “¿Cómo de útil considera usted la información proporcionada en las sesiones educativas sobre salud y nutrición?” De 71 entrevistados en Bolivia, 61% respondieron “Muy Útil” y 37% dijeron “Útil.” Solo una persona dijo “No Muy Útil” (y otra no supo contestar). En Ghana, 67% de 101 entrevistados respondieron “Muy Útil” y 27 respondieron “Útil.”

Varias líneas de evidencia permiten la evaluación del valor relativo que los clientes ponen en los componentes separados del paquete de servicios ofrecido por *Crédito con Educación* (dinámica de grupos, préstamos, ahorro, educación en salud y nutrición y mejor educación en negocios). Aunque lo primero que atrae a los clientes es el préstamo, con el tiempo valoran cada vez más la educación. Por ejemplo, cuando se les preguntó qué era lo que más apreciaban del programa Kafo Jiginew de *Crédito con Educación* en Mali, el mismo número de clientes de dos años con el programa mencionó ambas cosas, la educación y los préstamos.<sup>18</sup>

Un estudio más reciente<sup>19</sup> de las federaciones de uniones de crédito Kafo Jiginew y Nyèsigiso en Mali entrevistó a miembros nuevos de ocho uniones de crédito que habían estado ofreciendo servicios de *Crédito con Educación* durante cuatro años. Este periodo se consideraba lo suficientemente largo para “graduar” a los miembros de *Crédito con Educación* como miembros tradicionales de uniones de crédito (como miembros de *Crédito con Educación*, sólo se consideran miembros asociados de la unión de crédito a través de la membresía del grupo y no tienen acceso a los otros servicios de la unión de crédito). La encuesta determinó cuáles nuevos miembros de las uniones de crédito provenían de grupos de *Crédito con Educación* y si éstos habían abandonado dichos grupos después de pertenecer directamente a la unión de crédito. De las 207 mujeres entrevistadas que eran miembros nuevos, 35% procedían de grupos de *Crédito con Educación*, 24% de ellas eligieron mantener su participación en esos grupos y 11% decidieron dejarlos.

Se les preguntó por qué eligieron continuar participando en sus grupos de *Crédito con Educación* así como convertirse en miembros individuales de la unión de crédito, o por qué no. Estas son algunas de las respuestas más frecuentes ofrecidas como razones para continuar su participación en *Crédito con Educación* (48 mujeres respondieron):

- |   |     |
|---|-----|
| • Les gusta la solidaridad ofrecida por el grupo          | 96% |
| • Les gusta la educación                                  | 91% |
| • Les gusta la oportunidad de más de un préstamo a la vez | 89% |
| • Quieren ahorrar con su grupo                            | 85% |
| • Quieren otros servicios de <i>Crédito con Educación</i> | 34% |

Aquellas que dejaron sus grupos al convertirse en miembros directos de las uniones de crédito (21 entrevistadas) en su mayoría citaron su deseo de contar con servicios y productos financieros que se adaptaran mejor a sus necesidades, tales como préstamos más grandes a un plazo mayor, con intereses más bajos y pagos menos frecuentes. Sólo un 10% mencionó que no gustaba de las reuniones frecuentes o las dificultades con otras socias del grupo. Ninguna mencionó problemas con la educación impartida.

Freedom from Hunger ofrece a los nuevos proveedores de *Crédito con Educación* una “evaluación del primer ciclo” después de la recuperación de la primera ronda de préstamos y educación a los bancos comunales. Estas evaluaciones incluyen entrevistas sistemáticas a grupos de miembros de bancos comunales para determinar por qué se unieron al programa, qué les gustó más de los servicios ofrecidos, qué les gustó menos y qué debería cambiar y cómo. Por ejemplo:

- En Benin (Marzo 2001), la respuesta más frecuente de las clientes del *Crédito con Educación* ofrecido por FECECAM (Fédération des Caisses d’Epargne et de Crédit Agricole Mutuel du Bénin) fue que ellos eligieron participar “debido a la educación.” Después del primer periodo de préstamo, lo que las clientes apreciaban más acerca del servicio era “la educación recibida.” Otras respuestas incluían el acceso a préstamos, oportunidades de ahorro y solidaridad entre los miembros del grupo.

- Para FITSE Karonga Microfinance (Agosto 2000) en Malawi y OIC Guinea (Septiembre 2000), la educación se mencionó con frecuencia, pero no con la mayor frecuencia, como el aspecto del programa que a las mujeres más les gustaba.
- Para TIAVO, una pequeña red de uniones de crédito en Madagascar, las repuestas de las mujeres se concentraron alrededor del tema de adecuación y aplicabilidad de la educación a sus vidas diarias. Ellas sentían que podían y ya habían utilizado lo que habían aprendido para prevenir y enfrentar las enfermedades de sus niños y para administrar mejor sus préstamos y negocios. Además, algunas de ellas espontáneamente declararon que podrían dar consejo a otras mujeres de la comunidad sobre los temas que habían aprendido (Enero 2000).
- Las participantes de otro proveedor de *Crédito con Educación* en Madagascar, Haingonala, citaron también la educación y su relevancia práctica en sus vidas y las de otras mujeres de la comunidad. Ellas valoraban también el intercambio de ideas con las otras socias sobre cómo abordar algunos de los problemas que confrontaban (Enero 2000).
- A las mujeres miembros del *Crédito con Educación* ofrecido por ACLAM (Action Contre La Misère) en Haití se les preguntó qué era lo que más apreciaban de las sesiones educativas. Ellas citaron no sólo su habilidad para adoptar mejores prácticas de salud en el hogar, sino también la reducción de gastos debido a menos viajes al hospital gracias a su mejor prevención y manejo de enfermedades (Enero 2001).

Estas evaluaciones de satisfacción de la clientela muestran una verdadera apreciación del valor de la educación en relación con otros componentes de *Crédito con Educación*. También instruyen con respecto a cómo mejorar la satisfacción de los clientes mediante la educación, así como los otros componentes. Ocasionalmente, las mujeres objetaban la duración de las sesiones educativas (usualmente en el contexto de objeciones más generales sobre la frecuencia y duración de las reuniones de sus bancos comunales), debido al tiempo que robaban de sus actividades comerciales. Sin embargo, las clientes expresaban con mayor frecuencia su deseo de tener *más* educación abarcando un rango más amplio de tópicos sobre salud y negocios.

La satisfacción con la educación en relación con el crédito y oportunidades de ahorro no se traduce necesariamente a una “demanda” en el sentido de voluntad de pagar por servicios educativos (o cuánto estarían dispuestas a pagar). La investigación con respecto a la demanda no se ha realizado, excepto de manera reducida en Tanzania (ver Cuadro 3), donde las clientes de *Crédito con Educación* dijeron que estarían dispuestas a pagar extra por la educación (además de una alta tasa de interés por sus préstamos).

Algunas voces con influencia en la comunidad de las microfinanzas han retado a los proveedores de educación unificada con microcrédito a que cobren un cargo extra por el servicio educativo. Dicen que si los clientes del microcrédito realmente valoran los impactos adicionales ofrecidos mediante la educación adicional, ellos pagarán el costo real de este servicio complementario. No obstante, los proveedores de *Crédito con Educación* no han buscado la recuperación del costo adicional por la educación cobrando más por el servicio unificado que lo que cobrarían por el servicio de banco comunal solamente. En parte, los proveedores no han querido hacerlo y en parte no han necesitado cobrar más. La decisión de no cobrar un cargo extra por la educación implica cuestiones filosóficas importantes. Estas cuestiones se exploran en el Apéndice B.

## Impacto financiero

Los impactos que se reportaron fueron logrados por los programas de *Crédito con Educación* comprometidos a la auto-suficiencia financiera. La ronda de seguimiento de la evaluación de impacto en Ghana se llevó a cabo en 1996, cuando el banco rural Lower Pra Rural Bank, utilizando totalmente su propio capital de crédito, había estado ofreciendo *Crédito con Educación* durante unos cuatro años. En ese entonces el programa tenía una proporción de auto-suficiencia operativa del 81%, lo que significa que el interés pagado por los prestatarios cubría 81% de los costos de entrega de *Crédito con Educación* como uno de los varios servicios del banco a las comunidades circundantes. Estos costos operativos incluían costos financieros, incluyendo interés en la deuda, pero no la reserva para préstamos no recuperados. Para junio de 2000, la auto-suficiencia reportada por el programa era del 130%. CRECER, el proveedor de *Crédito con Educación* en Bolivia, fue una de tres instituciones de microcrédito perfilada por David Gibbons y Jennifer Meehan en “The Microcredit Summit’s Challenge: Working Towards Institutional Financial Self-Sufficiency while Maintaining a Commitment to Serving the Poorest Families”<sup>20</sup> (El reto de la cumbre del microcrédito: El esfuerzo hacia la auto-suficiencia financiera institucional manteniendo el compromiso de servir a las familias más pobres). Las proporciones de eficiencia y sostenibilidad de CRECER eran comparables y en ocasiones mejores que las de las otras dos instituciones, las cuales ofrecían muy poca o ninguna educación además de los servicios financieros. Al final del año 2000, la proporción de auto-suficiencia operativa de CRECER (incluyendo intereses en la deuda y la reserva para préstamos no recuperados) era del 106 por ciento.

Vor der Bruegge, Dickey y Dunford<sup>21</sup> han realizado un análisis sobre costos y contabilidad de tres años de datos sobre gastos para cada uno de cuatro programas de *Crédito con Educación*<sup>22</sup> para estimar el costo de la educación además del costo de los bancos comunales. El análisis trata al *Crédito con Educación* como una forma de banco comunal con “educación extra” más allá de la educación que los programas de bancos comunales deben proporcionar a sus miembros para ayudarles a administrar sus propios bancos comunales. Aun sin la “educación extra,” los agentes de campo de los bancos comunales se ven involucrados en varias sesiones de capacitación inicial y luego atienden y ofrecen orientación durante la mayoría de las reuniones regulares del banco comunal. Se asignaron el tiempo y gastos de los agentes de campo (y sus gerentes e instructores) para proveer educación en temas de salud, nutrición, planificación familiar y administración de negocios durante las reuniones regulares a la “educación extra.” Estos costos asignados representan un porcentaje del tiempo y gastos que el personal del programa local emplea en capacitación, tareas de supervisión y administración, así como la asistencia técnica y actividades de capacitación conducidas en el país por asesores e instructores basados en los Estados Unidos.

El promedio tri-anual de “incremento de costos para educación extra” varió de 5.9% en Bolivia a 9.6% en Burkina Faso, con valores intermedios en Mali y Togo. Por ejemplo, el costo anual por cliente servido en Bolivia era de US\$63.82. El análisis de costos sugiere que la eliminación de la “educación extra” podría ahorrar US\$3.51 por cliente al año. Smith y Jain<sup>23</sup> reportan una estimación del 6% para el Project HOPE por educación extra en sus programas integrados de microcrédito y educación en Ecuador y Honduras.

Es improbable que la eliminación de la educación extra tuviera un impacto significativo en los costos de personal y bienes de capital. Parece requerirse el mismo número de personal de campo y vehículos para mantener un programa de banco comunal aun sin la educación extra. Esto es porque el tiempo que el personal de campo ahorra al no moderar las sesiones de aprendizaje durante las reuniones periódicas es insuficiente para permitirles, especialmente a aquellos que dan servicio a comunidades rurales dispersas, servir a un mayor número de bancos comunales (y así producir más ingresos). El gerente del programa FOCCAS Uganda (un proveedor de *Crédito con Educación* no incluido en este análisis de costos) dice que “aun sin la educación, nuestros agentes de campo no podrían cubrir más de los cuatro [bancos comunales] diarios que actualmente visitan.” Sin embargo, es *posible* que la eliminación de la educación adicional pudiera reducir significativamente el tiempo y costo de supervisión interna, capacitación y papeleo y asistencia técnica y capacitación externas para apoyar esta educación adicional (para un ahorro máximo total del 10%).

La satisfacción e impacto adicionales experimentados por los clientes y sus familias y comunidades parece justificar este costo adicional por la educación extra. No obstante, estos cuatro programas de servicio unificado considerados en el análisis de costos, no cobran a sus clientes por este tipo de servicio más de lo que otros programas de microcrédito a grupos cobran solamente por los servicios de crédito y ahorro en los mismos países. La racionalización filosófica se discute en el Apéndice B. La razón práctica para no cobrar más es que esto no ha sido necesario para lograr la sostenibilidad financiera. Los cuatro programas en el análisis de costos estaban rápidamente aproximándose a la “auto-suficiencia operativa” en sus operaciones de *Crédito con Educación* (tanto FUCEC-Togo como CRECER en Bolivia actualmente están muy cerca o han sobrepasado esta meta), lo cual significa que todos los costos de las operaciones unificadas y financiamiento de cartera, así como las cantidades de reserva, estaban casi completamente cubiertos por los ingresos derivados de intereses por operaciones de crédito.

Cuando comparamos los bancos comunales con y sin educación extra, en términos de índices de gastos administrativos y salariales, los proveedores de educación se desempeñan igualmente bien—o incluso mejor en algunos aspectos. Woller<sup>24</sup> comparó varios indicadores de desempeño para nueve de los mejores programas de bancos comunales que reportaron sus datos al *MicroBanking Bulletin*, incluyendo tres que ofrecían educación adicional (Kafo Jiginew, CRECER y PRO MUJER). De las nueve instituciones, los tres programas integrados tenían las proporciones más bajas de gastos de administración y salarios. Esto indica que el volumen de crédito con relación a gastos básicos de personal y administración era relativamente más eficiente que en los otros seis programas de bancos comunales enfocados exclusivamente en las microfinanzas. En cuanto a la proporción de costo por prestatario, las tres instituciones estuvieron en primero, cuarto y sexto lugar, indicando que la estructura de costos con relación al número de prestatarios era tan buena o mejor que la de operaciones de bancos comunales sin la educación adicional. Los proveedores de servicios integrados estuvieron en primero, cuarto y séptimo lugar en términos de los índices de productividad del personal o del número de clientes servidos por número total de empleados.

En comparación con las 22 instituciones de bancos comunales que reportaron resultados al *MicroBanking Bulletin*, los tres proveedores de servicios integrados sobrepasaron la norma (promedio) en cuanto a proporciones de gastos administrativos y salariales y dos de las tres instituciones sobrepasaron la norma para la relación costo por prestatario y productividad del personal. Aunque la educación puede agregar seis a diez por ciento a la proporción de costos administrativos, esto se compensa con las ganancias de productividad de la cartera, lo cual de hecho conduce a menores proporciones de gastos administrativos.

Estas proporciones pueden ser mas reveladoras que las proporciones de auto-suficiencia operativa o financiera, ya que éstas últimas son determinadas en gran medida por la apreciación de los préstamos. Por ejemplo, COMPARTAMOS (un proveedor a gran escala de servicios de bancos comunales sin educación extra en México) actualmente tiene una auto-suficiencia financiera de 143.7 por ciento, pero tiene una proporción de gastos administrativos de 62.6 por ciento, la cual es muy alta si se compara con el 36.4 por ciento de CRECER y el 37.8 por ciento de PRO MUJER. La razón por la cual CRECER y PRO MUJER no son tan auto-suficientes financieramente es que no cobran tanto por sus servicios a los pobres—no es porque sean menos eficientes debido a su componente educativo.

#### **IV. NUEVAS APLICACIONES DE ALTA PRIORIDAD**

##### **El microcrédito como vehículo para promover la planificación familiar y la prevención del VIH/SIDA**

*Crédito con Educación* parece ofrecer un gran potencial para la entrega en gran escala y auto-financiable de microcrédito y educación juntos en un solo paquete de servicios eficiente y efectivo. Además de la educación en salud y nutrición, tales estrategias de servicio unificado pueden y están ya dando servicio a una amplia variedad de agendas. Sin embargo, continuando nuestro enfoque en la educación en salud pública, existe un creciente interés pero poca experiencia documentada en el aprovechamiento del potencial del servicio unificado y auto-financiable para abordar dos de los mayores retos actuales en salud pública: la planificación familiar y la prevención del VIH/SIDA.

Los embarazos numerosos y cercanos temporalmente y la infección por VIH imponen retos serios y muy amplios para individuos, familias y para la sociedad, especialmente en los países en desarrollo. No sólo afectan la salud y economía de la gente de bajos recursos, con frecuencia de manera desastrosa, sino que estos problemas también afectan a la gente menos pobre, que es altamente vulnerable a los golpes financieros debidos a una salud deteriorada o a la muerte en la familia. Los embarazos muy frecuentes y el cuidado infantil por mujeres con nutrición deficiente, con frecuencia dan como resultado altos niveles de morbilidad y mortalidad entre mujeres, niños pequeños y recién nacidos. Como el VIH se esparce inexorablemente, personas adultas en el auge de sus años productivos y reproductivos caen presas de la enfermedad y fallecen debido al VIH/SIDA o se ven arrastradas por las inusuales demandas de tiempo y dinero causadas por la enfermedad en sus familias y en sus comunidades.

Las instituciones de microcrédito reconocen más y más su dependencia de la salud de sus clientes y sus familias. Muchas reconocen las circunstancias desafiantes que enfrentan sus clientes, jugando papeles triples de esposas, madres y mujeres de negocios. Los oficiales locales de salud pública confirman que gran parte del riesgo que corren tanto las instituciones de microcrédito como sus clientes podrían reducirse enormemente mediante la aplicación de métodos efectivos de planificación familiar. En algunos países la epidemia del VIH/SIDA es tan severa que amenaza a las instituciones de microcrédito porque reduce el crecimiento de su cartera de préstamos, reduce la retención de clientes, aumenta el incumplimiento de pagos y el retiro de cuentas de ahorro y causa la muerte de personal con experiencia o causa una gran carga para ellos por el cuidado de parientes agonizantes. En tales ambientes, muchas instituciones de microcrédito se preguntan cómo pueden servir mejor a sus clientes. Cae dentro de la capacidad gerencial y financiera de muchas instituciones de crédito el proporcionar un servicio educativo que se apoye en la auto-confianza mejorada de sus clientes con el fin de promover el uso de métodos de planificación familiar, especialmente aquellos que previenen la transmisión del VIH y otras prácticas saludables de importancia.

### **CRECER proporciona educación en planificación familiar con distribución de anticonceptivos en Bolivia**

CRECER (Crédito con Educación Rural) proporciona servicios de *Crédito con Educación* (como se describió en la sección III anterior y en el caso FUCEC-Togo del Apéndice A) a 24,692 clientes (hasta el 31 de diciembre, 2000), por lo general mujeres y principalmente en áreas rurales de cinco departamentos de Bolivia. A diferencia de la gran mayoría de proveedores de *Crédito con Educación*, CRECER fue creado específicamente para ofrecer *Crédito con Educación* (y para alcanzar la auto-suficiencia financiera durante el proceso). Actualmente es una “ONG financiera” boliviana no regulada (porque la agencia de supervisión bancaria de Bolivia efectivamente prohíbe a las instituciones financieras reguladas la entrega de servicios que no sean financieros). En el futuro, es muy probable que CRECER diversifique sus servicios, pero por ahora sólo ofrece *Crédito con Educación*.

Los tópicos generales del componente educativo de CRECER son similares a aquellos en otros programas de *Crédito con Educación* alrededor del mundo. Sin embargo, mientras que la mayoría de los programas llevan mucho tiempo ofreciendo planificación familiar, a CRECER la detuvo el gobierno boliviano. Luego, a mediados de los años 1990, una nueva legislatura lanzó la promoción de la planificación familiar e introdujo los anticonceptivos modernos como parte de los servicios de salud reproductiva del gobierno. CRECER aprovechó esta oportunidad para ofrecer a las socias de sus bancos comunales información sobre las opciones más actuales para planificar sus familias. En las sesiones de aprendizaje normales durante las reuniones de bancos comunales, el agente de campo de CRECER ayuda a las socias a considerar cómo utilizar la información proporcionada para tomar decisiones que mejorarán sus vidas (el Apéndice C muestra un ejemplo del plan para una sesión de aprendizaje). Las sesiones explican los sistemas reproductivos masculino y femenino, ofrecen información clara y completa sobre cada uno de los métodos aprobados por el Ministerio de Salud y los beneficios y posibles efectos secundarios que



se deben considerar. Se alienta a las socias a que busquen información y servicios adicionales por parte de proveedores de servicios de salud.

Al igual que otros proveedores de *Crédito con Educación*, CRECER ha restringido sus servicios no financieros a la educación de grupos con el fin de reducir al mínimo los gastos que van más allá del costo del servicio de los bancos comunales. La provisión de servicios adicionales que requieren de personal y materiales especializados puede disparar el costo total del programa. Sin embargo, con la debida consideración a esta precaución, CRECER está ahora experimentando un sistema para la distribución comunitaria de anticonceptivos, porque el acceso a ellos es muy limitado para las clientes de CRECER, que en su mayoría viven en zonas rurales.

Se elige a una socia de un banco comunal para que reciba capacitación adicional sobre el uso de ciertos anticonceptivos. Una vez capacitada, esta mujer es autorizada como distribuidora en la comunidad para vender anticonceptivos aprobados a las clientes apropiadas de su comunidad. CRECER provee los anticonceptivos a un precio determinado (CRECER los compra a precios subsidiados con proveedores locales) y el agente de campo suple a la distribuidora según ella lo requiera. Los reglamentos de salud del gobierno limitan los artículos abastecidos a la proveedora a condones y espermicida vaginal. Sin embargo, la distribuidora recibe capacitación adicional que la prepara para dar orientación sobre el uso y contraindicaciones de un más amplio rango de métodos que las parejas pueden considerar. Ella está también vinculada a un proveedor de servicios de planificación familiar mediante un sistema de recomendación. Este sistema expande el rango de métodos que la distribuidora puede “ofrecer” a sus clientes.

De las 329 distribuidoras que se habían capacitado para septiembre de 2000, 260 permanecieron activas como distribuidoras en aproximadamente un tercio de las comunidades donde trabaja CRECER. Una reciente evaluación de este experimento con distribuidoras encontró que los instructores de CRECER de hecho realizan talleres para las distribuidoras, que éstas de hecho hablan efectiva y acertadamente sobre los métodos que conocen y que ellas realmente recomiendan casos al sistema formal de salud. La educación en la que las distribuidoras participan parece estar aminorando la sensibilidad del tema de planificación familiar y, por lo tanto, rompiendo una barrera en la voluntad de las mujeres de hablar sobre temas de salud reproductiva. La evaluación encontró también que las distribuidoras son las vendedoras líderes de anticonceptivos en las áreas rurales donde operan. No obstante, el volumen de ventas es muy bajo, en parte porque los dos tipos de anticonceptivos que ellas pueden vender no tienen mucha demanda (se prefieren las tabletas espermicidas a los condones), a pesar de la educación ofrecida. Sin embargo, la credibilidad de las distribuidoras como educadoras en la planificación familiar parece mejorar gracias a su habilidad de vender anticonceptivos y aconsejar a la gente y recomendarles servicios de salud reproductiva de buena calidad.

El objetivo de CRECER era convertir al sistema de distribuidoras en un servicio auto-financiable. Los costos marginales de apoyo a las distribuidoras son menores del 0.5% de los costos operativos totales de CRECER, pero el bajo volumen de ventas y el tope impuesto por el gobierno sobre precios de anticonceptivos, reduce la posibilidad de que el servicio de las distribuidoras pueda alcanzar su propia sostenibilidad financiera. No obstante, motivado por la

respuesta de sus socias al servicio de las distribuidoras, CRECER está comprometido a cubrir los gastos que no pueden recuperarse mediante la venta de anticonceptivos. La estrategia principal que CRECER utilizará, más probablemente, será el uso de donaciones externas y no el interés pagado por las prestatarias, con el fin de cubrir los costos de este servicio que puede beneficiar directamente sólo a un sub-grupo de socias de CRECER.

### **FOCCAS Uganda proporciona educación en planificación familiar y prevención de infección por VIH**

FOCCAS Uganda (Foundation for Credit and Community Assistance) (Fundación para el Crédito y Asistencia Comunitaria) es una institución de microcrédito no regulada fundada con el propósito inicial de proporcionar *Crédito con Educación*. Actualmente FOCCAS ofrece bancos comunales junto con educación en salud, nutrición, planificación familiar y mejores negocios a 13,048 mujeres (hasta el 31 de diciembre de 2000) que viven en áreas rurales y en la periferia de centros urbanos de cuatro distritos del este de Uganda.

Al igual que CRECER, FOCCAS está proporcionando educación en planificación familiar a sus socias mujeres y conectándolas con servicios proporcionados por otros. Cuando el agente de campo de FOCCAS está a punto de completar su módulo de educación en planificación familiar, el personal de campo de Marie Stopes (una organización de apoyo a la planificación familiar con base en el Reino Unido) atiende la siguiente reunión periódica. Nuevamente ellos repasan los variados métodos de planificación familiar y responden cualquier pregunta, con énfasis particular en los aspectos más técnicos, los cuales los agentes de FOCCAS conocen en menor detalle. Luego, ahí mismo ellos proporcionan acceso a cualesquiera de los métodos anticonceptivos que las mujeres hayan elegido (incluso la ligadura de trompas). Este es todavía un esfuerzo piloto, pero parece funcionar bien y Marie Stopes tiene el compromiso de proveer este servicio a cualquier banco comunal de FOCCAS que complete el módulo de educación en planificación familiar. Marie Stopes estaba enfrentando problemas de difusión en el este de Uganda hasta que FOCCAS proporcionó una red ya formada de grupos de mujeres que podía servirlos. Este arreglo no asegura el acceso sostenible a servicios de planificación familiar, pero sí ayuda a aquellas mujeres que están listas para dar el siguiente paso y refuerza los mensajes que el personal de FOCCAS ha estado transmitiendo.

Dado el gran predominio del VIH/SIDA en Uganda, la necesidad de que FOCCAS enfrente esta epidemia es una alta prioridad. Tanto los servicios preventivos como mitigantes son necesarios, pero prácticamente FOCCAS no podría ofrecer servicios de salud y otros servicios curativos si su meta es depender completamente de los ingresos de sus operaciones de crédito. Por el contrario, FOCCAS decidió enfocarse en la prevención del VIH/SIDA proporcionando a sus miembros la mejor información disponible y conocimientos prácticos para reducir el riesgo a exponerse al VIH (el Apéndice D muestra un ejemplo del plan para una lección sobre prevención del VIH/SIDA del programa educativo de FOCCAS). El agente de campo también ayuda a sus miembros a pensar sobre esta enfermedad en el contexto de la comunidad, con el fin de dar mejor apoyo a aquellos individuos que sufren esta enfermedad y motivar a otros a que cambien su comportamiento para prevenir nuevas infecciones.

El acceso a la información no asegura su uso. El agente de campo debe estar preparado para abordar las razones por las cuales las mujeres no han adoptado o pueden negarse a adoptar nuevas prácticas que les aportan beneficio. Es un verdadero reto identificar y responder a los obstáculos principales para el cambio de comportamiento con respecto al VIH/SIDA. Por ejemplo ¿Cómo puede una mujer poner en práctica su nuevo conocimiento cuando comúnmente no se le da la elección con respecto al sexo? ¿Qué debe hacer una mujer cuando desea tener hijos pero su esposo se envuelve en comportamiento riesgoso o se sabe que resultó positivo al virus del SIDA? El agente de campo facilita un proceso de resolución de problemas, toma de decisiones y motivación a la acción que con frecuencia implica cierto tipo de jornada psicológica que requiere tomar varios pasos antes de decidir cambiar las ideas o prácticas y formar nuevos hábitos. La enseñanza y mantenimiento de una buena habilidad como moderadores de grupo entre los agentes de campo, son primordiales para el éxito de la educación en el cambio de comportamiento. Afortunadamente, la moderación de grupos beneficia no solo al componente educativo, sino también al componente de microcrédito.

La selección adecuada de personal de campo y su capacitación en técnicas de grupo y temas relacionados con el SIDA es sólo el principio. También se requieren sistemas para 1) supervisión de la educación, 2) evaluación y retroalimentación sobre la calidad del servicio, 3) monitoreo del impacto de la educación y 4) opiniones de los clientes sobre el contenido y calidad de la educación. Tales sistemas están disponibles y complementan los sistemas que actualmente emplean la mayoría de las instituciones de microfinanzas, pero se requiere un esfuerzo inicial para adaptar los sistemas, echarlos a andar y proporcionar el personal capacitado que se necesita.

Aunque FOCCAS limita sus servicios no financieros a la educación, reconoce que la educación por sí sola no es suficiente para abordar apropiadamente la crisis de VIH/SIDA en el este de Uganda. En un futuro cercano FOCCAS pretende facilitar a sus socias el acceso a servicios para VIH/SIDA complementarios, tales como pruebas de laboratorio y apoyo personal. Esto requerirá que FOCCAS identifique a proveedores locales de este tipo de servicios, introduzca a sus clientes a estos servicios y mantenga relaciones con tales proveedores.

## V. RETOS DE LA IMPLEMENTACIÓN

### **¿Servicios unificados o paralelos?**

El anterior resumen de impactos y oportunidades del modelo de entrega unificada de servicios, ejemplificado por *Crédito con Educación*, parece mostrar que se sirve mejor a la sociedad cuando el microcrédito y la educación en salud y nutrición se entregan juntos al mismo grupo de personas de bajos recursos, especialmente mujeres. Además, *la entrega unificada de servicios es factible operativamente. Puede producir impactos cualitativamente similares, pero más diversos y potencialmente sinérgicos, que el microcrédito o la educación por separado. Y puede hacerlo a un costo total considerablemente menor que cuando el microcrédito y la educación se entregan de forma paralela por sistemas de entrega distintos. Pero ¿qué tan difícil es, en la práctica, administrar un servicio unificado en comparación con uno paralelo?*

Smith y Jain<sup>25</sup> señalan que la evidencia de complementariedad de los resultados del microcrédito y la educación dice poco acerca de los méritos que resultan al unificar su entrega dentro de una misma institución. Lo que beneficia a la sociedad no necesariamente beneficia a un negocio de entrega de servicios (y viceversa). Una institución que trata de operar simultáneamente en dos sectores de desarrollo muy diferentes puede comprometer su efectividad y eficiencia en uno o ambos sectores. La lógica es que la especialización en uno o el otro eleva la efectividad y eficiencia; un método generalizado que abarca varios sectores decrece estas medidas. Por otro lado, la evidencia de impacto reunida hasta ahora no apoya esta idea de que la calidad del microcrédito o de la educación en salud *debe* comprometerse en pro de la unificación.

De cualquier manera, el compromiso inter-sectorial puede ser muy real para algunas instituciones. Como lo ilustran los ejemplos en los cuadros 2 y 3, lo que puede funcionar bien para una institución puede no funcionar para otra. Si los gerentes y el personal de campo están demasiado preocupados con las operaciones de crédito, la educación sufrirá negligencia (Cuadro 2).

Aun si el componente educativo es altamente valorado por los clientes del servicio, éstos abandonarán el servicio unificado si el servicio de microcrédito fracasa en satisfacer sus necesidades o impone condiciones inconvenientes para los prestatarios.

En ambos casos es probable que la concentración en los logros a corto plazo de la sostenibilidad financiera de las operaciones de crédito haya actuado en contra del éxito en el servicio educativo (y en contra de los intereses de los clientes). Puede, y con frecuencia lo ha hecho, actuar en el sentido opuesto. Un sistema de servicios unificados obsesionado por satisfacer las necesidades educativas y otras necesidades de los clientes, fácilmente podría actuar en contra de la sostenibilidad a largo plazo de las operaciones de crédito (y en contra de los intereses de los clientes).

Es un reto considerable encontrar un balance de trabajo entre la preocupación por el servicio de microcrédito (y la institución que éste sostiene) y preocupación por la educación (y las necesidades de la clientela que se satisfacen). Esta dualidad es mucho menos problemática cuando el personal de campo y la gerencia pueden especializarse ya sea en un servicio o el otro, como cuando dos programas o instituciones especializadas entregan microcrédito y educación de forma paralela.

Una institución microfinanciera que considera la entrega de servicios adicionales en sectores de servicios no financieros, debe hacerse las siguientes preguntas:

- ¿Qué servicios adicionales requieren los objetivos de desarrollo de la propia institución?
- ¿Qué servicios adicionales se requieren para satisfacer las necesidades y aspiraciones de la clientela perfilada?
- ¿Cuáles son las opciones factibles para proporcionar servicios adicionales que cumplen con los objetivos tanto de la institución como de la clientela? ¿Vínculos con otros proveedores de servicios no financieros? ¿Creación de una institución separada para ofrecer los servicios no financieros? ¿Creación de una unidad separada de servicios no financieros dentro de la misma institución? ¿Unificación de los servicios no financieros con el sistema existente de entrega de servicios financieros?

**Cuadro 2 La calidad de la educación importa: supervisión y retroalimentación**

Los cambios positivos en el conocimiento y práctica que las madres adquirieron en temas de educación y nutrición en Bolivia no fueron tan dramáticos como los observados en Ghana. En el sitio de Ghana, a lo largo de varios años de investigación, el estado nutricional de los hijos de participantes mostró mejoras con relación a los hijos de no participantes, pero esto no se observó en Bolivia. Una diferencia importante entre los programas de Ghana y Bolivia fue la calidad y cantidad de educación que las mujeres recibieron durante sus reuniones periódicas de bancos comunales. Antes y durante el periodo de estudio en Bolivia, la gerencia del programa mostró un débil compromiso con el componente educativo debido a su preocupación por otros retos de implementación, principalmente relacionados con la expansión del programa de crédito y sus controles internos. La supervisión de agentes de campo fue menos consistente que en Ghana y la tasa de reemplazo de agentes era más alta. La mayoría de los bancos comunales incluidos en el estudio de impacto contaba con una serie de agentes de campo, lo cual daba como resultado inconsistencia en la calidad del servicio de educación en salud y nutrición. Estos hallazgos en el estudio de Bolivia llevaron a la gerencia del programa en este país, y a otros proveedores de *Crédito con Educación*, a prestar más atención y recursos para contratación, capacitación, supervisión y apoyo a los agentes de campo (incluyendo incentivos económicos por la entrega completa y de buena calidad del servicio educativo).

Las respuestas no pueden darse aquí. Éstas dependen de la situación específica: la institución microfinanciera, la clientela y las otras instituciones que actual o potencialmente sirven a esta clientela. La opción de unificación es la más exigente, pero puede ser también la única opción o la más probable de llegar a ser sostenible a largo plazo. Incluso entonces *la unificación se recomienda sólo cuando la institución quiere agregar una o más formas de educación a los servicios microfinancieros para grupos de prestatarias relativamente grandes que celebran reuniones regularmente con los agentes de campo de la institución.*

La educación debe adherirse a los principios del aprendizaje efectivo de personas adultas, pero el contenido puede ser variado o sencillo, basado en un plan de estudios estructurado o en intercambios de conocimiento entre las clientes mismas con la ayuda de un moderador. Puede emplearse una combinación de métodos (como en el *Crédito con Educación*), pero cualquiera que sea el programa educativo, debe poder ser administrado por las mismas personas, clientes y personal que están involucradas en la administración de servicios financieros.

Cuando una institución considera la opción unificada, debe comprender por qué esta opción exige más esfuerzo y evaluar de manera realista su compromiso con la unificación. En el Apéndice E se ofrece una explicación más detallada de las demandas de la opción unificada.

### **Análisis de casos específicos: FUCEC-Togo, BRAC y PRO MUJER**

Tres casos, detallados en el Apéndice A, ilustran la diversidad de respuestas en situaciones reales a los retos de implementación del modelo de servicios unificados. Las tres instituciones tienen en común el compromiso de ofrecer tanto

préstamos de grupo como varios tipos de educación y otros servicios a mujeres muy pobres. Las tres pretenden hacer esto durante largo tiempo, abordando los asuntos complicados de la sostenibilidad institucional y financiera en la prestación de servicios financieros y sociales.

FUCEC-Togo está proporcionando *Crédito con Educación* como uno de los varios productos financieros ofrecidos por las uniones de crédito. El producto unificado de microfinanzas y educación es dado a mujeres del medio rural que de otra manera no habrían acudido a las uniones de crédito. Hay agentes de campo especializados en *Crédito con Educación*, pero cada uno es responsable de todos los servicios—microfinanzas, educación en salud y nutrición, y mejores negocios—proporcionados a los grupos de mujeres del programa *Crédito con Educación* asignados a ese particular agente de campo. FUCEC-Togo reporta un alto nivel de satisfacción con el desempeño del producto de *Crédito con Educación*, tanto porque esta línea de negocios atrae rentabilidad para la federación y porque el impacto en las mujeres del medio rural parece

### **Cuadro 3 La calidad de la información importa: satisfacción al cliente y retención de la clientela**

En Tanzania una institución condujo una adición piloto de educación en negocios y planificación familiar a sus servicios existentes de bancos comunales. A varios meses de iniciada la prueba, prácticamente todas las mujeres en bancos comunales que recibían la educación dijeron, cuando se les preguntó, que estarían dispuestas a pagar un cargo adicional por la educación. Esto es particularmente notable ya que el sentimiento común entre las clientes era que el interés cobrado por el programa ya era demasiado alto. Pero “vincular” la información no es suficiente. Esta prueba al final se abandonó cuando los choques económicos externos, exacerbados por una variedad de políticas negativas para las clientes del programa condujo a tasas de salida extremadamente altas. De las 506 clientes entrevistadas justo antes de iniciar la prueba piloto, sólo 76 (15%) estaban todavía en el programa 16 meses después. Veintiún bancos comunales (42%) de los 51 incluidos en la prueba ya no estaban operando. Aunque tanto los agentes de campo como las clientes concluyeron que la educación era benéfica, no fue suficiente para mantener a las mujeres en un programa cuyos términos y políticas de crédito (tasa de interés, tamaño obligatorio de los grupos, términos de pago, etc.) imponían costos o riesgos que pesaban más que los beneficios de participación percibidos por las clientes.

cumplir los objetivos de ambos, las mujeres y las uniones de crédito. El compromiso con el modelo de entrega totalmente unificada sigue siendo fuerte.

BRAC proporciona servicios múltiples a una enorme clientela a lo largo de Bangladesh. Servicios de microfinanzas, educación, salud y sociales se ofrecen a los mismos clientes (97% mujeres) a través de programas funcionalmente independientes, específicos para cada sector, cada uno con su propia administración, personal y flujo de recursos. En el pasado el mismo personal de BRAC era responsable de todos los servicios para sus grupos asignados. Sin embargo, “los rigores del manejo eficiente de un programa de crédito significaban que otros sectores y labores tendían a descuidarse. Además, BRAC se dio cuenta que un [agente de campo] que es bueno en la administración del crédito puede no necesariamente estar capacitado para llevar a cabo programas de concientización social y viceversa.”

BRAC reconoce que la coordinación entre programas diferentes es difícil a veces y que el costo total del manejo y personal separados para cada programa es mayor que cuando un solo grupo de gerentes y personal se encarga de todos los servicios. El programa de microfinanzas es financieramente auto-suficiente. Existe cierta medida de transferencia actual o potencial de subsidios de los programas BRAC de microfinanzas y desarrollo de sub-sectores (crianza de aves, cultivo de seda, manejo social del bosque y otros) a los programas de educación y capacitación. Pero éstos últimos son predominantemente financiados por donaciones externas y se anticipa que esta dependencia parcial de fondos externos continuará en el futuro. La evidencia de la importancia de un método integral para el desarrollo y de los impactos positivos específicos en los clientes de los servicios combinados, mantiene el compromiso de BRAC de proporcionar un amplio paquete de servicios.

PRO-MUJER ofrece servicio a mujeres pobres de áreas periféricas de centros urbanos de Bolivia con un paquete de préstamos y ahorro mediante bancos comunales y también de desarrollo comercial y servicios de salud. Los dos últimos se ofrecen durante las reuniones de los bancos comunales (celebradas en una oficina local de PRO MUJER llamada Centro de Enfoque) y a través de orientación individual (incluyendo servicios clínicos para salud reproductiva).

“Los servicios son entregados por equipos operativos, cada uno encabezado por un Oficial de Crédito que actúa también como instructor, quien supervisa a todos los asistentes de personal que ofrecen servicios en los centros de enfoque. Los Asistentes de Crédito aconsejan a los grupos de clientes sobre la evaluación, otorgamiento y control de los préstamos. Los Asistentes de Negocios proporcionan capacitación y asistencia técnica para el desarrollo comercial. Los Asistentes de Salud ofrecen capacitación en salud preventiva y servicios primarios de salud. Hay también un técnico en negocios y un médico que proporcionan ayuda técnica al personal de estos servicios en coordinación con el Oficial de Crédito-Instructor, cuya supervisión es operativa, no técnica.” Así, la administración de los tres servicios es unificada, desde el Gerente del centro de enfoque hasta el Director Ejecutivo. En contraste, la contratación de personal y apoyo técnico para la entrega de servicios en los centros de enfoque es llevada a cabo por personal especializado que trabaja en forma paralela.

“Los servicios no financieros representaron 30% de los costos durante el año fiscal 2000. Sólo 20% de los costos por servicios no financieros fueron cubiertos por ingresos generados directamente por estos servicios. En el futuro, se planea que los ingresos financieros y los ingresos por servicios no financieros cubran los costos de servicios no financieros. Pero hasta que esto se logre, PRO MUJER tiene planes de sostenibilidad basados en contribuciones por parte de la comunidad, en sus propios fondos y en nuevo financiamiento. La sostenibilidad de los servicios no financieros es una prioridad institucional porque favorece completamente a las clientes y porque fortalece la calidad y el desempeño del servicio de crédito.”

En cada caso, la institución está comprometida a lograr la completa auto-suficiencia financiera de las operaciones de microfinanzas, pero satisfacer las demás necesidades de sus clientes parece ser tan importante como la auto-suficiencia financiera de la institución en su totalidad. En lo que difieren es en el empleo de gerentes y personal de campo. Sólo FUCEC-Togo emplea los mismos gerentes y agentes de campo para entregar tanto los servicios microfinancieros como los no financieros, y sólo FUCEC-Togo se acerca a la completa recuperación (a partir de clientes) de todos los costos para el rango completo de servicios. Pero BRAC y PRO MUJER, con su voluntad de buscar financiamiento externo, ofrecen un rango más amplio de servicios.

### **Conclusión del autor**

Al escribir este artículo he tratado de ser objetivo, aunque actualmente estoy al frente de una institución fuertemente comprometida a la integración y, en particular, a la unificación. Ha sido una experiencia de aprendizaje para mí. Existe una riqueza de experiencias en la comunidad dedicada al desarrollo que apenas se revela aquí (o en cualquier otro lugar) y gran parte parece ser contradictoria. Entre más investigo los asuntos de la integración del microcrédito con otros servicios, más comprendo la dificultad de esta tarea y me doy cuenta cuán poco puedo predecir lo que va a funcionar o no.

Es un hecho que el diseño del sistema de entrega es importante, así como es importante que sean competentes los gerentes y demás personal del sistema, sus políticas, procedimientos e información para decisiones de administración y rutinas de contratación, capacitación y supervisión de los agentes de campo, quienes tienen contacto directo con los clientes o beneficiarios del sistema. Todas las cosas que discutimos dentro de la comunidad del microcrédito importan—porque en la mayoría de los modelos integrados, el microcrédito es el socio controlador (financiero). Pero me parece que hay un factor muy importante del cual hablamos muy poco—la voluntad humana.

Continuamente me impresiona la voluntad de la gente para la cual diseñamos e implementamos el microcrédito y otros servicios de desarrollo. Es un testimonio del poder de su voluntad de sobrevivir y prosperar que los pobres conviertan los ínfimos recursos y oportunidades que nosotros ofrecemos en algo útil y significativo en sus vidas. Cuando es exitoso, lo que tenemos *voluntad* de ofrecer, repercute en la *voluntad* de los pobres. Parece existir una misteriosa concordancia de voluntades. Como la vieja expresión en inglés dice, “donde hay una voluntad,



hay un camino.” Pero tiene que estar en ambos lados del intercambio. Por supuesto, la voluntad en ambos lados por sí misma no es suficiente, pero es una condición *necesaria* para el éxito. Es un hecho que el microcrédito ha creado o se ha tropezado con esta misteriosa concordancia de voluntades muchas veces, tal vez últimamente con mayor frecuencia que en otros sectores del desarrollo. Pero es un error común asumir que incluso un servicio de microcrédito que se adhiere a las mejores prácticas, pero está desligado de la voluntad de la gente que lo abastece y que lo utiliza, tiene la garantía de triunfar.

Parece ser el mismo caso con respecto a la integración del microcrédito con otros servicios de desarrollo. Cuando existe una voluntad (de ambas partes), hay un camino. Por el contrario, si no existe voluntad por parte de los gerentes del microcrédito de lograr la sostenibilidad financiera e institucional, no la lograrán. Si no tienen la voluntad de forzar su camino a través de los obstáculos para llegar a los pobres, no llegarán. Si no tienen la voluntad de satisfacer las necesidades e incluso la demanda del consumidor pobre por los servicios financieros, no lo harán. Si no existe la voluntad de vincular el microcrédito con otros grupos que tienen la voluntad de ofrecer servicios no financieros, no lo vincularán. Si no tienen la voluntad de encontrar el financiamiento para apoyar sistemas separados pero paralelos de entrega de servicios tanto de microcrédito como no financieros a los pobres, no lo encontrarán. Y si no existe la voluntad de unificar distintos sectores de servicio en un solo sistema de entrega, la unificación fracasará. No hay ningún problema con la falta de cierta voluntad, pero debemos entender cómo esta voluntad o falta de ella va, de hecho, a dar forma a nuestra percepción de la factibilidad de una determinada propuesta y, si decidimos intentarla, de las probabilidades de que sea exitosa.

Hay muchas cosas que pueden apoyar o minar la voluntad de directores de programas que dan consideración al modelo unificado de entrega de servicios. Freedom from Hunger ha percibido que la entrega paralela de microcrédito y educación en salud y nutrición no es sostenible (debido a su dependencia en donaciones) y que la sostenibilidad de programas individuales es crucial para crear un número suficiente de ellos para, al final, poder beneficiar a las muchas decenas de millones de personas que necesitan ambos tipos de servicios. De esto se deriva nuestro compromiso con el modelo unificado menos costoso pero más difícil. Cuando nuestros colaboradores en la implementación de *Crédito con Educación*—tales como CRECER, FOCCAS, FUCEC-Togo y muchos otros—han compartido este compromiso de unificar el microcrédito con la educación para lograr mayor seguridad en la alimentación y nutrición, ellos han podido mantener el modelo unificado aun sin nuestra asistencia. Otros, sin un compromiso duradero con la salud pública u otros impactos sociales, han eliminado por completo el componente educativo una vez que terminó el financiamiento externo y surgieron los inevitables problemas.

Sin embargo, queda claro que el modelo unificado puro no es la única forma de perseguir objetivos sociales importantes. BRAC probó en el pasado un modelo unificado de entrega de servicios y encontró muy difícil mantenerlo, especialmente cuando tenía la opción de un modelo paralelo más simple con donaciones disponibles para una institución tan visiblemente exitosa en un país que atrae flujos masivos de asistencia internacional. Tal vez PRO MUJER ha conciliado un buen balance de costo medio—servicio unificado a nivel de supervisión, paralelo a nivel del

personal de campo en contacto directo con los clientes. La voluntad de PRO MUJER de encontrar donaciones de apoyo para este modelo híbrido se ve reforzada por la voluntad de llegar a auto-financiarlo con los ingresos generados por su propio programa.

Esta es mi recomendación para el lector que pregunta “¿Qué debo hacer?”: Haz lo que tengas *voluntad* de hacer.

**Acerca del autor:**

Chris Dunford es Presidente de Freedom From Hunger, que opera en catorce países trayendo soluciones innovadoras y sostenibles de auto-ayuda para combatir el hambre y pobreza crónicas.

Información para comunicarse:

Freedom from Hunger

P.O. Box 2000

Davis, CA 95617, USA

1-530-758-6200

[cdunford@freefromhunger.org](mailto:cdunford@freefromhunger.org)

## Notas (con citas bibliográficas)

<sup>1</sup> Para más información consulte <http://www.paris21.org/betterworld/setting>

<sup>2</sup> McNelly, Barbara and Christopher Dunford. 1996. *Are Credit and Savings Services Effective Against Hunger and Malnutrition? A Literature Review and Analysis*. Freedom from Hunger Research Paper No. 1, Freedom from Hunger, Davis, CA (E-mail: [info@freedomhunger.org](mailto:info@freedomhunger.org)).

<sup>3</sup> *Linking Microfinance and Safety Net Programs in Include the Poorest: the Case of IGVDG in Bangladesh*. CGAP Focus Note No. 21, May 2001.

<sup>4</sup> *Crédito con Educación* es una estrategia de unificación del microcrédito y la educación desarrollada por primera vez por “Freedom from Hunger” entre 1989 y 1990 con el propósito de mejorar la seguridad alimenticia y nutrición infantil en los hogares. Comprende elementos del Banco Grameen, del banco comunitario FINCA y de la programación de sobrevivencia infantil y principios de educación no-formal para adultos patrocinados por USAID (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional). Una descripción más completa del modelo se publicó en la revista de educación para adultos *Convergence* (Convergencia) 28 (3): 26-35, 1995 (se pueden obtener copias gratis del artículo en [info@freedomhunger.org](mailto:info@freedomhunger.org)). Hasta el 31 de diciembre de 2000, ONGs (organizaciones no gubernamentales) e instituciones financieras comunitarias en 14 países estaban llevando a cabo el *Crédito con Educación*, con la asistencia anterior o actual de Freedom from Hunger. Estos operadores de *Crédito con Educación* son los siguientes:

Benin: Fédération des Caisses d’Epargne et de Crédit Agricole Mutuel (FECECAM), una federación nacional de uniones de crédito

Bolivia: Crédito con Educación Rural (CRECER), una ONG financiera no regulada

Burkina Faso: Réseau des Caisses Populaires du Burkina (RCPB), una federación nacional de uniones de crédito

Ghana: siete de los Bancos Rurales de Ghana

Guatemala: Fundación para el Desarrollo Integral de Programas **Socioeconómicos** (FUNDAP), una ONG

Guinea: OIC Guinea, una ONG afiliada a Opportunities Industrialization Centers International (OICI)

Haití: Action Contre La Misère (ACLAM), una ONG

Haití: COD/EMI, una ONG afiliada a la Iglesia Metodista en Haití

Honduras: Familia y Medio Ambiente (FAMA), una ONG afiliada a Katalysis Partnerships

Indonesia: MMS, una ONG financiera no regulada afiliada a World Vision Indonesia

Madagascar: Haingonala, una ONG

Madagascar: OTIV, una federación nacional de uniones de crédito

Madagascar: TIAVO, una federación nacional de uniones de crédito

Madagascar: Tamifi, una ONG financiera no regulada

Malawi: FITSE Karonga Microfinance, una ONG financiera no regulada afiliada a World Vision de Canadá

Mali: Kafo Jiginew, una federación regional de uniones de crédito

Mali: Nyèsigiso, una federación regional de uniones de crédito

Filipinas: once cooperativas de ahorro y crédito en Mindanao, asociadas con el World Council of Credit Unions

Filipinas: Committee for Agriculture and Rural Development (CARD) y CARD Bank, un banco rural

Togo: Fédération des Unions de Coopératives d’Epargne et de Crédit (FUCEC), una federación nacional de uniones de crédito

Uganda: Foundation for Credit and Community Assistance (FOCCAS), una ONG financiera no regulada

En conjunto, estas instituciones daban servicio a 166,642 mujeres, de las cuales 142,929 estaban recibiendo préstamos de un promedio de US\$67 cada uno. La cantidad total de préstamos por pagar era de US\$9.59 millones y el monto total de ahorros era de US\$1.97 millones. El promedio ajustado para la auto-suficiencia operativa, de aquellas instituciones que reportaron datos completos sobre ingresos y gastos para los seis meses anteriores, era del 92%. La cartera total en riesgo era de 4.21%. Otras instituciones han desarrollado versiones distintas de *Crédito con Educación* durante la década pasada sin la asistencia de Freedom from Hunger, principalmente World Relief Corporation y Project HOPE.

<sup>5</sup> El Profesor Muhammad Yunus, fundador del Grameen Bank (Banco Grameen), le ha relatado al autor que las “Dieciséis Decisiones” fueron formuladas y promulgadas en respuesta a una petición inicial por parte de las mujeres clientes del banco. De hecho, algunas clientes representantes poco después solicitaron más de 16 decisiones, pero el profesor Yunus notó que la agenda de cambio social del Banco no podría expandirse más sin interferir en algún momento con el trabajo principal del personal, es decir, el ofrecimiento de préstamos de microcrédito y su recuperación.

<sup>6</sup> “Directory 2000: Integrated Service Delivery Programs of Member Organizations” (Directorio 2000: Programas de Entrega Integrada de Servicios de Organizaciones Asociadas) compilado por Jan Kingsbury a nombre de Intercambio Educativo de *Crédito con Educación* (puede obtenerse de: Freedom from Hunger, [info@freefromhunger.org](mailto:info@freefromhunger.org)).

<sup>7</sup> *Village Banking: The State of the Practice*, Candace Nelson, Barbara McNelly, Kathleen Stack y Lawrence Yanovitch (con la asistencia del Poverty Lending Working Group de SEEP y participantes en la Conferencia Internacional de Programas de Bancos Comunes (*International Conference of Village Bank Practitioners*)). La red del Small Enterprise Education and Promotion (SEEP) y el Fondo de Desarrollo para la Mujer de las Naciones Unidas (1996). 80 págs. (Vendido por Pact Publishing, 1200 8<sup>th</sup> St., N.W., Ste. 350, Washington D.C. 20036 Tel. (202) 466-5666; E-mail: [books@pactpub.org](mailto:books@pactpub.org). Precio US\$12.95).

<sup>8</sup> Ver nota 3 arriba.

<sup>9</sup> Kevane, Michael. 1996. *Qualitative Impact Study of Credit with Education in Burkina Faso.* Freedom from Hunger, Research Paper No. 3, Freedom from Hunger, Davis, CA (E-mail: info@freefromhunger.org).

MkNelly, Barbara and Christopher Dunford. 1998. *Impact of Credit with Education on Mothers and Their Young Children's Nutrition: Lower Pra Rural Bank Credit with Education Program in Ghana.* Freedom from Hunger Research Paper No. 4, Freedom from Hunger, Davis, CA (E-mail: info@freefromhunger.org).

MkNelly, Barbara and Christopher Dunford. 1999. *Impact of Credit with Education on Mothers and Their Young Children's Nutrition: CRECER Credit with Education Program in Bolivia.* Freedom from Hunger Research Paper No. 5, Freedom from Hunger, Davis, CA (E-mail: info@freefromhunger.org).

MkNelly, Barbara and Ayele Foly. 1997. “Preliminary Evidence from the Freedom from Hunger from Hunger/World Relief Collaborative Evaluation in Burkina Faso.” Presentación durante el Intercambio Educativo de *Crédito con Educación* (Credit with Education Learning Exchange), Millwood, VA, August 1997 (E-mail: info@freefromhunger.org).

MkNelly, Barbara and Karen Lippold. 1998. “Practitioner-led Impact Assessment: A Test in Mali.” Artículo sometido a USAID por AIMS. Management Systems International, Washington, DC (E-mail: aims@msi-inc.com).

MkNelly, Barbara, Chatree Watetip, Cheryl A. Lassen, and Christopher Dunford. 1996. “Preliminary Evidence that Integrated Financial and Educational Services can be Effective against Hunger and Malnutrition.” Freedom from Hunger Research Paper No. 2, Freedom from Hunger, Davis, CA (E-mail: info@freefromhunger.org).

Smith, Stephen C. and Sanjay Jain. 1999. “Village Banking and Maternal and Child Health: Theory and Evidence from Ecuador and Honduras.” Working Paper, George Washington University Department of Economics, Washington, DC 20052. (Estará disponible también en el Microfinance Gateway en: [www.ids.ac.uk/cgap/static/1821](http://www.ids.ac.uk/cgap/static/1821)).

<sup>10</sup> En ambos estudios (MkNelly y Dunford, 1998, 1999—citados arriba en la nota 9), se realizaron dos rondas principales de encuestas y recolección de datos antropométricos (alturas y pesos) con pares diferentes de madre-hijo(a) participando en cada uno de los periodos. Se aplicó un diseño semi-experimental en el ámbito comunitario para minimizar posibles influencias. Después de la recolección de datos base, se clasificaron 19 comunidades de estudio y luego se asignaron al azar ya sea a un “programa” o grupo “control.” Este último no recibiría *Crédito con Educación* sino hasta completar la investigación. Los entrevistados del grupo de datos base se clasificaron como “participantes” futuros o “no participantes,” dependiendo de haberse unido o no al programa, de cuándo se ofreció en su comunidad o si se ofreció o no. Se incluyeron en la

investigación de seguimiento tres grupos muestra de mujeres con niños menores de 3 años: (1) participantes por mínimo de un año en el programa *Crédito con Educación*; no participantes en comunidades con el programa; y (3) residentes en comunidades control seleccionadas para no recibir el programa durante el periodo de estudio. Las mujeres de los dos grupos no participantes se seleccionaron al azar a partir de listas completas de todas las mujeres con niños menores de tres años de edad. El impacto del programa se evalúa comparando la magnitud y dirección del cambio en las respuestas y mediciones entre las dos rondas de recolección de datos—participantes en el programa, por un lado, y no-participantes y residentes en comunidades control, por el otro.

<sup>11</sup> Sebstad, Jennefer and Gregory Chen. 1996. “Overview of Studies on the Impact of Microenterprise Credit.” AIMS Paper. Management Sciences International, Washington, D. C. (disponible en [www.mip.org](http://www.mip.org) bajo AIMS Project Publications).

MkNelly, Barbara and Christopher Dunford. 1996. *Are Credit and Savings Services Effective Against Hunger and Malnutrition? A Literature Review and Analysis*. Freedom from Hunger Research Paper No. 1, Freedom from Hunger, Davis, CA (E-mail: [info@freedomhunger.org](mailto:info@freedomhunger.org)).

Sharma, Manohar and Gertrud Schrieder. 1998. “Impact of finance on food security and poverty alleviation—a review and synthesis of empirical evidence.” Artículo presentado en el taller “Innovations in Micro-Finance for the Rural Poor: Exchange of Knowledge and Implications for Policy” organizado por DSE (Berlín, Alemania), IFPRI (Washington, DC, USA) e IFAD (Roma, Italia) en Ghana, Noviembre 8–13, 1998 (E-mail: [M.Sharma@cgiar.org](mailto:M.Sharma@cgiar.org)).

Zeller, Manfred and Manohar Sharma. 1998. “Rural Finance and Poverty Alleviation.” Food Policy Report, International Food Policy Research Institute, Washington, DC (E-mail: [ifpri@cgnet.com](mailto:ifpri@cgnet.com)).

<sup>12</sup> Cerqueira, Maria Teresa and Christine M. Olson. 1995. “Nutrition Education in Developing Countries: An Examination of Recent Successful Projects.” Chapter 4 in P. Pinstrip-Andersen, D. Pelletier and H. Alderman, eds., *Child Growth and Nutrition in Developing Countries*. Cornell University Press, Ithaca, NY.

Contento, I., G. I. Balch, Y. L. Bronner, L. A. Lytle, S. K. Maloney, C. M. Olson and S. S. Swadener. 1995. “The Effectiveness of Nutrition Education and Implications for Nutrition Education Policy, Programs and Research: A Review of Research.” *J. Nutrition Education*, 27 (6) Special Issue.

<sup>13</sup> Smith, Stephen C. and Sanjay Jain. 1999. “Village Banking and Maternal and Child Health: Theory and Evidence from Ecuador and Honduras.” Working Paper, George Washington University Department of Economics, Washington, DC 20052. (también puede encontrarse en el Microfinance Gateway en: [www.ids.ac.uk/cgap/static/1821](http://www.ids.ac.uk/cgap/static/1821))

- 
- <sup>14</sup> Schuler, Sidney R. and Syed M. Hashemi. 1994. “Credit Programs, Women's Empowerment, and Contraceptive Use in Bangladesh.” *Studies in Family Planning*, 25 (2): 65-79.
- <sup>15</sup> Para corroborar el estudio longitudinal realizado por Freedom from Hunger en Ghana (MkNelly and Dunford, 1998), un estudio independiente (investigación no publicada de la Dra. Margaret Armar-Klemesu del Noguchi Memorial Institute for Medical Research, University of Ghana, Legon) investigó el insumo alimenticio de niños de 9 a 20 meses que participaron en la ronda de seguimiento de colecta de datos en Ghana. El insumo alimenticio fue evaluado mediante el registro que la madre hacía de todos los episodios de alimentación durante 24 horas y todas las comidas y bocados consumidos por el niño(a) en dos días no consecutivos. Las madres identificaron las medidas empleadas para ofrecer comida a los niños, la cantidad ofrecida y las proporciones consumidas en relación con medidas locales y el tamaño de una mano empuñada. Se tomaron muestras de todos los alimentos reportados y se les hizo análisis de laboratorio para contenido de calorías y nutrientes usando tablas de composición alimenticia adecuada.
- <sup>16</sup> MkNelly, Barbara and Kathleen E. Stack. 1998. “Loan Size Growth and Sustainability in Village Banking Programmes.” *Small Enterprise Development*, 9 (2): 4-16.
- Barnes, Carolyn, Gayle Morris and Gary Gaile. 1998. *An Assessment of the Impact of Microfinance Services in Uganda: Baseline Findings*. AIMS Paper. Washington, D.C.: Management Systems International.
- <sup>17</sup> Ver nota número 9.
- <sup>18</sup> MkNelly, Barbara and Karen Lippold. 1998. “Practitioner-led Impact Assessment: A Test in Mali.” Papel sometido a USAID por AIMS. Management Systems International, Washington, DC (E-mail: [aims@msi-inc.com](mailto:aims@msi-inc.com)).
- <sup>19</sup> Nteziyaremye, Anastase, Kathleen E. Stack and Barbara MkNelly. 2001. “Impact of *Credit with Education* on Recruitment of New Members to the Credit Unions of the Kafo Jiginew and Nyèsigiso Federations in Mali.” Freedom from Hunger Research Paper en borrador (April 2001), Freedom from Hunger, Davis, CA. (E-mail: [info@freefromhunger.org](mailto:info@freefromhunger.org)).
- <sup>20</sup> Gibbons, David S. and Jennifer W. Meehan. 2000. “The Microcredit Summit Challenge: Working Towards Institutional Financial Self-Sufficiency while Maintaining a Commitment to Serving the Poorest Families.” [www.microcreditsummit.org/papers/papers.htm](http://www.microcreditsummit.org/papers/papers.htm).
- <sup>21</sup> Vor der Bruegge, Ellen, Joan E. Dickey and Christopher Dunford. 1999. “Cost of Education in the Freedom from Hunger Version of *Credit with Education* Implementation.” Freedom

---

from Hunger Research Paper No. 6, Freedom from Hunger, Davis, CA. (E-mail: [info@freefromhunger.org](mailto:info@freefromhunger.org)).

<sup>22</sup> Los cuatro programas de *Crédito con Educación* estudiados fueron implementados por CRECER (Crédito con Educación Rural) en Bolivia, RCPB (Réseau des Caisses Populaires du Burkina) en Burkina Faso, Nyèsigiso en Mali y FUCEC-Togo (Fédération des Unions de Coopératives d’Epargne et de Crédit du Togo) para los tres años de 1995 a 1997.

<sup>23</sup> Ver nota número 12.

<sup>24</sup> Woller, Gary. 2000. “Reassessing the Financial Viability of Village Banking: Past Performance and Future Prospects.” *MicroBanking Bulletin*, 5 (September 2000): 3-8.

<sup>25</sup> Ver nota número 12. También: Stephen C. Smith. 2001. “Microcredit and Health Programs: To Integrate or Not to Integrate?” pp. 41-50 in R. Rodriguez-Garcia, J. A. Macinko, and W. F. Waters, eds. *Microenterprise Development for Better Health Outcomes* (in series *Contributions in Economics and Economic History*). Greenwood Press, Westport, CT.