



INNOVACIONES DE LAS SILC

INFORME DE LA INVESTIGACIÓN 2

Productividad de los Agentes en Grupos de Ahorros de Pago por Servicio

Autor: Michael Ferguson, Ph.D., Coordinador de Investigación y Evaluación

Antecedentes del Proyecto - SILC y el modelo de los PSP

Las Comunidades de Ahorro y Préstamo Interno (SILC) es un modelo desarrollado por Catholic Relief Services para grupos de ahorro y crédito de propiedad de los usuarios y auto-gestionados. Un grupo de las SILC está comúnmente compuesto de 15 a 30 miembros auto-seleccionados, y ofrece una oportunidad frecuente, cómoda y segura para ahorrar. Ayudan a los miembros a acumular montos globales que están disponibles en un momento predeterminado permitiéndoles acceder a pequeños préstamos o donaciones de emergencia para la inversión y el consumo.

Las Innovaciones de las SILC es un proyecto piloto dentro del programa integral de las SILC, financiado por la Fundación Bill & Melinda Gates del 2008 al 2012, que tiene por objetivo

Principales hallazgos de la productividad del agente:

- En Kenia y Tanzania, sin el apoyo financiero del proyecto, los PSP consiguieron un 70-90 por ciento de la productividad de los FA, basado en la remuneración comunitaria; en Uganda, los PSP alcanzaron cerca de un tercio de la productividad de los FA.
- La varianza de la productividad entre los PSP es sustancialmente mayor a la de los FA, lo que refleja: 1) mercado potencial/ variaciones, incluyendo la variada aceptación de actividades de desarrollo de pago por servicio entre las comunidades, 2) control del proyecto más estricto de la actividad de los FA, 3) que algunos PSP respondieron mejor a los retos empresariales que otros, y 4) que los PSP tienen una mayor tendencia hacia medios de vida diversificados y cobertura de los ingresos que centrarse exclusivamente en las SILC.
- La diferencia en los resultados entre países es amplia, con Kenia que surge como un claro líder y probablemente como el punto de referencia para los cálculos de productividad de los PSP.
- Los hallazgos ponen en tela de juicio si la equivalencia en productividad entre los agentes pagados por el proyecto y los agentes pagados por los miembros es una comparación razonable en un intervalo de un año.



establecer la capacidad empresarial local para sostener la expansión del modelo de grupo de ahorros más allá del periodo de financiamiento. En el diseño del proyecto, los Agentes de Campo (FA por sus sigla en inglés) responsables de formar y apoyar a los grupos de las SILC son contratados y pagados por el proyecto hasta un año. Los FA luego se someten a un proceso de examen para certificarse como Proveedores de Servicio Privado (PSP por sus siglas en inglés), quienes ofrecen sus servicios de las SILC a las comunidades a largo plazo y en base al pago por servicio, sin más financiamiento del proyecto. El proyecto actualmente apoya a más de 350.000 miembros de los grupos, principalmente pobladores rurales, a lo largo de los tres países piloto Kenia, Tanzania y Uganda.

Diseño de la Investigación y Productividad

Para evaluar el modelo e informar a las futuras ampliaciones de las SILC sobre este modelo de grupo de ahorros de pago por servicio, CRS llevó a cabo una amplia investigación utilizando un diseño de Ensayo Controlado Aleatorio (RCT por sus siglas en inglés). La investigación se estableció para realizar una comparación fundamental entre dos canales de entrega: el modelo de pago por servicio de los PSP frente al modelo más convencional de los FA pagados por el proyecto. Para comparar rigurosamente los dos, un diseño experimental estableció cohortes estadísticamente comparables de los agentes que brindan servicios a los miembros, en entornos también comparables por aproximadamente un intervalo de un año (refiérase a la sección de antecedentes adicionales de la investigación en la página 10).

En total, el estudio dio seguimiento a 333 agentes asignados aleatoriamente en dos cohortes (separados por aproximadamente un año). Se asignó a los agentes ya sea en condición de PSP de pago por servicio o condición de FA remunerados para el intervalo de la investigación, que siguió con una fase de entrenamiento de 12 meses en la que se pagó una remuneración a todos los agentes. Los datos del Sistema de Información de Gestión se recolectaron de todos los agentes trimestralmente, e incluyó un sinnúmero de datos, desde las ganancias del agente hasta medidas de desempeño del grupo. Este informe se basa en los datos específicos relativos a la productividad, con una pregunta clave en el centro de la investigación: ¿cómo se compara la productividad de los PSP con la productividad de los FA, considerando que los PSP tienen que cobrar a las comunidades por sus servicios?

Comparaciones Acumuladas sobre la Productividad

Los indicadores aprobados en nuestra comparación de la productividad son “número promedio de miembros movilizados por mes” y “número promedio de grupos movilizados por mes”, expuesto por los agentes asignados aleatoriamente.

Utilizando estos indicadores, la respuesta clara a esta pregunta clave sobre la productividad es que los PSP, en promedio, no mantuvieron el ritmo con sus homólogos los FA (Tabla 1). En Kenia, la brecha era más estrecha del 13 y 17 por ciento, respectivamente, para toda la muestra. Tanzania le sigue, con una brecha sustancialmente más amplia del 32 y 35 por ciento. Por último, en Uganda, los PSP perdían más dramáticamente, con brechas del 64 y 66 por ciento.

Notamos que cuando se aplicaron pruebas estadísticas formales, las diferencias en Uganda y Tanzania surgieron como significativas, mientras que con la diferencia en Kenia no fue así. La prueba de casi paridad y relevancia fallida en Kenia evidencia que este país se destaca claramente dentro del proyecto de los 3 países, un tema importante de este informe.

La investigación se estableció para realizar una comparación fundamental entre dos canales de entrega: el modelo de pago por servicio de los PSP frente al modelo más convencional de los FA pagados por el proyecto.

TABLA 1 – RESUMEN DE LAS COMPARACIONES DE PRODUCTIVIDAD ALEATORIAS

	Cohorte 1			Cohorte 2			Total		
	FA	PSP	Diferencia (FA a PSP)	FA	PSP	Diferencia (FA a PSP)	FA	PSP	Diferencia (FA a PSP)
Kenia									
Miembros/ Mes	15.35	15.87	3.37%	16.65	13.85	-16.79%	16.28	14.12	-13.28%
Grupos/ Mes	0.84	0.75	-10.73%	0.86	0.71	-18.19%	0.86	0.71	-16.90%
Tanzania									
Miembros/ Mes	13.73	9.13	-33.53%	13.73	9.52	-30.65%	13.73	9.40	-31.55%
Grupos/ Mes	0.71	0.44	-38.50%	0.66	0.44	-32.51%	0.68	0.44	-35.28%
Uganda¹									
Miembros/ Mes	n/a	n/a	n/a	18.48	6.62	-64.19%	18.48	6.62	-64.19%
Grupos/ Mes	n/a	n/a	n/a	0.75	0.26	-65.85%	0.75	0.26	-65.85%

Además, como se señaló anteriormente, la investigación abarcó dos cohortes, con los datos desglosados por cohorte para determinar si el aprendizaje del proyecto después de la Cohorte 1 conducía a una mejor selección del agente o el mejoramiento del proceso, elevando así la productividad para la segunda cohorte en los dos países que incluyeron a los dos. Sin embargo, los resultados no mostraron ninguna reducción constante de la brecha entre la Cohorte 1 y Cohorte 2. Aunque sí vemos algún estrechamiento o tendencia positiva en Tanzania, lo opuesto se evidencia en Kenia.

Productividad y Varianza

También examinamos la varianza entre los datos de la productividad. El proyecto había previsto mayores niveles de varianza entre los PSP y FA, lo que significa que la transición del trabajo remunerado a trabajo basado en el mercado podría funcionar mejor para algunos agentes que otros. En vista de los hallazgos anteriores sobre la productividad, la varianza puede ser un factor contextual importante para entender y explicar los patrones esenciales en las inclusiones.

Aquí las cifras del Coeficiente de Varianza (CV por sus siglas en inglés) cuentan la historia (Tabla 2). En efecto, existe considerablemente más varianza en la productividad de los PSP, en comparación con los FA, en los tres países. La varianza incrementada se puede explicar cómo una función natural de la dinámica capitalista en una intervención impulsada por el mercado. En otras palabras, el modelo puede funcionar bien para aquellos con iniciativa propia, pero no funcionará tan bien para otros agentes en la misma zona que carecen de esas cualidades. Alternativamente, puede funcionar mejor para aquellos agentes con territorios principales con alta densidad poblacional y otros factores, tales como la geografía y aceptación cultural de actividades de desarrollo de pago por servicio.

¹ Debido a las consideraciones operativas, el estudio no incluyó una muestra de la Cohorte 1 en Uganda.

TABLA 2 – VARIANZA DE LA PRODUCTIVIDAD DEL AGENTE

	FA			PSP			Diferencia en el CV (FA a PSP)
	Media	Desviación Estándar	Coficiente de Varianza	Media	Desviación Estándar	Coficiente de Varianza	
Kenia							
Miembros/ Mes	16.28	8.51	52.26	14.12	11.14	78.87	+26.61
Grupos/ Mes	0.86	0.39	45.89	0.71	0.52	72.41	+26.52
Tanzania							
Miembros/ Mes	13.73	9.62	70.10	9.40	9.93	105.66	+35.56
Grupos/ Mes	0.68	0.54	80.07	0.44	0.43	96.81	+16.74
Uganda							
Miembros/ Mes	18.48	14.30	77.39	6.62	7.27	109.86	+32.47
Grupos/ Mes	0.75	0.54	71.61	0.26	0.25	99.41	+27.80

Existen sin duda límites para la varianza saludable en una situación como esta. Puesto que el programa carece de precedentes, es difícil plantear cuáles pueden ser esos límites, especialmente en el intervalo de la investigación de un año. En cualquier caso, los hallazgos reflejan que el proyecto ejerció un mayor control y por lo tanto alcanzó mayor consistencia entre los FA; el modelo de PSP enfatiza la independencia, lo cual conduce a una gama más amplia de logros.

Análisis de la Tendencia sobre la Productividad

Teniendo en cuenta las cifras acumuladas antes mencionadas, ¿cómo se manifestaba la productividad a lo largo del período experimental, como PSP en transición a pago por servicio y estableciendo sus mercados? ¿La brecha entre los PSP se amplió o redujo en el período experimental? Además, ¿vemos alguna diferencia en la tendencia entre las cohortes?

Centrándose en el indicador de grupos por mes (que describe mejor cómo movilizan los agentes en el campo), la brecha entre los PSP y FA se amplió con el tiempo, aunque en ciertos casos (por ejemplo, la Cohorte 2 de Kenia), la diferencia se mantuvo bastante consistente. Entre las Cohortes 1 y 2 se observa una mejoría leve en Tanzania, en el sentido de que la ampliación de la brecha es menos dramática.

El trabajo de los PSP funciona de forma complementaria junto a otras actividades generadoras de ingresos o de subsistencia, desde actividades comerciales hasta la agricultura.

FIGURA 1 – PRODUCTIVIDAD INCREMENTAL GRUPOS/ AGENTE EN EL PERÍODO EXPERIMENTAL, MUESTRA DE KENIA

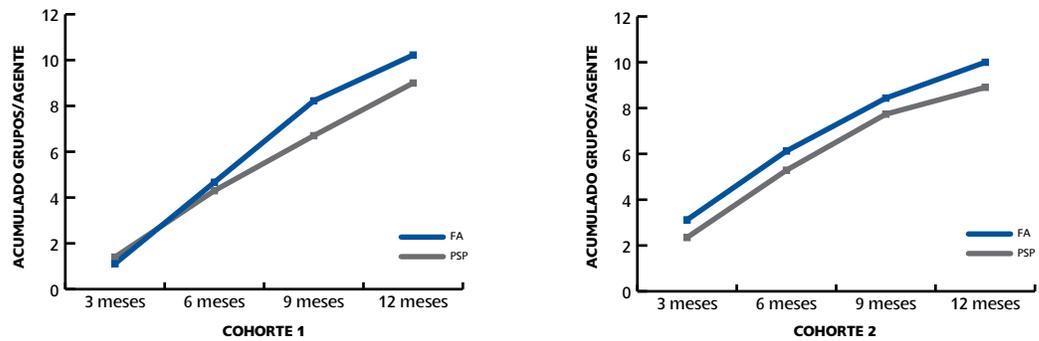


FIGURE 2 – PRODUCTIVIDAD INCREMENTAL GRUPOS/ AGENTE EN EL PERÍODO EXPERIMENTAL, MUESTRA DE TANZANIA

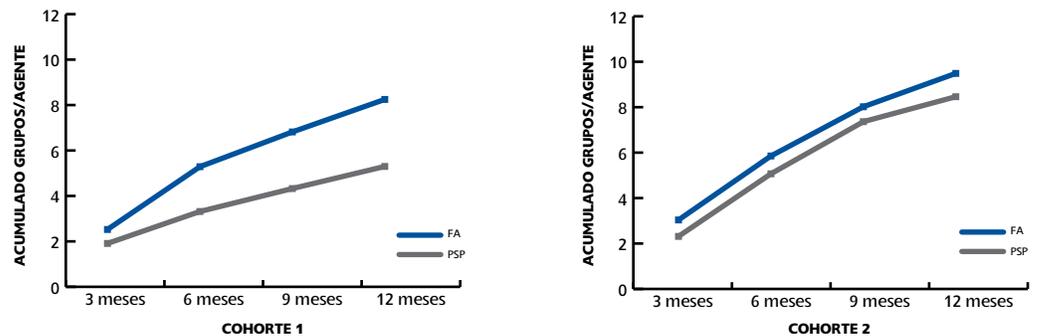
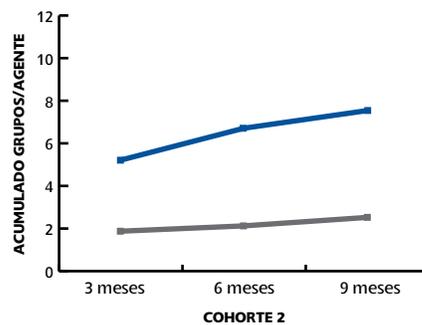


FIGURA 3 – PRODUCTIVIDAD INCREMENTAL GRUPOS/ AGENTE EN EL PERÍODO EXPERIMENTAL, MUESTRA DE UGANDA²



Entendiendo la Tendencia, Parte 1: Agentes de Tiempo Parcial y el Factor de Valor Atípico Bajo

Con el tiempo, el proyecto ha levantado amplia evidencia anecdótica de que muchos agentes ven y se involucran en el trabajo de las SILC como un esfuerzo a tiempo parcial. Funciona de forma complementaria junto a otras actividades generadoras de ingresos o de subsistencia, desde actividades comerciales hasta la agricultura. La importancia relativa del trabajo de las SILC, en términos de tiempo invertido e ingresos ganados, varía de un agente a otro, dependiendo de las actividades de generación de ingresos prioritarias de cada uno, de la densidad poblacional y geografía, entre otros factores.

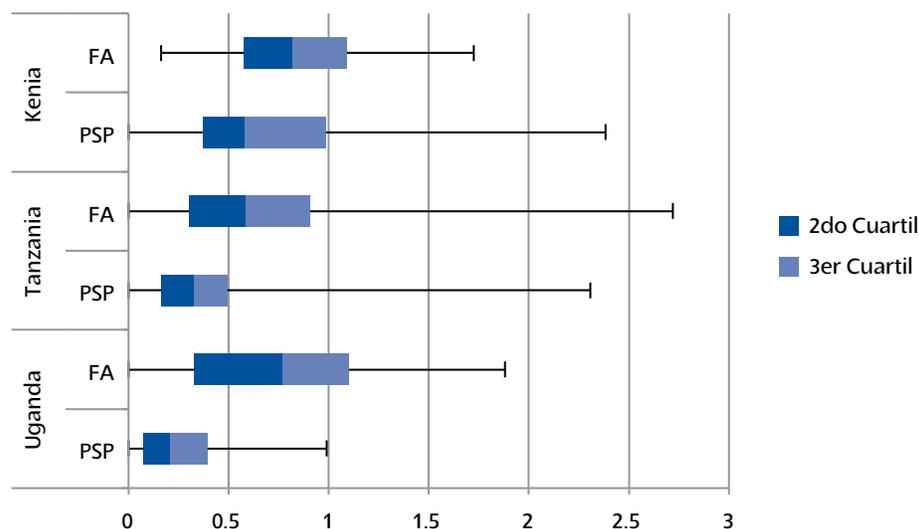
² Debido a consideraciones operativas, el intervalo de la investigación en Uganda fue más pequeño que en los otros dos países, por consiguiente el punto final de los datos se considera a los 9 meses y no a los 12 meses.

Dados los hallazgos de la productividad, se plantea la pregunta: ¿son más PSP que FA los que consideran el trabajo de las SILC como una actividad nominal generadora de ingresos, de este modo decreciendo los medios de productividad antes descritos? Uno podría especular que los desafíos e incertidumbres de tener que ganar de los grupos desalentó a un número determinado de PSP para que hicieran de las SILC una parte importante de sus medios de vida, en comparación con los FA quienes tenían la certeza/ regularidad de una remuneración pagada por el proyecto. Este fenómeno sería consecuente con los elevados niveles de varianza de la productividad de los PSP documentados anteriormente.

Una línea de evidencia clave aquí es la distribución de la productividad entre los dos tipos de agentes, ilustrados en los diagramas de cajas y bigotes (Figura 4). Existen diferentes formas en que el factor “valor atípico bajo” se podría representar en tal gráfico, pero el más probable es que el primer cuartil de los PSP “bigote” se vería comprimido en el extremo inferior, en relación con el primer cuartil “bigote” de los FA. El 2do y 3er cuartil de los PSP (en las cajas de color verde y morado a continuación) probablemente empezarían más bajo que los cuartiles 2 y 3 de los FA, pero muestran un indicio de «alcanzar» al rango del FA al final del 3er cuartil.

De hecho, vemos este patrón, pero únicamente en Kenia. En los otros dos países, los cuartiles de los PSP se quedan clara y consistentemente detrás de los FA a través de los rangos del 2do y 3er cuartil, con leve o ningún indicio de «alcanzar». Curiosamente, en Kenia, también vemos que el rango del 4to cuartil de los PSP excede el rango del 4to cuartil de los FA, otro indicio de que una sub-población de PSP estaba haciéndolo bastante bien en Kenia.

FIGURA 4 – DISTRIBUCIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD DE GRUPOS/ MES POR TIPO DE AGENTE



Una segunda manera de examinar el “efecto de valor atípico bajo” es cortar la distribución de la productividad a la mitad a través de la mediana, y luego comparar los medios por agentes que se sitúan por debajo de la mediana. Si quienes alcanzan menos están desproporcionalmente representados entre los PSP, sus cifras de productividad baja deben disminuir los promedios por debajo de la mediana, en comparación con los FA.

TABLA 3 – DESVIACIÓN DE LOS PROMEDIOS GRUPO/ MES POR DEBAJO DE LA MEDIANA

		Mediana	Promedio por debajo de la mediana	Desviación del promedio por debajo de la mediana de la mediana
Kenia	FA	0.82	0.56	33%
	PSP	0.58	0.33	43%
Tanzania	FA	0.59	0.30	49%
	PSP	0.33	0.18	47%
Uganda	FA	0.77	0.33	57%
	PSP	0.21	0.06	70%

De hecho, vemos algunos de estos efectos en Kenia y Uganda (Tabla 3), pero no en Tanzania. Allí se encuentra una diferencia porcentual de 10 y 13 puntos, respectivamente, en la desviación lejos de la mediana. Esto proporciona una confirmación de que una sub-población de valores atípicos bajos en efecto disminuye los medios de productividad para los PSP de Kenia y Uganda, en comparación con los FA. Tanzania aparece casi idéntico en la medida, lo que sugiere una distribución más equitativa del bajo desempeño.

En resumen, las dos líneas de análisis sugieren un efecto de valor atípico bajo en Kenia que puede estar distorsionando el nivel de logro del grupo de los PSP en su conjunto. Los datos comparables son mixtos en Uganda y débiles en Tanzania.

Entendiendo la Tendencia, Parte II: PSP y el Tema de Eficiencia

Otro factor en la comprensión de estos resultados es el tema de la eficiencia. Existen pruebas de que los PSP están adoptando un modelo de trabajo más eficiente en relación con los FA, uno que sirve a sus intereses en un sistema impulsado por el mercado, pero que no necesariamente responde a la productividad neta del proyecto.

Un primer punto es que, mientras que los PSP están atendiendo a un menor número de grupos en relación con los FA, también están atendiendo a grupos más grandes, a nivel general, en los tres países (Tabla 4). Las diferencias en la Tabla 4 se ven reforzadas por el hecho de que la brecha entre los PSP y los FA en todos los casos es más pequeña en términos de miembros por mes que en términos de grupos por mes (referirse a la Tabla 1), con los PSP incluso excediendo la productividad de los FA en miembros por mes en un caso (Cohorte 1 de Kenia)³. Además, el trabajo cualitativo emergente del proyecto con los PSP confirma una tendencia hacia grupos más grandes.

TABLA 4 – TAMAÑO PROMEDIO DEL GRUPO

	FA	PSP
Kenia	19.1	19.8
Tanzania	20.1	21.3
Uganda	25.9	27.9

Al mismo tiempo que los PSP brindan servicios a grupos más grandes, invierten una fracción más pequeña de sus horas de trabajo para hacerlo. La evidencia de esto proviene de otra fuente

³ Ninguna de estas diferencias son estadísticamente significativas, pero esto es en gran parte un producto de muestra de tamaños pequeños que resulta cuando se cortan los datos por país y/o cohorte. Las diferencias relevantes, tanto en la Tabla 1 como en la Tabla 4, aunque pequeñas en muchos casos, son totalmente unidireccionales, que consideramos que apoyan la tendencia.

Este proyecto
previó que
las fuerzas del
mercado en torno
al trabajo de los
PSP ayudarían a
superar los desafíos
de competir con los
servicios gratuitos.

de datos: encuestas auto-administradas que los agentes completan como parte de este estudio. En estas encuestas, el 16 por ciento de los PSP informaron que pasaron menos de la mitad de su tiempo en el trabajo de las SILC, en comparación con el 5 por ciento de los FA. Del mismo modo, el 94 por ciento de los FA trabaja de alguna manera entre tiempo parcial y tiempo completo en las SILC, en comparación con el 83 por ciento de los PSP.

En resumen, los PSP están actuando más como capitalistas neoliberales que los FA. A ellos se les paga en función de cada miembro, por lo tanto grupos más grandes significan menos grupos que visitar por la misma cantidad de ingresos. También están comprimiendo el trabajo de los PSP como un extra más pequeño de su jornada de trabajo, una vez más, el comportamiento altamente racional que libera tiempo para crear y apoyar a más grupos (es decir, más ganancias) u otras actividades generadoras de ingresos. Por lo general, esto es consistente con la idea de que los FA funcionaban con controles más estrictos desde el proyecto, mientras que los PSP operaban con relativa independencia que les permitía el surgimiento de este tipo de patrones.

Desde una perspectiva operativa, la esperanza es que la eficiencia incrementada de los PSP llevaría todo a una mayor productividad neta en relación con los FA (es decir, liberar tiempo de los grupos existentes para asumir más grupos). Hasta el momento, eso no ha sucedido en promedio, que puede estar relacionado con los desafíos inherentes en el mercado (refiérase a la siguiente sección). En cualquier caso, las intervenciones impulsadas por el mercado deben estar preparadas para una variedad de resultados impulsados por el mercado, y se propone que el patrón observado entre de lleno en esa categoría.

Entendiendo la Tendencia, Parte III: Tener que Pagar versus Obtener Cosas Gratis

Existe otro argumento muy simple de por qué los PSP se han quedado atrás de los FA en cuanto a la productividad: el trabajo de los PSP es más duro que el trabajo de los FA, ya que los PSP tienen que obligar a los grupos a que les paguen por los servicios. Los FA se dan el lujo de ofrecer sus servicios sin costo alguno a los grupos que lo deseen, y es difícil disputar el atractivo de recibir algo de valor aparente de forma gratuita. Esta es la ecuación final de costo-beneficio: todos los beneficios, sin costo.

Estos argumentos trascienden las culturas. Pero en el contexto de África Oriental, existen dos factores que causan complicaciones adicionales que deben tomarse en cuenta. En primer lugar, gran parte de los miembros de las SILC (como gran parte de los países en desarrollo) han estado expuestos a una tradición de ayuda gratuita y ayuda basada en servicios, por lo general vinculado a ONG extranjeras, que datan de décadas atrás. Esto es especialmente cierto en el actual post conflicto del Norte de Uganda⁴, donde las ONG extranjeras están inundando a la población con servicios gratuitos. En segundo lugar, en todos los casos de los PSP, este mismo servicio de las SILC se ofrecía de forma gratuita, en algún momento en el pasado reciente en las zonas donde los PSP están ahora trabajando, ya sea por los mismos PSP (en la fase de entrenamiento de los FA) u otro agente. Los PSP deben trabajar a través de cualquier memoria colectiva de servicios gratuitos. A modo de trabajo cualitativo del proyecto, los PSP por sí mismo están confirmando este desafío: que simplemente convencer a los grupos para que paguen sigue siendo una tarea de enormes proporciones en muchos casos.

⁴ El conflicto civil en el Norte de Uganda, centrado en el movimiento que se conoció como el Ejército de Resistencia del Señor, se remonta a finales de 1980, con un pico de violencia a mediados de la década de los 2000. Desde el 2008, el conflicto ha continuado en el medio, pero la mayoría de los centros poblacionales del Norte de Uganda se han pacificado, despejando el camino para la creciente actividad de las ONG

Este proyecto previó que las fuerzas del mercado en torno al trabajo de los PSP ayudarían a superar los desafíos de competir con los servicios gratuitos. Es decir, con un potencial ilimitado de ingresos, los PSP se verían obligados a ofrecer un servicio superior, en comparación con los FA. El mercado por miembros vería esta diferencia y respondería a ella, volviendo a los PSP al menos tan productivos como los FA.

Esta paridad en la productividad no se produjo. Sin embargo, un punto crítico es que la trayectoria completa de desarrollo de los PSP podría no ser clara en nuestro intervalo de investigación de un año. Existe, por ejemplo, una razón para creer que los PSP opacarían a los FA en lo que respecta a la productividad con el tiempo. Se puede esperar que los PSP continúen creando grupos en la misma proporción, mientras que los FA cesen sus actividades tan pronto como los fondos del proyecto que los mantiene se agoten, y ya no sean capaces de crear nuevos grupos dentro de los 6 meses previos a la finalización del proyecto (puesto que los repartos de esos grupos no serían supervisados). Por lo tanto, el enfoque de los PSP es probable que sea más productivo en el mediano y largo plazo.

Al final, los resultados están abiertos a la interpretación: al inicio de sus carreras durante un intervalo de un año, frente a sus homólogos que ofrecen el mismo servicio de forma gratuita, los PSP del proyecto fueron 70-90 por ciento tan productivos en dos países, y un tercio de productivos en el otro.

Un punto crítico es que la trayectoria completa de desarrollo de los PSP podría no ser clara en nuestro intervalo de investigación de un año.

Conclusión: Kenia “Mejor Ejecutor”

Es evidente que estos resultados sugieren que el modelo de los PSP funcionará mejor en algunos lugares que otros. Uganda se destaca como el programa de país menos productivo. Tanzania, podría considerarse una mezcla de resultados. Incluso en estos contextos, hay que tener en cuenta que el enfoque de los PSP probablemente sea el más sostenible en el mediano y largo plazo que en el período disponible para la investigación a la fecha.

Por otro lado, Kenia es claramente el mejor ejecutor en productividad a este punto. La brecha entre los PSP y FA sobre las medidas básicas de productividad es por mucho la más estrecha (y la única estadísticamente insignificante) de los tres países. Kenia muestra lo que probablemente sea un nivel saludable de la varianza en comparación con los otros dos países. Dentro de esa varianza, vemos ambos valores atípicos altos, que han demostrado una habilidad para superar a sus homólogos los FA en lo que respecta a productividad y valores atípicos bajos, que pueden estar nublando los logros del grupo de los PSP disminuyendo desproporcionadamente la media. En resumen, Kenia parece estar surgiendo como un punto de referencia de lo que los PSP pueden lograr, y lo que los gerentes de programas pueden y deben esperar en esta fase inicial de implementación del modelo.

Antecedentes Adicionales de la Investigación

a. Diseño del RCT

El diseño experimental del estudio tenía por objeto crear cohortes de agentes estadísticamente comparables que brindan servicios a las comunidades y familias en entornos comparables. Entre los FA que completaron exitosamente su examen y calificaron para ser certificados como PSP, algunos fueron asignados aleatoriamente para la certificación inmediata (tratamiento), mientras que otros fueron asignados al azar para permanecer como FA por un período adicional de 12 meses (control), antes de convertirse oficialmente en PSP. Los agentes de tratamiento y control fueron equitativamente calificados, y fueron supervisados y apoyados por igual. La única diferencia fue la forma en que se les pagaba – a través del proyecto (control) o por los grupos de las SILC (tratamiento).

De este modo, el diseño controla las diferencias observables y no observables entre los agentes, sus supervisores y las áreas de operación. A través de la selección aleatoria, los PSP de tratamiento y los FA de control son estadísticamente comparables y cualquier diferencia en el desempeño y los resultados se puede atribuir al canal de entrega. Se seleccionó a un total de 333 agentes para el estudio. La encuesta de las familias se enfocó en un subgrupo de 240 de estos agentes y las comunidades a las que brindaban sus servicios.

b. Preguntas y contenidos de la Investigación

El RCT compara los canales de entrega de los PSP y los FA a lo largo de las siguientes dimensiones:

- Calidad del grupo y desempeño financiero.
- Impacto sobre los miembros del grupo y sus familias.
- Alcance de la pobreza.
- Satisfacción de los miembros con los servicios del agente.
- Satisfacción del agente con su trabajo y remuneración.
- Competitividad con respecto a otros proveedores de servicios financieros.
- Sostenibilidad de los servicios para los grupos.
- La sostenibilidad de los servicios a los grupos.

c. Fuentes de Datos

CRS está empleando cuatro fuentes primarias de datos en la investigación:

1. El existente Sistema de Información de Gestión del proyecto, que da seguimiento a la productividad del agente y el desempeño financiero del grupo (trimestralmente).
2. Auto-informe de los agentes sobre su trabajo e ingresos (semestralmente).
3. Investigación cualitativa con los agentes y miembros del grupo, llevada a cabo por MicroSave, respecto a la satisfacción con el canal de entrega y otros temas (línea de base/ línea final).
4. Una encuesta a las familias, diseñada en colaboración con el Profesor Joe Kaboski de la Universidad de Notre Dame, y administrada por Synovate, tanto de los afiliados y no afiliados a las SILC en 240 comunidades para establecer el impacto (línea de base/ línea final).



228 W. Lexington Street
Baltimore, MD 21201-3413
Tel: 1.410.625.2220
www.crsprogramquality.org