

A man wearing a wide-brimmed straw hat and a blue and white plaid shirt is shown in a coffee plantation. He is looking towards the right, and his hands are near a branch of a coffee plant with green and red cherries. The background is a lush green landscape with mountains in the distance.

GLOBAL
PARTNERSHIPS

FUNDEA

Caso de Estudio

Aprendizaje sobre las clientes
y medición del progreso



Índice

Resumen ejecutivo	3	Results	12
ANTECEDENTES DEL PROYECTO	4	 PERFIL DEL CLIENTE	13
OBJETIVOS Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	5	<i>Datos demográficos</i>	13
RESULTADOS	5	<i>Ingresos y nivel de pobreza</i>	14
IDEAS CLAVE	8	<i>Resiliencia</i>	15
<hr/> Antecedentes del Proyecto	9	 EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES CON LA ASISTENCIA TÉCNICA	17
OBJETIVOS DE IMPACTO	10	<i>El programa de asistencia técnica</i>	17
<i>Global Partnerships</i>	10	 LECCIONES PARA LA FUTURA PLANIFICACIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA	20
<i>FUNDEA</i>	10	<hr/> Organizaciones participantes	24
APRENDIZAJE SOBRE LOS CLIENTES Y MEDICIÓN DEL PROGRESO	11		
<i>Hipótesis y preguntas de la investigación</i>	11		
<i>Metodología de investigación</i>	11		

A woman with dark hair, wearing a red headband and a white and red patterned blouse, stands in a lush coffee plantation. She is surrounded by dense green coffee bushes with clusters of red coffee cherries. The background is filled with more coffee plants and trees, creating a vibrant and natural setting.

Resumen ejecutivo

Antecedentes del proyecto

GLOBAL PARTNERSHIPS

Global Partnerships (GP) es un inversionista impulsado por el impacto que tiene la misión de expandir la oportunidad para las personas que viven en la pobreza. GP invierte en socios de empresas sociales que brindan productos y servicios de alto impacto que les permiten a las personas obtener ingresos y mejorar sus vidas. La cartera de GP está compuesta por una creciente cantidad de iniciativas de inversión diseñadas para abordar diversos aspectos de la pobreza.

GP se dedica a comprender los resultados que se alcanzan a través de sus inversiones. Emplean una práctica de administración de impacto iterativa que utiliza datos cualitativos y cuantitativos de diversos dominios para obtener una percepción más profunda sobre qué funciona, por qué, para quién y en qué circunstancias. Como parte de su programa de aprendizaje continuo, GP lanzó una iniciativa de estudio de casos con socios en sus áreas de enfoque. Este informe describe los resultados de un estudio de caso realizado por Microfinance Opportunities (MFO) en asociación con la Fundación para el Desarrollo Empresarial y Agrícola (FUNDEA), receptora de inversiones de GP, en Guatemala.

FUNDEA

FUNDEA es una institución de microfinanzas sin fines de lucro que brinda servicios a agricultores y a empresarios de la micro y pequeña empresa (MYPE) en zonas rurales de Guatemala utilizando metodologías crediticias individuales y grupales. FUNDEA ofrece nueve tipos diferentes de productos de crédito para clientes de bajos ingresos. FUNDEA ofrece préstamos para vivienda, préstamos puente para MYPE y préstamos para empresarias, entre otros.

Su principal producto de préstamo, y el enfoque de este estudio de caso, es Credi-Agrícola, un préstamo de capital de trabajo diseñado para agricultores. Como parte de un conjunto de servicios en expansión, FUNDEA comenzó a ofrecer asistencia técnica (TA, por sus siglas en inglés) a sus agricultores. FUNDEA cree que el acceso a los servicios financieros, combinado con asistencia técnica, ayudará a los clientes a mejorar la calidad de los cultivos y los rendimientos y, posteriormente, los ingresos.

GLOBAL PARTNERSHIPS EN NÚMEROS*

21 PAÍSES
donde GP ha trabajado

125 SOCIOS

11 MILLONES DE VIDAS IMPACTADAS
(número estimado resultado de las inversiones de GP en sus socios)

\$316.6 MILLONES
de capital extendido

14 INICIATIVAS DE INVERSIÓN

**Acumulado al 31 de junio de 2018*



PARTNER: FUNDEA

COUNTRY: Guatemala

FOUNDED: 1992

Objetivos y diseño de la investigación

GP y FUNDEA iniciaron este estudio de caso con el objetivo de aprender más sobre los clientes de FUNDEA, su experiencia con el programa de préstamos y asistencia técnica, y la efectividad del programa de asistencia técnica hasta el momento. FUNDEA estaba especialmente interesada en los aprendizajes que podrían mejorar su programa de asistencia técnica que continuamente están iterando. FUNDEA estaba específicamente interesada en conocer a sus clientes productores de café, que se concentran en el departamento de Huehuetenango en el oeste de Guatemala. Juntos, GP, FUNDEA y MFO acordaron enfocarse en las siguientes preguntas de investigación:

- 👤 ¿Cuál es el perfil de pobreza de los clientes cafetaleros de FUNDEA? ¿Qué tan resilientes son con respecto a las fluctuaciones en sus flujos de efectivo y los impactos económicos?
- 🌱 ¿Cuál fue la experiencia de los clientes cafetaleros que recibieron la asistencia técnica? ¿Hay evidencia de mejores resultados agrícolas entre aquellos que recibieron asistencia técnica en comparación con aquellos que no la recibieron?

Para responder estas preguntas, MFO entrevistó a 259 clientes que vivían en uno de tres municipios del departamento de Huehuetenango: La Democracia, La Unión Cantinil y San Antonio Huista. MFO entrevistó a una mezcla de clientes cafetaleros que habían recibido asistencia técnica y a aquellos que no habían recibido asistencia técnica para comparar las diferencias entre los dos grupos.



Resultados

👤 PERFIL DE POBREZA

Los resultados de la encuesta muestran que los clientes tienen ingresos irregulares y bajos, que a veces son insuficientes para hacer frente a las emergencias, lo que obliga a los clientes a recurrir a redes informales para pagar los gastos imprevistos y garantizar un suministro de alimentos adecuado.

- Un cliente típico en este estudio de caso demostró las siguientes características en el momento de la encuesta:
- Un hombre casado que, probablemente, no haya completado los estudios más allá de la escuela primaria.
- Él es agricultor de café -una condición previa para su inclusión en este estudio- que cultiva en aproximadamente 1,5 hectáreas de tierra donde cultiva una combinación de variedades de granos de café.
- Probablemente, vive por debajo del umbral nacional de pobreza (\$ 7 USD PPP) y que, casi con seguridad, vive por debajo del doble de ese nivel (\$ 14 USD PPP).

1. El umbral nacional de pobreza definida por el gobierno fue Q. 10,218 por persona por año en 2014 (ver aquí, que es Q. 28 por persona por día, lo que equivale a \$ 7 por persona por día en paridad de poder adquisitivo en dólares estadounidenses).

- Vive en una casa modesta con dos o tres hijos. Probablemente, posee varios electrodomésticos, como una licuadora, plancha eléctrica, televisión por cable y teléfono celular, pero todavía usa combustibles sólidos para cocinar y solo tiene acceso a una letrina de pozo.
- Él describe signos obvios de estrés financiero:
 - Informó que no tenía suficientes ahorros para cubrir los gastos imprevistos pasados o futuros, sino que dependía de familiares y amigos para préstamos y remesas.
 - Probablemente, informara que tuvo que reducir sus gastos en alimentos preferidos durante el año pasado.
 - Si fue especialmente golpeado, puede haber formado parte del 24 por ciento de clientes que informaron que tuvieron que reducir el tamaño de sus comidas debido a preocupaciones monetarias en algún momento del año.



EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES CON LA ASISTENCIA TÉCNICA

Como miembro de FUNDEA, los clientes pueden acceder a un programa de asistencia técnica. El programa de asistencia técnica ofrecido por FUNDEA no es una intervención sistemática; más bien, FUNDEA ofrece el servicio ad hoc, respondiendo a las necesidades específicas del cliente. Este estudio se encontró que:

- Treinta y dos (32) por ciento de los clientes encuestados informaron haber recibido algún tipo de asistencia técnica formal, y en general, las experiencias de los clientes con el programa fueron positivas.
- Los clientes se centraron en resolver los problemas de plagas, aunque el manejo de la sombra, la poda y la fertilización fueron temas agrícolas comunes.

Los clientes informaron que, según su leal saber y entender, tenían un alto grado de cumplimiento con las recomendaciones técnicas proporcionadas por el agrónomo. El estudio no intentó medir las mejoras reales en la salud de los cultivos, pero se les pidió a los clientes que informaran las percepciones de la salud de los cultivos y de los rendimientos de los cultivos. Según las respuestas de los clientes:

- MFO no encontró que la exposición a la asistencia técnica estuviera asociada con mayores rendimientos de los cultivos.
- De los clientes que recibieron la asistencia técnica, 93 por ciento de los clientes dijeron que implementar las recomendaciones técnicas del agrónomo mejoró la salud de sus cultivos.
- En general, es probable que los clientes hayan experimentado un evento agrícola negativo en el último año, ya sea una plaga o un evento meteorológico negativo, y no han visto un crecimiento sostenido en sus rendimientos en los últimos tres años.

LECCIONES PARA LA FUTURA PLANIFICACIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA

La experiencia de los clientes que recibieron la asistencia técnica y los comentarios de los que no la recibieron sugieren varias actividades prioritarias que FUNDEA podría realizar. Este estudio encontró que:

- El treinta y dos (32) por ciento de los clientes encuestados informaron haber recibido algún tipo de asistencia técnica formal de FUNDEA y, en general, las experiencias de los clientes con el programa fueron positivas.
- Los clientes se enfocaron predominantemente en resolver los problemas de plagas, aunque el manejo de sombra, la poda y la fertilización eran temas agrícolas comunes.
- Los clientes informaron que, por lo que ellos saben, tenían un alto grado de cumplimiento con las recomendaciones técnicas proporcionadas por el agrónomo.

El estudio no intentó medir las mejoras reales en la salud de los cultivos, sino que se les pidió a los clientes que informaran sobre las percepciones de la salud de los cultivos y los rendimientos de los cultivos. Según los informes de los clientes:

- MFO no encontró que la exposición a la AT se asociara con mayores rendimientos de cultivos reportados.
- Entre los clientes que recibieron AT, el noventa y tres (93) por ciento de los clientes dijeron que la implementación de las recomendaciones técnicas del agrónomo mejoró la salud de sus cultivos.
- En general, los clientes probablemente experimentaron un evento agrícola negativo en el último año, ya sea una plaga o un evento climático negativo, y no han visto un crecimiento sostenido en los rendimientos en los últimos tres años.



Ideas claves



El ingreso irregular e inestable de los hogares es un factor importante en la forma en que los clientes productores de café de FUNDEA están experimentando la pobreza. El café se cosecha una vez al año, y muchos de los clientes de FUNDEA han experimentado un evento meteorológico negativo o una plaga que pueden afectar directamente el ingreso anual de los hogares. La experiencia de la pobreza de estos hogares está particularmente relacionada con su dependencia de una única fuente de ingresos, que difiere de otros hogares agrícolas que viven en la pobreza que dependen de varios cultivos de subsistencia y de las empresas familiares rurales.



La asistencia técnica proporcionada por los agrónomos de FUNDEA no es de un currículo establecido, sino que está más bien adaptada a las necesidades de cada agricultor, según lo determinen el agricultor y el agrónomo. Debido a este diseño, los resultados deseados de los clientes y las intervenciones recomendadas pueden diferir, lo que dificulta la generalización de la efectividad del contenido particular proporcionado por el agrónomo. Además, este estudio no intentó medir la salud de los cultivos ni validar los rendimientos de los cultivos, sino que se basó en las percepciones informadas por los clientes de FUNDEA. Los clientes que recibieron asistencia técnica informaron mejoras percibidas en la salud general de los cultivos debido a la implementación de las recomendaciones.

En lugar de intentar evaluar la efectividad de un currículo o la implementación de intervenciones dispares, este estudio pudo determinar que los clientes que reciben asistencia técnica generalmente están contentos con los servicios que reciben.



FUNDEA ha expresado su interés en ampliar su programa de asistencia técnica, y los comentarios de los clientes a quienes FUNDEA no les ofreció asistencia técnica sugieren que existe una demanda insatisfecha de asistencia técnica. Teniendo en cuenta los recursos, FUNDEA tiene la oportunidad de crear conciencia sobre el programa de asistencia técnica y potencialmente desarrollar una oferta adicional que requiera menos recursos.

Los servicios de asistencia técnica actuales se adaptan a las necesidades de cada agricultor y, a menudo, tienen lugar 1:1 en la parcela. Esto requiere poco esfuerzo adicional por parte de los agricultores para participar, pero la ampliación de los servicios existentes requeriría tanto tiempo como recursos para FUNDEA. Los clientes informaron de manera abrumadora sobre la necesidad de abordar las infestaciones de plagas, brindando a FUNDEA un tema claro en torno al cual desarrollar y probar un programa estandarizado de capacitación grupal. Comenzar un programa enfocado en un tema de alta demanda como este probablemente sería beneficioso y atractivo para los clientes.



Antecedentes del proyecto

Objetivos de impacto

GLOBAL PARTNERSHIPS

Global Partnerships (GP) proporciona préstamos de capital de trabajo a empresas socias para fortalecer y mejorar el suministro de bienes y servicios que les permiten a las familias de bajos recursos obtener ingresos y mejorar sus vidas. Dentro de su Iniciativa de financiación con educación centrada en el sustento rural, GP busca mejorar las vidas de las familias rurales que viven en pobreza mediante la inversión en instituciones financieras que proporcionan educación y créditos personalizados. Al hacerlo, GP busca alcanzar resultados a mediano y largo plazo que se relacionan con la mejora en la seguridad alimentaria, la resiliencia y el bienestar económico.

GLOBAL PARTNERSHIPS

Dentro de su Iniciativa Centrada en Finanzas Rurales con Educación, GP tiene como objetivo mejorar los medios de subsistencia de los hogares rurales viviendo en pobreza mediante la inversión en instituciones financieras que ofrecen crédito y educación específicamente adaptados.



FUNDEA

FUNDEA es una institución de microfinanzas sin fines de lucro que brinda servicios a pequeños agricultores y microempresas y pequeñas empresas (MYPE) en zonas rurales de Guatemala utilizando metodologías crediticias individuales y grupales. FUNDEA ofrece nueve tipos diferentes de productos de crédito para clientes de bajos ingresos. Entre otros, FUNDEA ofrece préstamos para vivienda, préstamos puente para MYPE y préstamos para empresarias.

Su principal producto de préstamo, y el enfoque de este estudio de caso, es Credi-Agrícola, un préstamo de capital de trabajo diseñado para agricultores. Como parte de un conjunto de servicios en expansión, FUNDEA comenzó a ofrecer asistencia técnica a sus agricultores en Alta Verapaz y Sololá en 2012 y en Huehuetenango en 2013. FUNDEA cree que el acceso a los servicios financieros, combinado con asistencia técnica, ayudará a los clientes a mejorar la calidad de los cultivos, los rendimientos y los ingresos.



FUNDEA es una institución de microfinanzas sin fines de lucro que brinda servicios a agricultores y a empresarios de la micro y pequeña empresa (MYPE) en zonas rurales de Guatemala utilizando metodologías crediticias individuales y grupales.

Teoría de Cambio



En el departamento de Huehuetenango, FUNDEA trabaja con muchos productores de café como parte de su cartera agrícola. La asistencia técnica brindada por FUNDEA a estos agricultores no forma parte de un programa sistemático de educación; FUNDEA lo ofrece como un servicio de valor agregado. Los clientes pueden buscar agrónomos y oficiales de crédito con conocimientos agrícolas en las agencias y los agrónomos también visitan a los clientes en sus casas para brindarles asesoramiento. De ser apropiado, el agrónomo ofrecerá visitas de seguimiento a domicilio. En ambas situaciones, la asistencia técnica es específica para la situación del cliente.

Aprendizaje sobre los clientes y medición del progreso

HIPÓTESIS Y PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN

Si bien MFO se esforzó por evaluar la efectividad del programa de asistencia técnica para los productores de café de 3 municipios del departamento de Huehuetenango, la naturaleza no sistemática de su implementación implicaba que un conjunto estandarizado de resultados fuera difícil de medir. En consecuencia, este estudio de caso se centró en la recopilación de información sobre los clientes y servicios de FUNDEA, ya que la organización podría utilizarla para mejorar sus ofertas de productos y servicios. Juntos, GP, FUNDEA y MFO acordaron enfocarse en las siguientes preguntas de investigación:

- 👤 ¿Cuál es el perfil de pobreza de los clientes cafetaleros de 3 municipios de Huehuetenango que atiende FUNDEA? ¿Qué tan resilientes son con respecto a las fluctuaciones en sus flujos de efectivo y los impactos económicos?
- 🐾 ¿Cuál fue la experiencia de los clientes cafetaleros que recibieron asistencia técnica? ¿Hay evidencia de mejores resultados agrícolas entre aquellos que recibieron asistencia técnica en comparación con aquellos que no la recibieron?

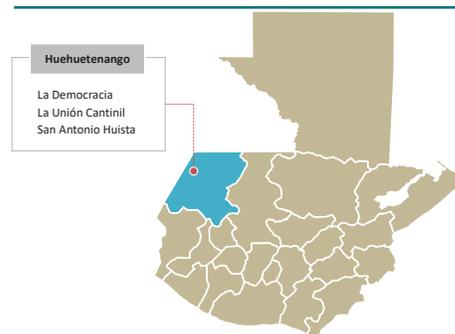
MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el momento de este estudio de caso, FUNDEA estaba trabajando con unos 900 clientes cafetaleros en tres agencias: La Democracia, La Unión Cantinil y San Antonio Huista, en Huehuetenango. MFO mediante una muestra aleatoria generó una lista de 900 clientes y trabajó con FUNDEA para clasificar a los clientes en grupos de fácil acceso y difícil acceso. El equipo de investigación se esforzó por encontrar clientes de fácil acceso en sus hogares para realizar entrevistas en persona. El equipo de investigación entrevistó a clientes de difícil acceso, principalmente por teléfono, también realizó entrevistas en persona y entrevistas en agencias locales, según la disponibilidad del cliente. Muchos clientes con los que se comunicó el equipo de investigación no estuvieron disponibles para entrevistas y a otros clientes no fue posible contactarlos. Al final del proyecto, el equipo de MFO había intentado contactar a, aproximadamente, 640 clientes y completado con éxito entrevistas con 259 clientes.



ENTREVISTAS

El equipo de MFO había intentado contactar a, aproximadamente, 640 clientes y completado con éxito entrevistas con 259 clientes.





Resultados

Perfil del cliente

Preguntas de la investigación:

- ¿Cuál es el perfil de los clientes cafetaleros de FUNDEA?
- ¿Qué tan resilientes son con respecto a las fluctuaciones en sus flujos de efectivo y los impactos económicos?

Respuesta:

Un cliente típico en este estudio de caso demostró las siguientes características en el momento de la encuesta:

- Un hombre casado que, probablemente, no haya completado los estudios más allá de la escuela primaria.
- Vive en una casa modesta con dos o tres hijos. Probablemente, posee varios electrodomésticos, como una licuadora, plancha eléctrica, televisión por cable y teléfono celular, pero todavía usa combustibles sólidos para cocinar y solo tenía acceso a una letrina de pozo.
- Él es agricultor de café (una condición previa para su inclusión en este estudio) y probablemente vive por debajo del umbral nacional de pobreza (\$ 7 USD PPP por persona por día) y que, casi seguro, vive por debajo del doble de ese nivel (\$ 14 USD PPP por persona por día).
- Informó que su ingreso no es confiable y que se mantuvo constante o tuvo una tendencia ligeramente ascendente desde que se unió a FUNDEA.
- Él describe signos obvios de estrés financiero:
 - Él informa que no tenía suficientes ahorros para cubrir los gastos imprevistos pasados o futuros, sino que dependía de familiares y amigos para préstamos y remesas.
 - Probablemente, informara que tuvo que reducir sus gastos en alimentos preferidos durante el año pasado.
 - Si fue especialmente golpeado, puede haber formado parte del 24 por ciento de los clientes que informaron que tuvieron que reducir el tamaño de sus comidas debido a preocupaciones monetarias en algún momento del año.
- Cultiva en aproximadamente 1,5 hectáreas de tierra donde cultiva una combinación de variedades de granos de café.
- Es probable que haya experimentado un evento agrícola negativo en el último año, ya sea una plaga o un evento meteorológico negativo, y no ha visto un crecimiento sostenido en sus rendimientos en los últimos tres años.

En resumen, los resultados de la encuesta muestran que los clientes tienen ingresos irregulares y bajos, que a veces son insuficientes para hacer frente a las emergencias, lo que obliga a los clientes a recurrir a redes informales para pagar los gastos imprevistos y garantizar un suministro de alimentos adecuado.

DEMOGRAPHICS

El área alrededor de Huehuetenango, en las colinas occidentales de Guatemala, posee un paisaje sorprendente. Las parcelas cuadradas reclamadas por los agricultores se ven por todas partes, convirtiendo las exuberantes colinas en un tablero de damas de color y textura. Si bien muchas parcelas son relativamente accesibles a través de ramificaciones de las carreteras principales, algunos agricultores se están ganando la vida en terrenos a los que solo pueden llegar después de varias horas de viaje por caminos difíciles. Desde la cima de una de las muchas colinas en estas áreas remo-

tas, especialmente alrededor de La Democracia, es fácil mirar por encima la frontera hacia México.

Los agricultores que trabajan en esta área producen variedad de cultivos siendo el café, uno de los más comunes. La mayoría de los 900 caficultores a los que FUNDEA presta servicios, incluido el 82 por ciento de los agricultores entrevistados por MFO, son hombres.

Mateo (H2062.1) es uno de esos agricultores. Vive en San Antonio Huista con su esposa y tres hijos. A los 43 años de edad y con solo un poco de educación primaria, tiene un perfil demográfico típico de los agricultores en esta muestra.

La casa de Mateo es modesta: él y su familia viven en dos habitaciones principales, mientras que la mayoría de los clientes que la MFO encuestó vivían en casas con tres o cuatro habitaciones. Su familia es una de las minorías con acceso a un baño adecuado; la mayoría depende de las letrinas de pozo. Como la mayoría de los hogares aquí, Mateo no posee una estufa de gas o eléctrica; más bien él y su familia queman combustibles sólidos como madera y carbón cuando necesitan cocinar. Sin embargo, ellos y sus familias tienen otros muchos electrodomésticos. La mayoría de los hogares aquí poseen refrigeradores, licuadoras, planchas eléctricas y televisión por cable; Mateo posee todos estos, excepto la plancha. Algunos hogares

poseen bienes más grandes. Treinta y un (31) por ciento de los hogares encuestados poseían un automóvil y otro 12 por ciento, incluido Mateo, eran propietarios de un scooter o motocicleta motorizada. Sin embargo, la mayoría de los clientes, el 57 por ciento, no tenían transporte motorizado, sino que dependían de los taxis motocicletas y camionetas que recorren el área.



Género		Educación			Estado Civil	
		Female	Male	Total		
Femenino	18%	13%	25%	28%	Casado/a o Conviviente	68%
Masculino	82%	28%	48%	44%	Separado/a o Divorciado/a	10%
		17%	21%	20%	Soltero/a	13%
		2%	2%	2%	Viudo/a	8%
Edad		4%	2%	2%		
43.81			2%	2%		
		4%		1%		
Tamaño del Hogar						

4.74

Mateo ha sido cliente de FUNDEA durante los últimos tres años, lo que representa un promedio para los clientes de este estudio. Tiene un préstamo de Credi-Agrícola a través de FUNDEA y también recibió asistencia técnica. La parcela de Mateo es de aproximadamente media hectárea, es decir, más pequeña que la mayoría de las parcelas en este estudio. La mediana del tamaño de una parcela fue de, aproximadamente, 1,5 hectáreas, y, aproximadamente, se cultivaban tres cuartas partes de esta, en promedio. Muchos clientes cultivaban diferentes tipos de café en su tierra: los clientes informaron nueve tipos diferentes de granos de café, pero Mateo no; él solo cultivó el grano de café Paches Verde

El nombre de este cliente ha sido cambiado para proteger la privacidad del cliente. La imagen que se muestra aquí es de un cliente FUNDEA diferente, pero no el perfil de este informe.

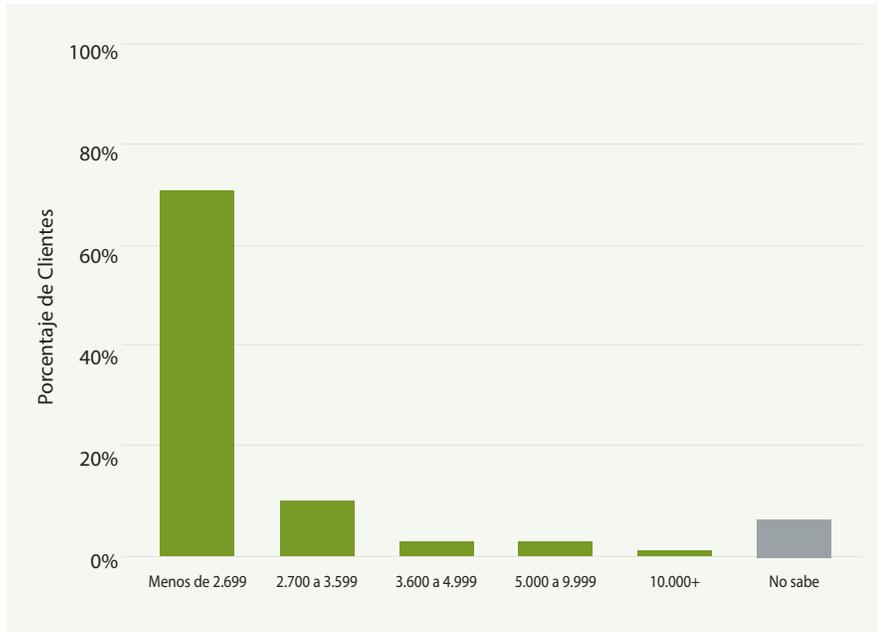
INGRESOS Y NIVEL DE POBREZA

Un requisito previo para la inclusión en este estudio fue que los clientes cultiven café, por lo que no es ninguna sorpresa ver que todos los clientes son cafetaleros. Un pequeño número informan que dependen de una variedad de fuentes de ingresos, como trabajo ocasional o también manejar una pequeña tienda. Mateo dijo que su principal fuente de ingresos era el café y por sus ventas y otras fuentes de ingresos, estimó que gana menos de 2.700 quetzales por mes. En paridad de poder adquisitivo, eso equivale a un máximo de \$ 698 por mes y alrededor de \$ 4.59 por persona por día para su familia de cinco. La estimación de Mateo de sus ingresos mensuales lo coloca por debajo del umbral nacional de pobreza (NPL, por sus siglas en inglés) del Instituto Nacional de Estadísticas de Guatemala de \$ 6.97 por persona por día en poder adquisitivo. Los datos sugieren que, probablemente, la mayoría de los otros clientes también vivan por debajo del NPL: aproximadamente tres cuartas partes de los clientes encuestados informaron no ganar más de 2.700 quetzales por mes (alrededor de \$ 650 USD PPP).

RESULTADOS

Los datos de las respuestas sugieren que 34 por ciento de los clientes vivían por debajo del umbral nacional de pobreza (equivale a \$7 por persona por día en poder adquisitivo), y alrededor del 93 por ciento de los clientes vivían por debajo del doble de ese nivel.

Categoría de Ingresos



Todos los números de moneda están en quetzales guatemaltecos. Al momento de escribir este artículo, 1 quetzal = 0,13 dólares estadounidenses. El índice de paridad de poder adquisitivo (PPA) fue de 1,92 dólares internacionales por cada quetzal.

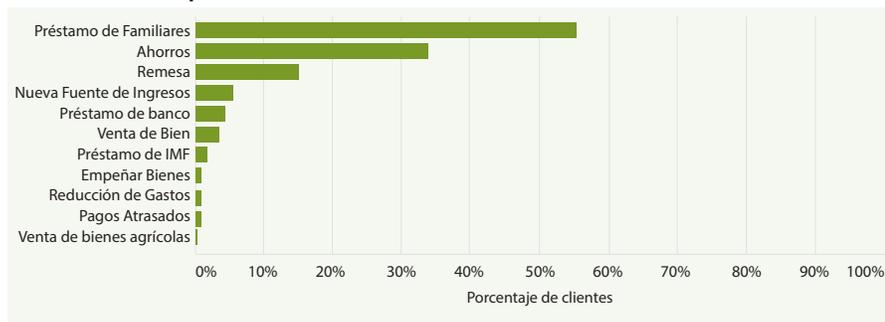
Los datos de las respuestas de los clientes al Índice de progreso de la pobreza (PPI, por sus siglas en inglés) respaldan la idea de que la mayoría de los clientes viven por debajo del umbral de la pobreza. El PPI estimó que el 33.8 por ciento de los clientes vivían por debajo del NPL y alrededor del 93 por ciento de los clientes vivían por debajo del doble de ese nivel.

RESILIENCIA

Mateo informó que su ingreso no era confiable. Es común que los hogares de bajos ingresos informen que sienten que su flujo de efectivo es volátil y Mateo no estaba solo al hacerlo. Cuarenta y tres (43) por ciento de los clientes también informó que no creían que sus ingresos fuesen confiables

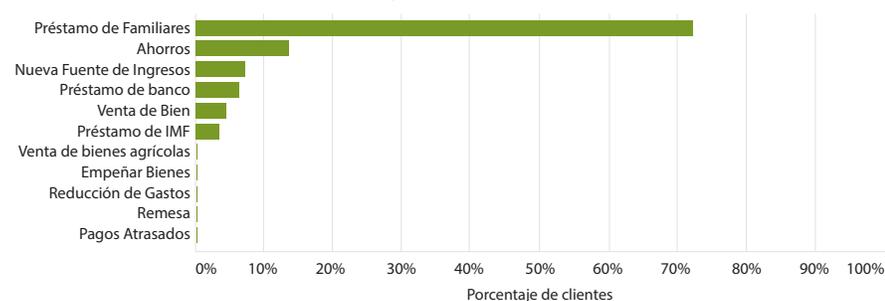
de mes a mes. Sin embargo, Mateo piensa que su ingreso ha aumentado un poco desde que se unió a FUNDEA. Alrededor del 50 por ciento de los clientes informó que sus ingresos aumentaron desde que se unieron a FUNDEA, aunque este estudio no puede evaluar si esos cambios son reales o percibidos. La mayoría del resto de los clientes dijo que sus ingresos se han mantenido sin cambios.

Mecanismos de Adaptación Financiera Usados



Los datos indican que clientes como Mateo, que viven por debajo del umbral de la pobreza y tienen ingresos no confiables, enfrentan un estrés financiero significativo. Recuerda el 45 por ciento de los clientes que informaron que tuvieron un gasto inesperado significativo en el último año: el 55 por ciento de ellos informaron que tuvieron que recurrir a préstamos informales de familiares y amigos para hacer frente a la situación, mientras que otro 15 por ciento dependieron de remesas. Solo el 34 por ciento de los clientes informaron que pudieron usar los ahorros para cubrir el gasto inesperado.

Mecanismos de Adaptación Financiera Proyectados



Además, el 71 por ciento de todos los clientes informaron que estaban muy preocupados porque no poseen una gran suma de dinero en efectivo en caso de una emergencia o bien, porque no podrían obtener una gran suma de dinero en efectivo en caso de una emergencia. Setenta y dos (72) por ciento de los clientes dijeron que tendrían que buscar dinero de amigos y familiares para cubrir el gasto; solo el 14 por ciento dijeron que tenían suficientes ahorros para hacer frente.

También hubo indicios de que la seguridad alimentaria es un problema para Mateo y sus compañeros. Cincuenta (50) por ciento de los clientes encuestados informaron que tuvieron que comprar alimentos de menor preferencia o menos costosos en algún momento del año pasado debido a limitaciones monetarias. Además, el 24 por ciento dijeron que tuvieron que reducir el tamaño de sus comidas en los últimos 12 meses.

IDEAS CLAVE:

El ingreso irregular e inestable de los hogares es un factor importante en la forma en que los clientes productores de café de FUNDEA están experimentando la pobreza. El café se cosecha una vez al año, y muchos de los clientes de FUNDEA han experimentado un evento meteorológico negativo o una plaga que pueden afectar directamente el ingreso anual de los hogares. La experiencia de la pobreza de estos hogares está particularmente relacionada con su dependencia de una única fuente de ingresos, que difiere de otros hogares agrícolas que viven en la pobreza que dependen de varios cultivos de subsistencia y de las empresas familiares rurales.



Experiencia de los clientes con la asistencia técnica

Preguntas de la investigación:

- ¿Cuál fue la experiencia de los clientes cafetaleros que recibieron la asistencia técnica?
- ¿Hay evidencia de mejores resultados agrícolas (mayores rendimientos) entre aquellos que recibieron asistencia técnica en comparación con aquellos que no?

Respuesta:

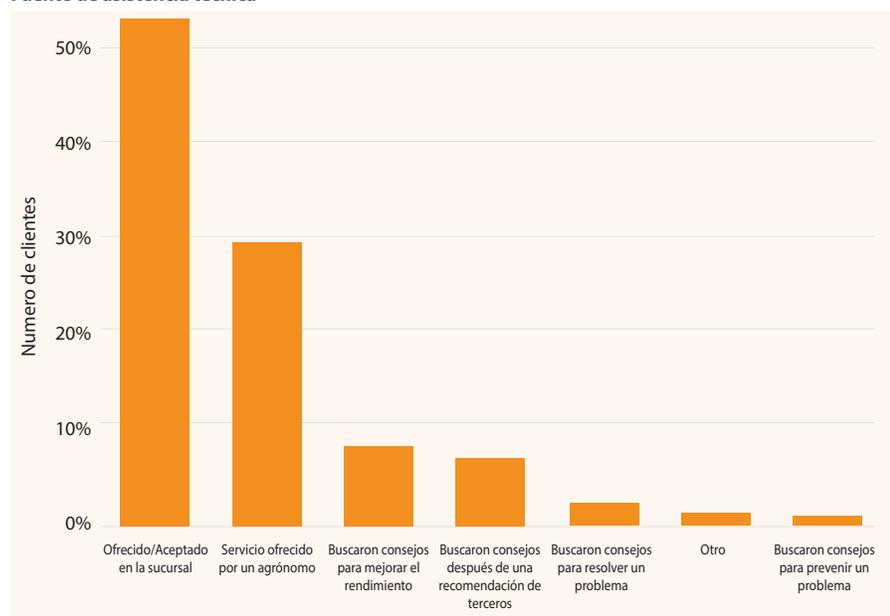
- El programa de asistencia técnica ofrecido por FUNDEA no fue una intervención sistemática; más bien, FUNDEA ofreció el servicio ad hoc, respondiendo a las necesidades específicas del cliente.
- Treinta y dos (32) por ciento de los clientes informaron haber recibido algún tipo de asistencia técnica formal, pero casi el 87 por ciento de esos clientes solo recibieron asistencia técnica debido a que un empleado de la agencia o un agrónomo la ofreció u otra persona la sugirió. En general, la experiencia de los clientes con el programa fue positiva.
- Los agrónomos completaron aproximadamente el 70 por ciento de sus visitas planificadas; en promedio, completaron aproximadamente dos visitas por cliente.
- Los clientes se centraron en resolver los problemas de plagas, aunque el manejo de la sombra, la poda y la fertilización fueron temas agrícolas comunes.
- Los clientes informaron que, según su leal saber y entender, tenían un alto grado de cumplimiento con las recomendaciones técnicas. Noventa y tres (93) por ciento de los clientes dijeron que implementar estas recomendaciones mejoró la salud de sus cultivos.
- El estudio no intentó medir las mejoras reales en la salud de los cultivos, pero se les pidió a los clientes que informaran los rendimientos de los cultivos de este año y del año pasado y la MFO no encontró que la exposición a la asistencia técnica estuviera asociada con mayores rendimientos de los cultivos.

EL PROGRAMA DE ASISTENCIA TÉCNICA

Como se mencionó anteriormente, el programa de asistencia técnica no es una intervención educativa sistemática: no se discuten un conjunto común de problemas y la mayoría de los consejos se basan en las necesidades del cliente. Los clientes pueden acceder a la asistencia técnica de varias formas. En algunos casos, los agrónomos visitan las parcelas de los clientes y ofrecen servicios en el sitio; a menudo ofrecen visitas de seguimiento. En otros casos, los clientes reciben orientación de agrónomos y asesores de crédito en las agencias de FUNDEA. Los clientes a veces también buscan asesoramiento por teléfono.

Treinta y dos (32) por ciento de los clientes dijeron que recibieron asistencia técnica formal de FUNDEA. Muy a menudo, el conjunto de clientes que habían recibido ayuda formal no lo había buscado proactivamente. Ochenta y un (81) por ciento de los clientes recibieron asistencia técnica en la agencia o por un agrónomo directamente y otro seis por ciento solicitaron asesoramiento en base a la recomendación de otra persona. Menos del 10 por ciento informaron que estaban buscando activamente consejo.

Fuente de asistencia técnica



RESULTADOS

Treinta y dos (32) por ciento de los clientes informaron haber recibido algún tipo de asistencia técnica formal, pero casi el 87 por ciento de esos clientes solo recibieron asistencia técnica debido a que un empleado de la agencia o un agrónomo la ofreció u otra persona la sugirió.

Para la mayoría de estos clientes, la asistencia técnica incluyó varias sesiones planificadas con un agrónomo. Los agrónomos casi siempre llevaron a cabo, al menos una de las sesiones planificadas, y planificaron tres sesiones en promedio. Sin embargo, era común que los agrónomos no completaran todas las sesiones, alrededor del 70 por ciento de sus visitas planificadas con los clientes se completaron, pero no estaba claro si esto se debió a que el agrónomo consideró innecesarias sesiones adicionales o si representa una falta de seguimiento de parte de cualquiera de las partes.

El tema número uno del que los clientes querían hablar durante estas sesiones fue cómo manejar las plagas: el 86 por ciento de los clientes mencionaron esto en su conversación inicial con los agrónomos apoyando aún más la sugerencia de que las plagas estaban impactando negativamente en las cosechas. Podar cultivos, administrar sombra y fertilizar plantas también eran temas comunes.

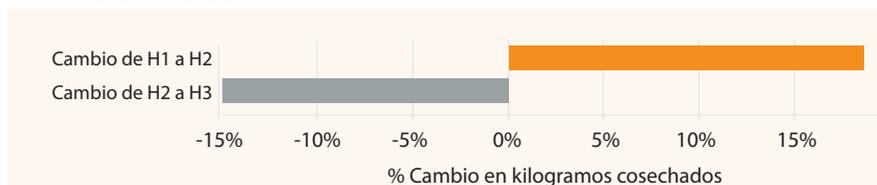
Basados en una evaluación de la situación, los agrónomos, generalmente, ofrecían sugerencias a sus clientes y la mayoría de los clientes informó que adoptaron las recomendaciones. Noventa y tres (93) por ciento de los clientes que recibieron asistencia técnica dijeron que tuvo un efecto positivo en la salud de sus cultivos y otro 38 por ciento consideraron que mejoraron sus rendimientos.

Efectividad del programa de asistencia técnica

Los datos sugieren que los clientes que recibieron asistencia técnica de FUNDEA consideraron que los comentarios fueron útiles, prácticos y fáciles de implementar. Informaron los beneficios percibidos de la asistencia técnica, pero ni los clientes, ni FUNDEA ni esta encuesta capturaron mediciones de indicadores específicos que podrían rastrear la mejora en la salud de los cultivos, que es donde los clientes informaron el mayor impacto. Los clientes que recibieron asistencia técnica también informaron que pensaban que la producción había aumentado, pero los datos de la encuesta sugieren que, probablemente, no hubo un cambio significativo en los rendimientos. Esto no es ninguna sorpresa, ya que la asistencia técnica se adapta a las necesidades específicas del cliente, en lugar de seguir un programa de prácticas específicas para lograr un único resultado (por ejemplo, mayores rendimientos). El alcance evaluativo de este estudio de caso fue limitado, sin embargo, los clientes generalmente percibieron que la asistencia técnica personalizada que recibieron es útil para lograr sus objetivos.

Para todos los respondientes, los clientes informaron que, durante las últimas tres cosechas, la producción ha variado. Esto puede ayudar a explicar las respuestas a las preguntas sobre el flujo de efectivo irregular y la volatilidad de los ingresos. Los clientes informaron un crecimiento fuerte entre la primera cosecha en el período de tres años (H1) y la segunda cosecha en el período (H2), pero el crecimiento no se mantuvo durante la cosecha más reciente (H3). Mateo es un buen ejemplo de esto: aumentó su producción de, aproximadamente, 500 kg a 600 kg entre H1 y H2, pero entre H2 y H3 su producción se redujo a 500 kg.

Tendencia en los rendimientos



Es posible que la disminución se deba, en parte, a factores ambientales. En la cosecha más reciente las plagas asolaron los cultivos de, aproximadamente, el 27 por ciento de los clientes, un evento meteorológico negativo impactó a otro 24 por ciento de los clientes y un 24 por ciento adicional se vio afectado por las plagas y el clima. No hubo diferencia en los rendimientos de los clientes que recibieron asistencia técnica y los que no la recibieron.

IDEAS CLAVE:

La asistencia técnica proporcionada por los agrónomos de FUNDEA no es de un currículo establecido, sino que está más bien adaptada a las necesidades de cada agricultor, según lo determinen el agricultor y el agrónomo. Debido a este diseño, los resultados deseados de los clientes y las intervenciones recomendadas pueden diferir, lo que dificulta la generalización de la efectividad del contenido particular proporcionado por el agrónomo. Además, este estudio no intentó medir la salud de los cultivos ni validar los rendimientos de los cultivos, sino que se basó en las percepciones informadas por los clientes de FUNDEA. Los clientes que recibieron asistencia técnica informaron mejoras percibidas en la salud general de los cultivos debido a la implementación de las recomendaciones.

2. La encuesta sí preguntó sobre el porcentaje de cultivos perdidos por un evento agrícola negativo, incluidas las plagas y el clima. Los que recibieron asistencia técnica y los que no recibieron asistencia técnica registraron una participación similar (alrededor del 32 por ciento) en estos eventos. Sin embargo, la encuesta no captó datos sobre la salud de los cultivos a lo largo del tiempo, por lo que no puede evaluar si la asistencia técnica tuvo un impacto significativo.

La siguiente sección fue solicitada específicamente por FUNDEA ya que han expresado interés en ampliar su programa de asistencia técnica. Estas ideas fueron proporcionadas por MFO a FUNDEA para su consideración.



Lecciones para la futura planificación de la asistencia técnica

- Cuando se lo ofrecieron, los clientes de FUNDEA eran altamente propensos a aceptar asistencia técnica: alrededor del 43 por ciento de los clientes que no habían recibido asistencia técnica dijeron que FUNDEA no la ofrecía o no sabían que existía, mientras que el 87 por ciento de los clientes que sí la recibieron lo hicieron porque FUNDEA se la ofreció a ellos y no porque la buscaron. Si los recursos lo permiten, FUNDEA puede enfocarse en crear conciencia sobre la asistencia técnica para aumentar la participación y/o dirigirse a los clientes con ofertas de asistencia técnica basadas en una evaluación de qué clientes podrían beneficiarse más.
- Los clientes informaron abrumadoramente sobre la necesidad de abordar las infecciones provocadas por plagas, proporcionando a FUNDEA un tema claro sobre el cual desarrollar y probar un programa estandarizado de asistencia técnica. Comenzar un programa centrado en un tema de alta demanda como este, probablemente, sea beneficioso para los clientes que no parecen estar preparados para participar en procesos agrícolas más técnicos.
- FUNDEA ha expresado interés en ampliar su programa de asistencia técnica. En ese caso, una ampliación del programa de asistencia técnica brinda a FUNDEA la oportunidad de desarrollar también un programa de monitoreo sólido y robusto para rastrear qué clientes recibieron qué capacitaciones y el efecto de las capacitaciones en los resultados agrícolas, como la salud del cultivo y el rendimiento de los cultivos.
- Los servicios actuales de asistencia técnica de FUNDEA se adaptan a las necesidades de cada agricultor y a menudo, se llevan a cabo 1: 1 en la parcela. Esto requiere un pequeño esfuerzo adicional por parte de los agricultores para participar y la ampliación de los servicios existentes requeriría tiempo y recursos para FUNDEA. Las capacitaciones grupales sobre temas de alto interés pueden crear valor agregado para los clientes de FUNDEA, sin requerir tantos recursos como capacitación personalizada 1:1. Sin embargo, como se indicó anteriormente, los clientes no están dispuestos o no pueden dedicar mucho tiempo a la asistencia técnica, por lo que cualquier asistencia técnica del grupo propuesto debería diseñarse para adaptarse a las limitaciones del recurso y del cliente.
- Los clientes informaron un alto grado de satisfacción con FUNDEA y este capital reputacional le brinda a FUNDEA la oportunidad de ofrecer productos y servicios desconocidos, pero de gran valor (como por ejemplo ofrecerles seguro agrícola) que podrían mejorar la resiliencia de los impactos agrícolas.

DESARROLLE UNA CONCIENCIA ESPECÍFICA DEL PROGRAMA

Sesenta y ocho (68) por ciento de los clientes que MFO encuestó no recibieron asistencia técnica formal. De ellos, poco menos de la mitad informaron que no tenían necesidad de recibir asistencia técnica porque ya tenían mucho conocimiento agrícola o no pensaban que tuvieran algún problema con sus cultivos. Sin embargo, un número casi igual, cerca del 43 por ciento de los clientes no receptores, dijeron que FUNDEA no les había ofrecido asistencia técnica o que no sabían que el programa existía. Los datos sugieren que

hay una demanda no satisfecha de asistencia técnica. Si FUNDEA tiene los recursos para satisfacer toda esa demanda, entonces debe enfocarse en aumentar la socialización u ofrecimiento del programa de asistencia técnica en general. Si no cuenta con los recursos, debe dirigirse a los clientes que considere que se beneficiarán más de la asistencia técnica, suponiendo que sus agrónomos puedan comunicarse con los clientes fácilmente. Como se analiza en la siguiente sección, esta focalización puede ir acompañada de una estrategia de segmentación de mercado que ofrezca diferentes tipos de asistencia técnica a diferentes tipos de agricultores.

ENFÓQUESE EN EL PROBLEMA DE LAS PLAGAS Y, A CONTINUACIÓN, SEGMENTE EL MERCADO PARA OBTENER MÁS OFERTAS TÉCNICAS

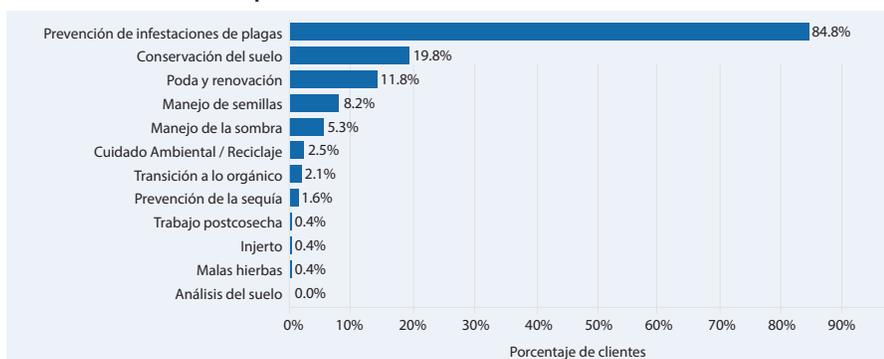
De los diversos problemas agrícolas sobre los que MFO preguntó, se mencionó consistentemente la necesidad de prevenir y responder a infestaciones de plagas. Más del 50 por ciento de los clientes informaron tener un problema de plagas; las plagas fueron el tema más discutido en las evaluaciones de asistencia técnica con agrónomos; y el 85 por ciento de los clientes dijeron que les gustaría aprender sobre la prevención de plagas en cualquier oferta futura de asistencia técnica. Otros temas parecían ser importantes para los clientes también, específicamente la conservación del suelo y la poda, pero las plagas eran el enfoque abrumador de los clientes. En consecuencia, desarrollar un programa de educación enfocado en el manejo de plagas, pesticidas, riesgos del cultivo y otros temas relacionados, puede ser el punto de partida para construir una intervención sistematizada.

En general hay un impulso para tener programas integrales de asistencia técnica, pero estos datos plantean una consideración importante: los procesos más técnicos, como la realización de análisis de suelos, las plantas de injerto, el reciclaje y la producción orgánica, no fueron los principales focos de los clientes. FUNDEA debe asegurarse de tener esto en cuenta al diseñar cualquier programa futuro de asistencia técnica para asegurarse que brindan la orientación pertinente del rigor adecuado. Una forma de lograr esto es segmentar el mercado para sus ofertas de asistencia técnica: ofrecer la asistencia técnica más básica a quienes tienen pocos conocimientos agrícolas, pero ofrecer la asistencia técnica más especializada a aquellos con un conocimiento agrícola más extenso (por ejemplo, el 34 por ciento de los clientes que informaron que no necesitan asistencia técnica). Esto se debe hacer por etapas: comience con la oferta básica y hágalo bien, luego continúe con las ofertas más técnicas.

RESULTADOS

Quando se lo ofrecieron, los clientes de FUNDEA eran altamente propensos a aceptar asistencia técnica. Si los recursos lo permiten, FUNDEA puede enfocarse en crear conciencia sobre la asistencia técnica para aumentar la participación y/o dirigirse a los clientes con ofertas de asistencia técnica basadas en una evaluación de qué clientes podrían beneficiarse más.

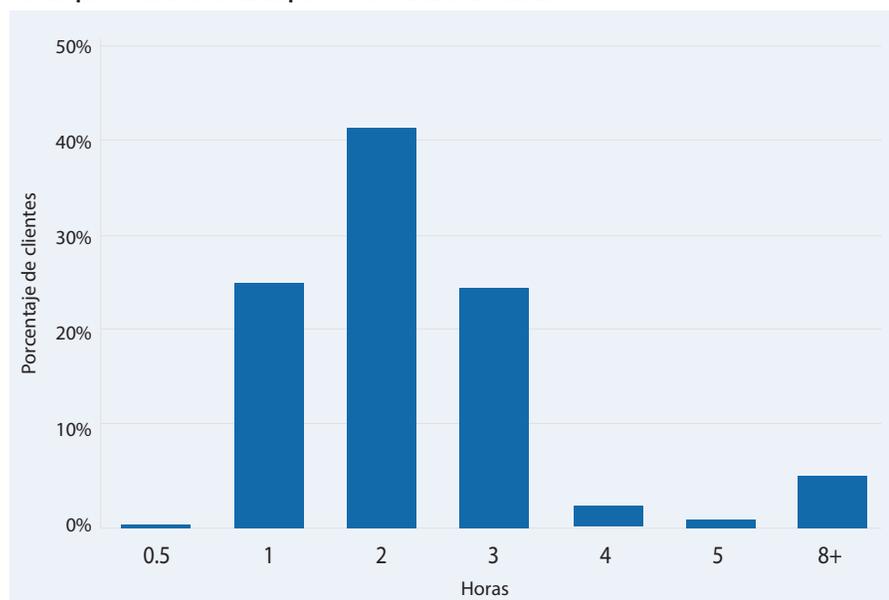
Temas de asistencia técnica para el futuro



ACOMODAR LAS RESTRICCIONES DE TIEMPO DEL AGRICULTOR

Alrededor de dos tercios de los clientes informaron que estarían dispuestos a invertir dos horas o menos por mes en asistencia técnica. Esto es importante mientras que FUNDEA piensa acerca de cómo ofrecerá asistencia técnica en el futuro. Actualmente, la asistencia técnica es muy personal y se ofrece en conversaciones 1:1 entre el agrónomo y el agricultor. Esto puede hacer que la restricción de tiempo sea un problema menor porque el agricultor puede escuchar mientras trabaja y no necesita pasar tiempo adicional fuera de la parcela. Si FUNDEA decide ampliar su programa y hacerlo menos personal, puede surgir un problema para los agricultores que no desean dedicar demasiado tiempo a la asistencia técnica. Por ejemplo, el aprendizaje grupal permite que un agrónomo llegue a muchos agricultores al mismo tiempo, pero si los agricultores tienen que pasar una o más horas viajando hacia y desde la reunión, es posible que no vean mucho valor en asistir a esas sesiones. Comprender cómo los clientes están dispuestos a comprometerse con la asistencia técnica y sobre qué temas será fundamental la adopción.

Horas que los clientes están dispuestos a dedicar a AT cada mes



MEJORAR EL SEGUIMIENTO Y LA MEDICIÓN

Una forma de mejorar un programa es utilizar datos para identificar ideas que pueden mejorar el rendimiento. Esto comienza con un registro preciso y actualizado de los productos y servicios que los clientes han recibido. Además, es importante que las organizaciones capten datos sobre indicadores clave de rendimiento (KPI, por sus siglas en inglés) para rastrear si hay progreso hacia los objetivos de la organización. Dado que el programa de asistencia técnica de FUNDEA era relativamente pequeño e informal al momento de redactar este documento, el seguimiento y la medición no han

IDEAS CLAVE:

Los servicios de asistencia técnica actuales se adaptan a las necesidades de cada agricultor y, a menudo, tienen lugar 1:1 en la parcela. Esto requiere poco esfuerzo adicional por parte de los agricultores para participar, pero la ampliación de los servicios existentes requeriría tanto tiempo como recursos para FUNDEA. Los clientes informaron de manera abrumadora sobre la necesidad de abordar las infestaciones de plagas, brindando a FUNDEA un tema claro en torno al cual desarrollar y probar un programa estandarizado de capacitación grupal. Comenzar un programa enfocado en un tema de alta demanda como este probablemente sería beneficioso y atractivo para los clientes.

sido prioridades organizativas. Sin embargo, con la ampliación potencial del programa de asistencia técnica, existe la oportunidad de crear un programa de monitoreo que pueda informar el diseño y la gestión de esta iniciativa. Por ejemplo, si FUNDEA eligió centrarse en el problema de las plagas, podría rastrear quién recibió educación sobre prevención de plagas, quién implementó soluciones y podría recopilar datos sobre un indicador de la salud de los cultivos (como la incidencia de plagas) antes y después de que comenzara el programa. La recopilación de estos datos podría proporcionar información valiosa sobre cuán efectiva es su programa, a quién en el futuro debe dirigirse y con qué tipo de asistencia técnica.

UTILIZAR CAPITAL REPUTACIONAL

MFO preguntó a los clientes sobre su satisfacción con los servicios crediticios y de asistencia técnica de FUNDEA, y FUNDEA obtuvo altas calificaciones. En una escala de 1 a 10, los agrónomos tuvieron una calificación de satisfacción de 8.5, mientras que el programa técnico en general tuvo un puntaje de satisfacción de nueve. El personal de la agencia tuvo un puntaje de satisfacción de 9.3 y el 89 por ciento de los clientes pensaron que FUNDEA evaluó bien su capacidad de pago. Además, el 96 por ciento de los clientes tomarían otro préstamo de FUNDEA.

Colectivamente, esta información sugiere que los clientes están satisfechos con los productos y servicios de FUNDEA y eso crea una oportunidad para que FUNDEA use su reputación con los clientes para ofrecer otros productos y servicios que podrían mejorar su bienestar. Si bien el programa de asistencia técnica es un área de enfoque obvia, FUNDEA puede usar su posición para promover otros productos beneficiosos que podrían mejorar la capacidad de recuperación de los clientes. Por ejemplo, los clientes de bajos ingresos son a menudo reticentes a comprar un seguro: es un producto desconocido y la perspectiva de pagar en un plan que puede no satisfacer es desconcertante. Sin embargo, estos clientes podrían beneficiarse con un seguro, debido a sus altas tasas de cosechas negativas. Dado que los clientes confían en FUNDEA, podría servir como educador sobre este tipo de productos. Escuchar primero sobre los seguros desde una fuente confiable puede ayudar a impulsar la aceptación del cliente a largo plazo.



Organizaciones participantes



Global Partnerships (GP) es un inversionista impulsado por el impacto que lidera e invierte en empresas sociales sostenibles que brindan productos y servicios de alto impacto a las personas que viven en pobreza. Global Partnerships invierte en instituciones microfinancieras (microfinance institutions, MFI), empresas sociales y cooperativas en Latinoamérica, el Caribe y África subsahariana.



FUNDEA es una institución de microfinanzas sin fines de lucro que brinda servicios a agricultores y a empresarios de la micro y pequeña empresa (MYPE) en zonas rurales de Guatemala utilizando metodologías crediticias individuales y grupales.



Microfinance Opportunities es una organización mundial sin fines de lucro que se compromete a comprender las realidades financieras de las familias de bajos recursos y a desarrollar soluciones enfocadas en el consumidor. Su trabajo forma el diseño y el suministro de productos y servicios financieros y mejora la capacidad de los consumidores de bajos recursos para tomar decisiones financieras fundamentadas. Junto con una amplia variedad de socios de los sectores públicos y privados, su investigación y pericia ayudan a aumentar el acceso del consumidor a las finanzas en los países en vías de desarrollo.

Este estudio fue posible en parte gracias al generoso apoyo de la Confederación Suiza y JPMorgan Chase:



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Confederation

Federal Department of Economic Affairs,
Education and Research EAER
State Secretariat for Economic Affairs SECO

La división de Cooperación y Desarrollo Económico es parte de la competencia económica de SECO. En los países en desarrollo avanzados, apoya el crecimiento económico social, ambiental y respetuoso del clima con más y mejores empleos para todos los niveles de la población. Esto abre perspectivas, reduce la pobreza y elimina desigualdades. Suiza se beneficia de este tipo de desarrollo a través de nuevos socios comerciales, mayor seguridad y menor presión migratoria

JPMORGAN CHASE & CO.

JPMorgan Chase cree que un mayor número de personas deberían tener acceso a oportunidades y a la posibilidad de ascender en la escala económica, particularmente en las ciudades del mundo donde los beneficios de la revitalización no llegan a todos. Sus iniciativas globales se centran en impulsores clave de crecimiento inclusivo, para abordar los desafíos sociales y económicos y aprovechar la presencia, el talento y los recursos mundiales de la empresa.