

**Reunión Anual del SPTF 2017**  
**Notas de discusiones de caso**  
**Medición y uso de los resultados en clientes**

**Alianzas entre los inversores y sus acreditados para mejorar su gestión de los resultados en clientes**

*Expositores: Mónica Velasco (IDEPRO, Bolivia), José Auad Lema (CRECER, Bolivia), Belinda Gomez Barrios (ADRA, Perú).*

*Moderadora: Tara Murphy Ford (Global Partnerships, Estados Unidos)*

Global Partnerships esta haciendo casos de estudio acerca de resultados en clientes con 6 de sus socios (2 en Perú, 2 en Bolivia, 2 en America Central) El estudio esta siendo realizado por una organización sin fines de lucro llamada Microfinance Opportunities. El resultado de los estudios será utilizado por las organizaciones para la toma de decisiones.

Microfinance Opportunities esta contratando equipos locales para la colección de información (que tomara aproximadamente 1 mes). Luego Microfinance Opportunity hará el análisis de la información y reporte.

La idea de Global Partnerships es tener 6 estudios de caso en 2 años. Anticipan tener los primeros informes en un mes.

ADRA Perú - Las microfinanzas son una herramienta para llegar a nuestro objetivo final que es lograr un cambio integral en la vida de los clientes. El cambio integral incluye desarrollo espiritual, económico, social, físico, y de capacidades.

Los indicadores monitoreados son varios, incluyendo indicadores financieros y no financieros, por ejemplo: colocaciones, cartera activa, numero de clientes/emprendedores, cartera en mora, ahorros, rotación de personal, % de emprendedores con microsguro de vida, % de emprendedores capacitados, % de emprendedores que participan de mega-eventos, % emprendedores que han participado en servicios de fortalecimiento familiar, % de emprendedores que han participado de servicios de psicología, numero de emprendedores nuevos pobres. También se realizan mediciones de pobreza con la herramienta PPI.

IDEPRO Bolivia – El sistema de evaluación de resultados de IDEPRO tiene origen en el 2003, que fue un hito en la oferta de servicios. En ese año se contrato una evaluación externa de resultados. El resultado de esa evaluación fue que IDEPRO estaba realizando un cambio pero este no era muy significativo. Los clientes se sentían empoderados pero no se veía un cambio significativo en el empleo o ingreso. En el 2003-2004 se diseño una nueva oferta con enfoque en el impacto/cambio en el cliente. Se lanzaron entonces servicios especializados para sectores productivos relevantes, con enfoque de cadenas de valor. La línea central es una oferta especializada y no masiva o estandarizada.

La oferta estandarizada permite mayor volumen y tiene un enfoque de acceso. La oferta especializada (en el sector productivo, que IDREPRO considera la base de crecimiento del país) responde a necesidades específicas de la My PE de capital y conocimientos para su articulación vertical u horizontal. Esta tiene un enfoque de impacto. Los servicios de crédito (y asistencia técnica), diferenciados por sector productivo y eslabón para su articulación competitiva en la cadena. Para mostrar el valor al directorio de esta nueva oferta, se diseñó una nueva metodología de evaluación de resultados en clientes. Los resultados fueron positivos ya que han permitido una mora mucho menor. Además permitió revisar la selección de segmentos de mercado y revisar las decisiones de tecnología, procesos y atributos de la oferta.

### *Discusión*

Las instituciones microfinancieras preguntaron a los inversores acerca del valor que le dan a las organizaciones que trabajan con el cliente en el centro de sus operaciones y que miden resultados a nivel de los clientes. Oikocredit y Triple Jump mencionaron que esto es un factor muy importante para el inversor social y que incluso puede disminuir el riesgo para el inversor. Algunos inversores ofrecen tasas más favorables a organizaciones con fuerte misión social y medición de resultados. Grameen Credit Agricole Foundation mencionó que los criterios de los inversores deben ir más allá de precio cuando se evalúan a potenciales socios y que deben valorar y generalizar la información y trabajo que las IMF hacen con respecto a la medición de resultados.

Es importante que los inversores ofrezcan asistencia técnica a las organizaciones ya que eso ayuda a fortalecer al equipo y a la institución. También se notó que las tasas de interés que se pagan a los inversores están directamente relacionadas a la tasa que se cobra al cliente. Cuanto más alto es el costo del inversor, más difícil es para la institución bajar los costos para los clientes. También clave es crear confianza entre inversores y socios.

Encontrar alineamiento y eficiencia en toda la cadena de valor, con todos los participantes. Si la meta final de todos es mejorar la vida del cliente final, todos los actores tienen que pensar cómo pueden ayudar a ello. Global Partnerships ha tomado la decisión de que deben invertir en el desempeño social si es que quieren ver resultados en desempeño social.