



Medición y reporte de resultados en clientes: La Experiencia de IDEPRO - IFD



EL EFECTO DE UNA EVALUACIÓN EXTERNA DE RESULTADOS EN CLIENTES EN IDEPRO



1991-2003 Oferta estandarizada de microcrédito y capacitación a MyPES

2003 Evaluación de resultados en clientes

Conclusiones:
Cambios no significativos y poco sostenibles

Análisis y toma de decisiones.

2003-2017 Nuevo servicio (PROCADENAS):
Altamente especializado por sector, con enfoque de cadenas de valor

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE IDEPRO

INDICADORES (de acuerdo a la misión)

- ✓ Ingreso
- ✓ Utilidades
- ✓ Patrimonio
- ✓ Empleo

HERRAMIENTA

Evaluación económica-financiera de calificación regular de capacidad de pago (no costo adicional)

MÉTODO ESTADÍSTICO CUANTITATIVO

- ✓ Prueba de Normalidad
- ✓ Prueba Estadística no Paramétrica de comparación de medias (Wilcoxon)
- ✓ Análisis de Correlación

- Previa al crédito

TOMA 1

TOMA 2

- Previa a un segundo crédito o al cumplimiento del año del 1er crédito

BASE DE DATOS

REPORTE ANUAL

- ✓ Análisis de información
- ✓ Conclusiones
- ✓ Medidas de ajuste a la oferta o estrategia comercial



Evaluar el resultado en clientes es una inversión:

Desde un punto de vista estratégico permite validar, ajustar, complementar, invalidar y/o suspender :

- ✓ La misión institucional
- ✓ Un servicio o producto
- ✓ La intervención en un segmento de mercado

Desde un punto de vista operativo, permite:

- ✓ Dar señales de alerta del riesgo crediticio
- ✓ Dar pautas para el ajuste de condiciones del servicio financiero

El beneficio institucional de evaluar el resultado en clientes:

Disminuye el riesgo crediticio, por lo tanto, baja la mora, baja el costo por previsión de cartera

Cualifica la oferta por lo tanto incrementa el índice de crecimiento y retención de clientes