

Taller sobre la medición de los resultados en clientes

3 de agosto de 2016

Cara Forster

Directora de Capacitación, SPTF



Agenda

- Introducción al Grupo de Trabajo de Resultados en Clientes
- Revisión de los indicadores: negocios, pobreza, resistencia/vulnerabilidad
- Trabajo en grupos – proveer su retroalimentación sobre los indicadores
- Presentaciones por los grupos
- Los 10 pasos para un sistema riguroso de medición

Objetivos

- Introducir el Grupo de Trabajo de Resultados en Clientes
- Mejorar las listas de indicadores agregando sus experiencias, perspectivas y preguntas
- Pensar en sus propios sistemas de monitoreo y medición y considerar si quieren incluir algunos indicadores de las listas

El Grupo de Trabajo de Resultados en Clientes

El SPTF lo lanzó en el 2014 con la meta:

Desarrollar una guía práctica para la medición creíble y el reportaje sobre los resultados en clientes, utilizando la experiencia del sector con diferentes metodologías y herramientas.

Actividades de los 3 sub grupos de trabajo

3 áreas de resultados exploradas:

1. Negocios (Bobbi Gray)
2. Pobreza y activos (Bridget Dougherty)
3. Resistencia a lo choques (Anton Simanowitz)

No hay limite de los indicadores que se puede considerar....¿ Como los priorizamos?

1. Aprender de las experiencias actuales
2. Aplicar criterio para filtrar los indicadores
3. No ser prescriptivos – sino dar algo para considerar

El proceso que utilizamos



Recursos/Organizaciones Consultadas

- SEEP/AIMS Impact Assessment Tool
- World Bank
- Innovations for Poverty Action
- Women's World Banking
- Freedom from Hunger
- PADME-Benin
- ESAF –India
- One Acre Fund
- SEF – South Africa
- ECLOF International
- Microfinanza Rating
- GIIN-IRIS
- Microfinance CEO Working Group (FFH, ACCION, WWB, ProMujer, Finca, Vision Fund, Opportunity International, Grameen Foundation)
- BBVA Foundation
- Fundacion Paraguaya
- Etc, Etc.

Como definir los criterios de selección

- Uso de los antecedentes (SEEP/AIMS)
- Reflejar la experiencia con HOPI (Salud, FFH) y el enfoque específico en GDS (informes integrados, el uso de los resultados)
- Enfocar en 5 aspectos: Relevante, Utilizable, Claro, Factible y Comparable

Los criterios clave

Aspectos	Areas
1 RELEVANTE	<ul style="list-style-type: none">1.1 Relacionado al área1.2 Puede ser adaptado al contexto local1.3 Objetivo, puede incluir percepciones1.4 Corto/largo plazo
2 UTILIZABLE	<ul style="list-style-type: none">2.1 Responde a programas del IMF2.2 Permite ver el cambio (~<60% de la línea base)
3 CLARO	<ul style="list-style-type: none">3.1 Claramente esresado3.2 El significado es bien definido
4 FACTIBLE	<ul style="list-style-type: none">4.1 Puede ser aplicado a través de herramientas prácticas4.2 Puede ser parte de la colección rutina de datos4.3 No complejo, no invasivo
5 COMPARABLE	<ul style="list-style-type: none">5.1 Hay referencias a los resultados de una encuesta nacional (benchmarks)5.2 Medida consistente en el tiempo

Agenda

- Introducción al Grupo de Trabajo de Resultados en Clientes
- Revisión de los indicadores: negocios, pobreza, resiliencia/vulnerabilidad
- Trabajo en grupos – proveer su retroalimentación sobre los indicadores
- Presentaciones por los grupos
- Los 10 pasos para un sistema riguroso de medición

Los Temas de los indicadores de Negocio

1. Empleo
2. Activos y valor del negocio
3. Ventas, ingresos y renta del negocio
4. Prácticas del negocio
5. Actitudes y percepción
6. Descripción del negocio
7. Resistencia del negocio

Un ejemplo - Indicadores de Negocio

Empleo	
# de empleados de la micro o pequeña empresa (todos)	Excluyéndose a sí mismo, ¿cuántos empleados tiene trabajando para usted, sean pagados o no pagados, en su negocio principal? De éstos, ¿cuántos son familiares, sean pagados o no pagados?
# de empleados de la micro o pequeña empresa que son miembros de la familia/hogar	
# de empleados a quienes se les paga sueldo	Del número total de empleados mencionados arriba, nuevamente excluyéndose a sí mismo, ¿a cuántos se les paga sueldo?
% que se pagan un sueldo ellos mismos	¿Se paga a sí mismo un sueldo por el trabajo que realiza en su empresa? (sí/no)
Notas del empleo: Estos indicadores pueden ser más aplicables a las empresas pequeñas y medianas o a programas que intencionalmente mueven a las microempresas a SMEs (de lo contrario, quizás no puedan cambiar lo suficientemente rápido/de manera significativa para las microempresas para la toma de decisiones gerenciales). Quizás también necesiten tener cuidado en cómo se define “sueldo” dentro del contexto.	

Los temas de los indicadores de Pobreza/Bienes/Vivienda

1. Pobreza económica
2. Bienes
3. Calidad de vida – acceso a servicios básicos
4. Vivienda
5. Ingresos

Un ejemplo - Indicadores de calidad de vida

Tema: Activos – Calidad de vida

% de hogares con acceso a electricidad, comparado con la línea base	
% de hogares que tienen acceso a un tipo de inodoro mejorado, desde la línea base	
% de hogares con una fuente principal mejorada de agua potable desde la línea base	
% de hogares que usan fuentes de energía limpia o eficientes para cocinar desde la línea base.	

Notas del tema:

1. **Prominente—más pertinente al contexto rural que al contexto urbano**, donde puede haber una infraestructura más establecida; el acceso depende del ambiente y no necesariamente de la influencia de la IMF.
2. Comparable – los indicadores pueden compararse con **referencias nacionales** (DHS – <http://dhsprogram.com/>)

Acerca del criterio de Usabilidad – El agua y el saneamiento surgen en relación con la vivienda y el estado del hogar en términos de los servicios a los cuales tiene acceso la casa. ¿Son estos resultados de las microfinanzas en general versus los productos y servicios especializados enfocados en mejorar el agua/saneamiento? ¿Se alinea el indicador del resultado a los insumos especificados/intervenciones de programa? ¿Responde a la capacidad de la IMF para ejercer influencia? Se optó incluirlos aquí porque sí **reflejan el estado socio-económico del hogar.**

Los temas de indicadores de la resiliencia y vulnerabilidad

1. Herramientas financieras para gestionar el riesgo
2. Fiabilidad de los ingresos
3. Pasivos
4. Estrategias de adaptación y freno al consumo
5. Estado de seguridad alimentaria
6. Resiliencia y vulnerabilidad auto-percibida

Definiciones de la resiliencia y vulnerabilidad

Vulnerabilidad: la exposición a los choques futuros y los sistemas para enfrentarlos (es decir, el riesgo y las defensas)

Resiliencia: la capacidad para asegurar que factores de estrés y crisis no tengan consecuencias duraderas adversas en la calidad de vida del cliente (es decir, la capacidad de recuperar después de la emergencia).

Dos preguntas claves para resaltar:

- *La gestión del riesgo:* Que nivel de exposición al riesgo tienen y cómo gestionan estos riesgos?
- *Las compensaciones:* Cuales son los impactos en la calidad de vida de la familia si le cuesta pagar su prestamo?

Énfasis

La resiliencia y la vulnerabilidad son complejos y multi-dimensionales.

- Énfasis en provisión de servicios financieros
- Indicadores que son pertinentes para el liderazgo: resultados directos de los servicios financieros
- Se centran en situaciones de estrés financiero y cómo los hogares responden.

Un ejemplo de indicadores de Resiliencia

Herramientas financieras para gestionar el riesgo	
Cambio en el saldo de ahorro	<i>Datos del SIG: ¿Cuál es el saldo de ahorros que el cliente mantiene con la IF al que puede accederse oportunamente en caso de choque?</i>
Uso de herramientas financieras en respuesta a un choque	<i>¿Ha experimentado algún choque en los últimos 12 meses? Si es así, cuál de las herramientas financieras utilizó (si utilizó alguna) para enfrentar el estrés financiero creado -- ahorros, préstamo de emergencia, seguro?</i>
% que utilizaron los ahorros para responder a un choque	<i>Durante los últimos 12 meses, ¿cómo ha usado sus ahorros? (No lea. Marque con un "1" la manera en la que el entrevistado ha gastado más, etc.)</i>
Regularidad de los ahorros	<i>Datos del SIG.</i>
Cambio en los activos líquidos	<i>Para los activos específicos en su contexto, que son reconocidos como importantes: Pregunte "¿cuántos tiene?" y rastree o pregunte "¿ha habido algún cambio?" P.ej. "¿cuántas cabras posee?": "¿Ha comprado/vendido joyería/oro el año pasado?"</i>

Agenda

- Introducción al Grupo de Trabajo de Resultados en Clientes
- Revisión de los indicadores: negocios, pobreza, resistencia/vulnerabilidad
- Trabajo en grupos – proveer su retroalimentación sobre los indicadores
- Presentaciones por los grupos
- Los 10 pasos para un sistema de medición

Actividad en grupos (60 minutos)

- Cada grupo debe tener por lo menos un representante de CONAMI y un representante de una institución financiera (6-8 personas por grupo)
- Cada grupo va a enfocar en solo un área de medición ósea negocios o vulnerabilidad o pobreza
- Cada grupo va a discutir sus experiencias y perspectivas y elaborar una presentación corta (10 minutos máximo) con su retroalimentación sobre los indicadores propuestos.

Preguntas guía para los grupos

1. Ha utilizado algunos de estos indicadores en su institución? Caso que si, como les fue?
2. Le parece factible recoger los datos para estos indicadores en su institución? Caso que no, por que?
3. Cuales son sus sugerencias para mejorar las listas que tenemos?
4. Estarían dispuestos a agregar algunos de estos indicadores a su sistema de medición de manera piloto y compartir su experiencia con el SPTF?

Agenda

- Introducción al Grupo de Trabajo de Resultados en Clientes
- Revisión de los indicadores: negocios, pobreza, resistencia/vulnerabilidad
- Trabajo en grupos – proveer su retroalimentación sobre los indicadores
- Presentaciones por los grupos
- Los 10 pasos para un sistema riguroso de medición

Agenda

- Introducción al Grupo de Trabajo de Resultados en Clientes
- Revisión de los indicadores: negocios, pobreza, resistencia/vulnerabilidad
- Trabajo en grupos – proveer su retroalimentación sobre los indicadores
- Presentaciones por los grupos
- Los 10 pasos para un sistema riguroso de medición

Pasos para establecer un sistema de medición riguroso en su institución

1. Revisa la misión, definir los objetivos sociales y los cambios deseados
2. Escoger indicadores para medir el cambio deseado
3. Diseñar la metodología de recolección de datos
4. Designar el personal y el presupuesto necesario para implementar la metodología seleccionada
5. Establecer un sistema para la recolección de datos

Pasos para establecer un sistema de medición en su institución

6. Establecer los procedimientos para validar la calidad de datos

7. Analizar los datos

8. Incluir el análisis en informes para compartir los resultados tanto internamente como externamente

9. Utilizar el análisis para la toma de decisiones estratégicas e operativas

10. Revisar periódicamente el sistema de medición para mejorarlo en el tiempo

Gracias

- Las presentaciones y resúmenes de todas las sesiones del Grupo de Trabajo de Resultados en Clientes estan disponibles en español y pueden descargarse de la pagina web del SPTF a traves del siguiente enlace:

<http://sptf.info/working-groups/outcomes>

- Para preguntas o comentarios comuníquese a Cara S. Forster: caraforster@sptf.info