

Principios para la gestión de resultados rigurosos

Ser eficaz implica que usted:

- Esté centrado en lo que es relevante (no cobrar demasiado, no recoger datos innecesarios, con demasiada frecuencia); sólo recopilar los datos que se pueden utilizar
- Utilice los datos disponibles - los datos que ya se recogen como parte de las operaciones actuales
- Mantiene el enfoque práctico y con un costo razonable
- Respete el tiempo que se quita de los clientes
- Asegúrese que los resultados sean accesibles y comprensibles para su personal
- Y que los interesados puedan tomar decisiones basadas en los resultados.

Al mismo tiempo, ser creíble

Si se van a utilizar datos, debería ser creíbles. No se pueden tomar las decisiones estratégicas sobre una base de datos no confiable. Habrá ciertos costos involucrados en garantizar la credibilidad de los datos. El enfoque de más bajo costo puede ser de calidad inadecuada, o puede llegar a ser menos relevante y útil. Algunas inversiones iniciales - en la formación del personal, en MIS - significa pequeños costos incrementales a través del tiempo.

Hágalo como parte de un proceso *fin-hasta-fin* o "*end-2-end*"

No piense en los resultados como independientes, sino integrados en el proceso de end2end para la gestión del desempeño social, con su propio plazo, y un circuito de retroalimentación para asegurar el uso adecuado de la información. Diferentes elementos del proceso requieren decisiones para dar forma al proceso, por ejemplo, si la recolección de datos se integra con las operaciones, o si se hacen de manera externa.

Que haya una cultura de (medición y) de aprendizaje

En última instancia, el uso de los datos depende de una cultura de cuestionamiento y aprendizaje dentro de la institución - "¿cómo nos va"? "Podemos hacerlo mejor"? Esto tiene que estar vinculada a una voluntad de considerar los resultados que pueden ser no totalmente positivos, cuando el análisis muestra, por ejemplo si los resultados promedio ocultan un porcentaje de los clientes que no mejoran con el tiempo. La investigación durante los últimos 10 años ha demostrado que no todos se benefician de los servicios financieros.

Referencias útiles

- Fundación Gates: Una guía para la medición procesable de 2015
- Acumen: El poder de los datos de préstamo, 2015
- D-LAB, TUFTS - MIT: Compromiso con la Investigación del préstamo, 2015
- EDA Nota técnica: procedimiento global de los datos eficientes para el SPM, 2015