

## Serie de Implementación del SPTF

### Dimensión 3: Diseñar de productos, servicios, modelos y canales de distribución que responden a las necesidades y preferencias de los clientes

29 Enero 2015

**Moderadora:** Cara Forster, Asociada del SPTF

**Panelistas:** Karina Gomez, Fondo Esperanza y Francisco Pérez, IXMATI

#### Introducción

Resumen del estándar y sus prácticas esenciales que se discuten en esta sesión:

- **Estándar 3a:** La institución conoce las necesidades y las preferencias de distintos tipos de clientes.

#### Entrevista con Karina Gomez, Fondo Esperanza

- **Fondo Esperanza**, Institución Chilena de Desarrollo Social, 13 años de trayectoria. Entrega un servicio microfinanciero integral compuesto de productos microfinancieros, capacitación y generación de redes.
- **MISION:** Apoyar a mujeres y hombres emprendedores de sectores vulnerables a través de servicios de microcréditos productivos, capacitación y redes, con el objetivo de aportar al mejoramiento de sus condiciones de vida, las de sus familias y comunidades.
- Productos Microfinancieros:
  - Bancos comunales, integrado por grupos de 18 a 25 emprendedores.
  - Crédito de desarrollo, es un crédito individual para emprendedoras(es) con un mínimo de 2 años de antigüedad en Fondo Esperanza.
- Escuela de Emprendimiento, Plan flexible. Metodología de educación para adultos. Propuesta educativa a largo plazo, basado en cuatro áreas: empoderamiento, bienestar familiar, capital social y desarrollo del negocio.
- Redes se centran en:
  - Fortalecimiento de los negocios
  - Profundización del aprendizaje
  - Apoyo en protección social
  - Desarrollo comunitario

#### Aplicación de la Practica Esencial 3a.1:

- **Medición de Impacto (Evolución):** La generación de indicadores sociales permite estimar los efectos que tienen los servicios en la calidad de vida de sus socios y socias, en el corto y largo plazo.
- **Estrategia de Servicio:** Proceso participativo que se realiza cada 6 años, con el objetivo de conocer y re mirar cómo son nuestros socios(as) actuales y potenciales, para definir la estrategia de servicio que permita entregar un servicio de calidad, adecuado a sus necesidades, intereses y sueños, desarrollando un trabajo que garantice el impacto y la sostenibilidad.

### Aplicación de la Practica Esencial 3a.2:

- Encuesta de Satisfacción: Medición anual que se realiza hace 7 años, con los objetivos de evaluar la percepción de los socios respecto al servicio entregado por Fondo Esperanza y monitorear la satisfacción de ellos en relación a las variables claves del servicio. El diseño del instrumento, la muestra y el análisis de la información se realiza con el apoyo de expertos externos. El trabajo de campo se realiza internamente, a través de un cuestionario auto-aplicado.

### Aplicación de la Práctica Esencial 3a.3:

- Modelo predictivo de abandono: Modelo de ingeniería de datos (data mining) que a través del análisis de información social y crediticia histórica (2011-2013), permite:
  - Entender las principales variables que influyen en el abandono de las socias y Bancos Comunales de Fondo Esperanza.
  - Identificar aquellos socios BC que tienen mayor probabilidad al abandono.

### Comentarios de Francisco Pérez, IXMATI, Instituto Centroamericano para el Desarrollo de Capacidades Humanas, Nicaragua

- Hay un elemento clave, las diferencias entre credito colectivo y credito invidual en terminos de lo que significa diseno de producto, por medio de la adaptacion a las condiciones de las necesidades del cliente.
- Crédito Colectivo: Se hace un financiamiento para flujo de caja, por eso las características de montos pequeños y a corto plazo (3-6 meses) como la ha manejado Fondo Esperanza.
- Son creditos que deben generar mucha rentabilidad o movimientos financieros. Problamente se pueda hacer grupos solidarios tematicos, como por ejemplo, grupos solidarios para vivienda.
- Credito Invidual: Aca se observan grandes diferencias, las cosas cambian, podemos ver como cambian las garantias y montos de los plazos varían, 3 años por ejemplo. Dentro de los creditos, generalmente se combinanlos creditos de inversion.
- El pricipal detalle es como el credito individual tiene mas opciones para disenar productos porque va dirigido a actividades economicas especificas, Fondo Esperanza logra segmentar, marcar el mercado, este proceso de graduacion permite segmentar a los mejores clientes que podrian pasar a un credito individual.
- Muchas veces parte de las tazas de salida se da porque los clientes logran crecer y necesitan mejores montos. Es una buena estrategia para mantener a un cliente que tenga trabajando en los ciclos anteriores (7-8 meses).
- Fondo Esperanza trabaja muy bien este proceso de graduacion que les permite tener una mejor adaptacion de la oferta para los diferentes grupos. Es una gran ensenanza con respecto a el tema de Diseno de Producto, con modelos de impacto muy bien alcanzados.
- El modelo de evaluación de impacto es bastante avanzado, es una gran inversión que les ha permitido ver los impactos que tienen la institución.
- El análisis de las tasas de salida, que muy pocas veces se implementa, Fondo Esperanza lo ha sabido desarrollar.

### Dónde encontrar más recursos:

- Resumen de los Estándares: <http://www.sptf.info/spmstandards/universal-standards>

- Esta presentación y grabación del audio: <http://sptf.info/online-trainings/implementacion-de-los-estandares-universales>.
- Biblioteca de recursos GDS para los Estándares Universales:  
<http://sptf.info/resources/resource-center/?view=resourcecentercategory&id=8>