

ESTRATEGIAS Y RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACION DE E.I EN IMFS DE HONDURAS

ANTECEDENTES

- 1997. PRUEBA HERRAMIENTAS AIMS EN ODEF (PROYECTO AIMS – SEEP)
- 1998- 2000. SE REPITE EL PROCESO EN ODEF
- 2001. INICIO DEL PROYECTO ImpAct.
Participantes: 10 IMFs
(F.FORD – UNIVERSIDADES UK).

HERRAMIENTAS AIMS

- ENCUESTA SATISFACCION
- ENCUESTA SALIDA DE CLIENTES
- ENCUESTA USO DE PTMOS, AHORROS Y GANANCIAS
- ENCUESTA EMPODERAMIENTO
- ENCUESTA DE IMPACTO

ESTRATEGIA USADA EN LA IMPLEMENTACION

- APRENDER Y PRACTICAR LAS HERRAMIENTAS UNA POR UNA.
- GRADO DIFICULTAD HERRAMIENTA(- a +) Y NECESIDADES COMUNES
- CALIDAD Y EXPERIENCIA DE FACILITADORES.
- SEGUIMIENTO Y APLICACIÓN A LOS HALLAZGOS.

ESTRATEGIA USADA ...

- **CAMBIOS ESTRATEGICOS.**
 - **APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS POR EL PERSONAL DE CADA IMFS**
 - **USAR COMO GRUPO COMPARATIVO A CLIENTES NUEVOS.**
 - **ANALISIS CENTRALIZADO.**

RESULTADOS

- DESERCIÓN DE CLIENTES. (850 Entrevistas)

- 33% sostiene que salió del programa por problemas relacionados con el grupo/banco.
- 21% salió por problemas relacionados con el programa (plazos, montos, periodicidad de los pagos, etc.)
- 20% se retiró por razones externas (motivos personales, económicos, etc.)
- 66% regresarían al programa.
- 86% recomendaría la IMF a sus familiares y amigos.

SATISFACCION

(120 grupos focales 960 clientes)

● NO LES GUSTA.

- ALTA ROTACION DEL PERSONAL
- LENTO PROCESO DE APROBACION
- NO HAY ESTADO DE CUENTA DE AHORROS.
- ATENCION POR CUALQUIER ASESOR.
- INCREMENTOS HOMOGENEOS
- INCREMENTOS SEGÚN AHORROS
- PLAZOS INFLEXIBLES

USO DE PRESTAMOS, AHORROS Y GANANCIAS. (320 encuestas)

- 82% invierten en el negocio
- 12% para solventar necesidades familiares
- Cuando aumenta el monto de los préstamos la utilización del préstamo en el negocio disminuye (65%)
- Cuando el monto aumenta se consulta al cónyuge.

IMPACTO EN LOS CLIENTES (354 CLIENTES Y 323 NO CLIENTES)

Edad:

Clientes: 60% 30 – 50 Años

No Clientes: 59% 30 – 50 Años

-Estado civil:

Clientes: 78% casados

No clientes 69% casados

-Escolaridad:

Clientes 35% pc 12%sc

No clientes 29% pc 17%sc

impacto

Tiene préstamo de otra fuente.

- Clientes: 72% tiene
- No clientes: 33% tiene

De que Fuente.

- Clientes: 70% de otra ong
30% de Ban. Y coop
- No clientes: 46% de otra ong
54% de ban. y coop.

impacto

-Ahorros para casos de emergencia

Clientes: 64%

No clientes: 58%

- Aumento de los ahorros.

Clientes: 36%

No clientes: 43%

-Aumento del inventario:

Clientes: 47%

No clientes: 46%

Impacto..

- Mejoramiento de vivienda:

Clientes: 48%

No clientes: 58%

- Los fondos vienen de su negocio:

Clientes: 80%

No clientes: 70%

Impacto..

- Mejoro alimentación.

Clientes: 27%

No clientes: 21%

- Periodos de escasez:

Clientes: 15%

No Clientes: 9%

OTROS RESULTADOS

- HERRAMIENTA DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL DE LAS IMFs.
- INSTITUCIONALIZACION DE ALGUNAS HERRAMIENTAS (incluidas en los POAs)
- INCLUSION DE E.I. EN LOS INDICADORES PARA CALIFICAR A LAS OPDFs

CAMBIOS REALIZADOS EN LAS IMFS

- Diseño de nuevos productos y cambios en los productos ofrecidos considerando los puntos de vista de los clientes.
- Expansión a lugares sin oferta o poca oferta de servicios financieros por parte de IMFs.
- Descentralización de operaciones para agilizar la atención.
- Cambios en la capacitación de acuerdo a las necesidades de los clientes.
- Reducción de tasas de interés

CONCLUSIONES

- Mediante la E.I. las IMFs con misión social pueden saber si se están cumpliendo sus objetivos y hacer los cambios necesarios.
- Las E.I. facilitan la adecuación de los servicios financieros, a las necesidades de la demanda.
- Las E.I. es una forma para que los asesores aprendan mas sobre los clientes y sus actividades.
- La mejor manera de mejorar las herramientas de E.I. en cualquier metodología es practicarlas.
- Esta metodología de análisis transversal, al combinarla con análisis longitudinales facilita la credibilidad de los resultados.
- La resistencia a los cambios por parte del personal desaparece.

CONCLUSIONES

- LA MAYORIA DE LOS ORGANISMOS FINANCIADORES QUIEREN QUE SE EVALUE EL IMPACTO, PERO ELLOS NO HAN CONSIDERADO LOS RESULTADOS PARA MODIFICAR SUS POLITICAS FINANCIERAS.