Notas de la Reunión del Grupo de Trabajo de Resultados de Clientes

Tema de la sesión: Selección de indicadores de los resultados en clientes

4 de febrero de 2015

¡Por favor tome nota!

**Por favor, lea el documento de Power Point preparado y presentado por** **Frances Sinha** (directora de EDA Rural Systems, miembro de la junta del SPTF y facilitador del Grupo de Trabajo de Resultados de los Clientes), **Bobbi Gray** (Especialista en Investigación y Evaluación, Freedom from Hunger) y **Anne Hastings** (Directora Ejecutiva del Grupo de Trabajo de Directores Ejecutivos de las Redes Internacionales), para endenter el contenido presentado en la primera parte de la reunión. Quizás desee descargar el documento de la página del grupo de trabajo en el sitio de Internet de SPTF: <http://sptf.info/sp-task-force/working-groups>

Las notas que se presentan a continuación cubren solamente la discusión que se llevó a cabo después de las presentaciones.

Puede enviar un correo electrónico a cualquiera de nuestros presentadores invitados para solicitar más información:

* Bobbi Gray: bgray@freedomfromhunger.org
* Anne Hastings: ahastings@accion.org

Resumen de la reunión:

La reunión inició con una presentación de PowerPoint que cubrió los siguientes temas:

* 1. La teoría del cambio es un marco útil para pensar en los supuestos de qué productos y servicios llevan a qué cambios (resultados)
	2. Lineamientos para la selección de indicadores
	3. Introducción a los criterios que Freedom from Hunger aplicó a la selección de indicadores relevantes para medir los resultados de salud para sus clientes
	4. Lecciones aprendidas al probar estos indicadores de salud con cuatro instituciones de microfinanzas.
	5. Hallazgos como resultado de la revisión colectiva de diversos proyectos de investigación de resultados en clientes realizados por diferentes IMFs.
	6. Planes futuros del Grupo de Trabajo de Directores Ejecutivos de las Redes Internacionales (MCWG por sus siglas en inglés) relacionados con el desarrollo de indicadores de resultados en clientes.

Surgieron los siguientes puntos durante la discusión que siguió a la presentación:

* El sector de microfinanzas no tiene todavía una fuerte comprensión o alineamiento sobre qué indicadores utilizar. Este grupo de trabajo busca fortalecer nuestro conocimiento en esta área.
* Hay un vínculo entre los Estándares Universales y los indicadores de resultados en clientes, pero no son la misma cosa. Los Estándares Universales son prácticas gerenciales. Dicen que una institución debe tener un sistema implementado para seleccionar los indicadores de resultados en clientes, usarlos para recopilar datos, analizar los datos y tomar decisiones basadas en esos datos. Pero los Estándares Universales no dicen qué indicadores específicos de los resultados en clientes una IMF debe utilizar. La herramienta SPI4 evalúa qué tan bien una institución está implementando las prácticas gerenciales incluidas en los Estándares Universales, pero, nuevamente, no establece específicamente que indicadores de resultados en clientes deben utilizar.
* El MCWG está recaudando fondos para realizar investigaciones que desarrollarían un conjunto de indicadores de resultados de los clientes relacionados con diversas áreas de resultados. Si este proyecto recibe fondos, el MCWG compartirá los resultados públicamente. Se pretende que estos resultados sean sugerencias, no un conjunto de indicadores obligatorios, ya que cada IMF estará interesada en indicadores que sean relevantes específicamente a sus objetivos, capacidad y contexto local.
* Freedom from Hunger está desarrollando indicadores de salud que deben medirse usando una muestra de clientes y no requieren que la IMF contrate ningún soporte externo.

Notas detalladas:

* A pesar del número de años en que las microfinanzas han existido, todavía hay confusión y disparidad en las maneras en que las diferentes entidades están abordando la medición y el monitoreo de los resultados en clientes.
* **Frances sugiere que nuestros siguientes pasos son desarrollar una lista de indicadores específicos y prácticos para usarlos para medir los resultados en clientes.**
* El participante de Grassroots Capital Management: Grassroots se ha enfocado en la herramienta SPI4, y está participando en un grupo de trabajo para crear una versión "SPI4 light". ¿Cómo se alinea toda la investigación sobre indicadores descrita por Anne con los indicadores de la herramienta SPI4?
	+ La herramienta SPI4 mide qué tan bien se están implementando los Estándares Universales para la GDS dentro de una IMF. Muchos de los indicadores en la SPI4 hacen preguntas como: “¿Tiene usted un sistema para medir los resultados en clientes?” Esto significa, ¿sabe usted quiénes son sus clientes? ¿Está midiendo los cambios en las vidas de los clientes en el tiempo? Y cuando usted recaba esa información, ¿la está analizando y usando para modificar sus productos y servicios? Si tiene tal sistema implementado, usted tendrá una buena calificación en esos estándares e indicadores.
	+ Aunque la herramienta SPI4 pregunta si está usando los indicadores, no especifica qué indicadores. El trabajo que el MCWG está proponiendo hacer identificará qué indicadores específicos son buenos para usarse.
* Si el MCWG obtiene financiamiento para hacer el trabajo que está proponiendo para que ofrecerá ampliamente a la industria como un todo, así como a sus propias afiliadas. El objetivo del proyecto NO ES decir: “éstas son las herramientas que deben usar,” porque cada entidad tiene sus propias metas y sistemas. Así que el producto del trabajo sería algo ofrecido a la industria, pero no obligatorio.
* El MCWG contrató a un consultor para que realizara un análisis de 60 documentos diferentes de investigación de resultados en clientes que diversos miembros del MCWG habían solicitado anteriormente para ver si el grupo podía identificar indicadores comunes de resultados en clientes que habían sido eficaces. Pero al final, los proyectos eran muy diferentes y no surgió ningún conjunto común de indicadores.
* Bobbi: La intención de Freedom from Hunger detrás del desarrollo de indicadores de salud es seleccionar aquellos que una institución puede implementar por sí sola y no requieren de la contratación de experiencia externa para su utilización. Ustedes podrían querer hacer esto si es parte de su intención el involucrarse más con profesionales de la salud fuera del sector de microfinanzas, pero, de lo contrario, no necesitarían consultar con un experto externo.
* Factores en los cuales se debe pensar al diseñar una muestra de clientes para la recabación de datos sobre indicadores de salud: género, edad. Freedom from Hunger espera que el proceso de recabar y analizar indicadores de salud se añadirá a los sistemas existentes para recopilar datos sobre los indicadores PPI u otros indicadores de pobreza.
* Ejemplo de una dificultad enfrentada por Freedom from Hunger: hay mucho enfoque en mejorar los resultados de salud materno-infantil. Las Metas de Desarrollo del Desafío del Milenio sugieren algunos indicadores de salud en esta área, pero un desafío de estos indicadores es que son pertinentes únicamente para mujeres que pueden quedar embarazadas, están embarazadas o tienen un hijo menor a cinco años. Y algunas clientes no encajan en este grupo.
* Los indicadores de salud sugeridos por Freedom from Hunger no tienen la intención de ser recabados como censo. Piense en tomar la muestra anualmente o cada dos años.
* Algunos indicadores pueden ser convincentes, pero su recopilación puede ser muy complicada. Otros indicadores pueden ser convincentes pero menos complicados. Así que seleccione los indicadores que utilice basado en una comprensión de la capacidad de su institución para usar indicadores complicados.
* Aún hay algo de confusión acerca de lo que queremos decir sobre la diferencia entre “impacto” y “resultados en clientes.” Este grupo de trabajo está viendo los resultados en clientes, a corto plazo (p.ej. mayores ahorros, aumento en el nivel del negocio, mejor acceso a servicios de salud) y a largo plazo (reducción de la pobreza, salud mejorada, gestión de riesgo). Los resultados en clientes a más largo plazo son a los que nos llevan los resultados en clientes a corto plazo. El “impacto” es el cambio que puede atribuirse a una intervención en particular. Para evaluar el impacto, se necesitan muestras de control aleatorias y un buen grupo de control. Los resultados en clientes no atribuyen específicamente causalidad. Las microfinanzas es una de las muchas influencias en las vidas de los clientes que pueden contribuir a cambios en sus vidas.
* Si su institución desea comenzar a medir los resultados de salud para los clientes, pero no sabe dónde iniciar, es bienvenido a contactar a Bobbi Gray de Freedom from Hunger para que le guíe.
* Un tema a futuro que este grupo de trabajo abordará son las herramientas que pueden utilizarse, las cuales complementarán la discusión de hoy sobre cómo elegir los indicadores apropiados.

Preguntas realizadas en el cuadro de conversación:

1. ¿Necesitamos contratar a personal que sea experto en salud o puede una IMF formar una alianza con una ONG especializada en salud?
2. ¿Tiene que capacitar una IMF a sus clientes en asuntos de salud?
3. Hay muchos problemas en el sector de salud, ¿cómo podemos seleccionar los indicadores correctos?
4. Para evaluar o medir el cambio en términos de salud, ¿tiene una IMF que hacer un estudio de censo o solo un muestreo?
5. El análisis que realizó el MCWG de los 69 resultados en clientes, ¿es un documento público?
	1. Respuesta: no, pero pueden escribir por correo electrónico a Anne Hastings individualmente para pedir mayor información sobre este análisis: ahastings@accion.org
6. Ésta es una pregunta para Anne. Una vez que los indicadores preliminares se acuerden y estén listos para pruebas con las IMF elegidas, ¿serán publicados y estarán disponibles para que otras IMF también realicen pruebas con ellos?
	1. Respuesta: Sí, aunque por favor tome nota de que el MCWG todavía no ha obtenido financiamiento para desarrollar los indicadores preliminares. Pero si lo logra, todos los resultados del proyecto se harán públicos.
7. Necesitamos asistencia técnica para establecer la línea base y desarrollar un estudio sobre los resultados de salud de los clientes…esperamos que el estudio que se lleva a cabo en el norte de India será más o menos similar a nuestro país, Nepal.
8. ¿En su investigación, cuáles son las diferencias entre los resultados de los clientes y los impactos en los clientes? ¿Habrá otra fase para evaluar los impactos de las IMF en los clientes?
9. ¿Cómo hacen para prevenir el “conflicto de intereses” cuando solamente los oficiales de la IMF recopilan datos de los resultados en clientes?