

Notas de la reunión del Grupo de Trabajo de Resultados en Clientes  
14 de octubre de 2014

Por favor, ¡tome nota!

**Por favor, lea el documento de PowerPoint preparado y presentado por Frances Sinha**, quien es la directora de EDA Rural Systems, y miembro de la junta directiva de SPTF. Ella es la facilitadora del Grupo de Trabajo de Resultados en Clientes para revisar el contenido presentado en la primera parte de la reunión. Puede descargar el documento en la página del grupo de trabajo en el sitio de SPTF: <http://sptf.info/sp-task-force/working-groups>

Resumen ejecutivo de la reunión:

- Este grupo de trabajo se concentrará en la medición de resultados, no de impacto.
- Los participantes en la reunión identificaron muchos desafíos diferentes que han encontrado u observado ellos mismos, relacionados con la medición de los resultados:
  - Las instituciones de microfinanzas (IMF) no muestran interés o compromiso para medir los datos de resultados
  - Las IMF no utilizan bien los datos que recopilan
  - Capacidad insuficiente del sistema de información gerencial (SIG) para almacenar datos y/o integrar datos.
  - Necesidad de una manera alternativa de almacenar y usar datos bien en casos donde el SIG no es adecuado.
  - Falta de claridad acerca de las preguntas correctas sobre resultados que deben hacer/indicadores que deben utilizar.
  - Falta de claridad acerca de la manera apropiada de hacer preguntas/recopilar datos para que los datos no estén sesgados y sean confiables.
  - Extrema dificultad para definir y medir algunos datos de resultados clave, tales como los ingresos del negocio.
  - Falta de claridad acerca de la cronología apropiada que deben usar al medir el cambio, lo cual se hace cada vez más complejo debido al hecho de que los diferentes tipos de resultados requieren diferentes cantidades de tiempo para ocurrir.
  - Dificultad para divulgar la información de resultados internamente, para que sea pertinente y útil para todos los departamentos de una organización.
  - Falta de claridad tanto acerca de las destrezas necesarias entre los empleados para recopilar y analizar datos sociales correctamente, como sobre cómo fortalecer dichas destrezas.
  - Dificultad para generalizar los resultados de ensayos de control aleatorios (RCT, siglas en inglés) dado que los resultados en las vidas de los clientes están claramente afectados por factores exógenos, así como los productos de las IMF. La IMF puede controlar lo que hace, pero los factores exógenos son muy variados y específicos para el contexto.
  - Falta de claridad sobre qué constituye una muestra adecuada y representativa
- Tenemos que reconocer la complejidad de recopilar y analizar datos sociales. Nuestro sector ha subestimado el esfuerzo necesario para hacer esto bien.

- Una idea para reuniones futuras del grupo de trabajo sería invitar a los profesionales que han tenido éxito en la recopilación y el uso de datos sociales para que compartan su experiencia.
- Varios participantes expresaron disposición para compartir la experiencia de sus organizaciones en la medición de resultados en una reunión futura.
- Varios participantes mencionaron recursos o información que estaban en la disposición de compartir:
  - Tres estudios de resultados encargados por Triple Jump
  - Entrepreneurs du Monde está desarrollando un nuevo software para las IMF que integraría los datos financieros y sociales
  - Mission Measurement está lanzando un proyecto para comprender qué “factores de eficacia,” que están vinculados a lo que las IMF hacen, están vinculados con qué resultados
  - Women's World Banking pronto lanzará con un socio en Nigeria un estudio sobre resultados de cinco años
  - Grameen Foundation ha publicado estudios de IMF que han rastreado los resultados de los clientes usando el índice PPI
  - South Pacific Business Development utiliza varias herramientas para rastrear los resultados.

#### Notas detalladas:

- Nuestro participante habló de su frustración con el hecho de que las IMF con las que ha trabajado no se han comprometido a tratar de producir datos sobre resultados. Incluso cuando los grupos interesados proporcionan a la IMF herramientas como un buen SIG para facilitar la gestión de datos, esto frecuentemente no lleva a nada.
  - Pregunta: ¿Por qué las IMF no están interesadas en recopilar datos sobre resultados? O, ¿por qué será que no están interesadas en usar los datos que tienen?
  - Pregunta: ¿Hay ejemplos de IMF que están recopilando y almacenando datos útiles y usándolos de manera significativa?
- Un participante inversionista social comentó. “Un aspecto crucial es motivar a las IMF para que recopilen datos. Encontramos que estos datos también pueden utilizarse en otras áreas como en Gestión de Riesgo y comercialmente (retención de clientes).”
- Frances respondió que es una suposición falsa que el recopilar y analizar datos sociales sea algo fácil de hacer. Hemos subestimado el esfuerzo necesario para hacerlo. En la experiencia de Frances, las IMF ya están luchando con su cartera y SIG, aparte de los datos sociales. Pero hay IMF que están teniendo éxito en la integración de datos sociales en sus políticas y prácticas, y están obteniendo información útil al hacerlo, generando tableros de mando periódicos que incorporan los datos.
  - Sugerencia: Podríamos tener una reunión futura que discuta este tema específicamente y proporcione ejemplos de IMF que están recopilando y usando bien los datos sociales.
- Triple Jump autorizó un estudio que usó las bases de datos de tres IMF para medir el impacto social.
  - Sugerencia: El grupo está invitado a leer los estudios:  
[http://issuu.com/triplejump/docs/triple\\_jump\\_impact\\_-\\_synthesis\\_repo/1](http://issuu.com/triplejump/docs/triple_jump_impact_-_synthesis_repo/1)

- Sugerencia: Triple Jump desea voluntariamente compartir su experiencia en la medición de resultados durante una de las reuniones del Grupo de Trabajo de Resultados.
- Un participante de Entrepreneurs du Monde (EdM) dijo que EdM podía compartir ejemplos de sus socios en la selección de indicadores, procesos de recopilación de datos y procesamiento de datos. EdM ha experimentado dificultades en el procesamiento de datos y, como respuesta, ha estado desarrollando un software, dado que el SIG estándar de microfinanzas no suplía las necesidades de EdM para rastrear los datos sociales relacionados con los perfiles de los clientes y los servicios no financieros. EdM todavía no ha llegado al punto en el que haya resuelto completamente el asunto. Todavía está trabajando en el desarrollo de software, que se llama SMS. Un objetivo es integrar diferentes bases de datos de información. Otro objetivo es mejorar la función de presentación de informes, para que el sistema pueda informar sobre los cambios del mismo individuo con el paso del tiempo.
- Frances: La experiencia de EdM refuerza la sugerencia de realizar una reunión futura del grupo de trabajo que discuta el tema de SIG.
- Women's World Banking realizó una pregunta:
  - Estamos a punto de realizar una encuesta de línea base con una muestra representativa de clientes con nuestro socio en Nigeria, con el propósito de regresar en 2 años y realizar una encuesta de línea final con el mismo panel de clientes. Hay algunas preguntas que estamos debatiendo: 1) ¿Será que la disminución que ocurra en los siguientes 2 años minará los resultados? 2) ¿Cómo elegimos las preguntas “correctas” que debemos hacer para asegurar que obtendremos resultados significativos? En este momento, estamos revisando resultados de los negocios, logro de los objetivos de ahorros y luego las áreas más importantes de mejoras en el hogar, educación de los niños, etc. Pero, ¿cómo podemos aprender de otras experiencias para garantizar que estamos haciendo estas preguntas de la manera correcta? ¿Hay algún papel que pueda jugar este grupo en la definición de estas áreas/preguntas?
- Frances: El ejemplo de WWB muestra la relevancia del Grupo de Trabajo de Resultados. Una pregunta para WWB sería por qué escogió dos años como el período de tiempo después del cual recopilarán la primera ronda de datos o ¿habrá flexibilidad si el grupo sugiere un período diferente?
- WWB: El proyecto se llevará a cabo durante 5 años. La esperanza era recopilar datos en el punto de línea media, después de dos años, y luego nuevamente después de 4 años, como punto de línea final. WWB también se está debatiendo no solo con qué preguntas hacer, sino la manera correcta en la que deben hacerse, y está buscando todos los consejos que pueda obtener.
- Sugerencia: ¿Sería un ejercicio útil para el Grupo de Trabajo de Resultados pensar juntos qué sugerencias podría tener para el diseño del estudio de WWB?
- Frances: Piensa que sería útil que el grupo revisara su experiencia en el diseño de un estudio y podría considerar el dedicar un seminario virtual al tema de planeación de una encuesta por muestra de la naturaleza del estudio planeado por WWB.
- WWB respondió: "Compartiremos lo que tenemos mientras avanzamos en el proceso de desarrollo de la encuesta (la línea base se implementará en enero)."
- Comentario de Amisha Miller:

- Soy parte de Mission Measurement y estamos trabajando en un esfuerzo para “intentar dar el primer paso” acerca de los resultados y consolidar la investigación que ya existe, estandarizando los resultados en alrededor del 80% del sector. El esfuerzo también estandarizará los “factores de eficacia” que están más vinculados a lo que hacen las organizaciones y creará un vínculo entre estos factores y los resultados de la base de evidencia existente. El punto es que seremos capaces de poner a prueba los “factores de eficacia” en todo el sector, los cuales son más fáciles de rastrear para las IMF, y luego “predecir” sus resultados. No todas tendrían que medir los resultados ellas mismas. Puedo compartir más al respecto si les ayuda—necesitaremos que las IMF se involucren en algún momento—para responder a una encuesta más o menos en enero.
- Frances observó que Mission Measurement está en las etapas tempranas de su trabajo y que sería excelente que el Grupo de Trabajo de Resultados se vinculara a su trabajo, y que se aprovecharan los recursos del grupo de trabajo para ayudar a identificar los factores de eficacia que tienen sentido.
- Comentario de Cara Forster:
  - El proyecto de ahorro financiado por Gates de Grameen Foundation produjo dos ejemplos de IMF que han rastreado los índices PPI de sus clientes, a veces de todos sus clientes, con el tiempo. CARD y Grameen Koota por ejemplo. Las actualizaciones necesarias del SIG eran muy caras, así como lo era contratar un analista de datos realmente bueno.
- Un profesional de Friendship Bridge comentó que este grupo está reconociendo la complejidad de hacer este tipo de trabajo. Friendship Bridge está luchando en particular con unos cuantos temas:
  - Presentación de informes. ¿Con qué audiencia queremos compartir el análisis de datos? La organización hace un buen trabajo con los informes externos, pero lucha con hacer que los datos sean relevantes y vinculados a todos los grupos interesados dentro de la organización, y que sean útiles para todos los miembros de la organización. Este sería un buen tema para futuras conversaciones.
  - Destrezas necesarias. Qué destrezas son necesarias dentro de la organización para hacer bien la recopilación y análisis de datos y cómo construir esas destrezas dentro de una organización. Las herramientas que se han desarrollado, como el índice PPI, ayudan a las organizaciones a llegar al punto de recopilar buenos datos, usando una herramienta sencilla.
  - Vincular productos con resultados: Los resultados de los programas de Friendship Bridge están muy vinculados al contexto dentro del cual opera, así como los programas que implementa. Así que muchos factores exógenos afectan los resultados para los clientes, por lo que es un desafío hablar sobre más de lo que Friendship Bridge hace dentro de su contexto debido a las mujeres con las que está trabajando. Esto hace que sea difícil hacer un RCT y aplicar las conclusiones a otros países o programas.
- Comentario: Pueden usarse otras técnicas de modelación para mostrar la causalidad entre insumos y resultados. Esto incluye análisis de regresión, la cual es una técnica común utilizada en mercados donde es difícil realizar estudios de control. También pueden realizarse y obtener análisis a corto y a largo plazo.

- Sugerencia: el Grupo de Trabajo de Resultados podría desarrollar las diversas teorías de cambio—y el tiempo que creemos se necesita para lograr ciertos resultados.
- Recordar que la cuestión de los resultados es pertinente para todos los tipos de productos que proporcionan las organizaciones, incluyendo préstamos, ahorros y seguros.
- Sería útil establecer la cantidad apropiada de tiempo que se lleva para que ocurra cada resultado específico. Por ejemplo, una mejora de salud en relación con cierta enfermedad puede llevar más tiempo en dar efecto que otro tipo de resultado.
- Algunas veces, las variables sustitutivas utilizadas para los resultados prácticamente no tienen significado. Estamos de acuerdo en que puede ser difícil/imposible medir resultados reales en períodos de tiempo tan cortos.
- Si también dependemos de otros sectores para ayudar a ajustar los indicadores que estamos usando, también aprenderemos acerca de la cantidad de tiempo que se debe esperar para los resultados. Por ejemplo, podríamos suponer que un cambio en el estado de salud podría tomar X número de años y por medio de la colaboración con expertos en salud, se puede determinar que algunos resultados de salud pueden verse en un período muy corto de tiempo dependiendo de la intervención. Creo que podemos obtener mejores indicadores así también...pidiendo ayuda de experiencia específica sobre algunos tipos de resultados.
- El participante de South Pacific Business Development (SPBD) compartió lo que SPBD ha estado haciendo con los resultados: ha probado varias herramientas diferentes para capturar datos sobre los resultados que los programas de SPBD están obteniendo. Algunas herramientas se desarrollan internamente, como el perfil anual de miembro (MAP) y SPBD acaba de lanzar el PPI en Fiyi. Hace un par de años, SPBD lanzó un programa de diarios financieros. El programa de diarios financieros sigue en funcionamiento y ha tenido éxito en algunas maneras y no ha tenido éxito en otras, y SPBD está modernizándolo. El diario financiero y el diario de flujo de caja requerían capacitación extensa para los clientes, en algunos casos hasta requería capacitación en habilidad aritmética. Llevó más tiempo de lo esperado implementarlo. SPBD está creando posiciones de liderazgo para que los clientes ayuden a capacitar a los compañeros miembros del grupo, para ayudar a mejorar la eficacia de la implementación. Aún así, hay desafíos en la recopilación de datos a todo nivel, desde la capacitación de los clientes para que proporcionen los insumos requeridos, hasta decidir cómo medir los datos pertinentes, hasta almacenarlos dadas las limitaciones del SIG.
  - Pregunta: ¿Cómo miden los ingresos comerciales? ¿Cómo capturan los datos y cómo los mantienen?
  - Pregunta: Si el SIG no es lo suficientemente robusto para integrar los nuevos datos sociales que se están rastreando, ¿dónde se almacenan entonces y cómo integran los datos?
- Una participante compartió que su organización ha estado implementado un sistema basado en clientes para medir el impacto por 5 años, pero a medida que aumenta el número de clientes, la organización ha estado enfrentando dificultades para elegir el método correcto de muestreo.
  - Sugerencia: Un tema futuro que este grupo de trabajo debería cubrir sería los Métodos de muestreo adecuados y representativos

- Grameen Foundation ha producido dos estudios / conclusiones muy útiles en las Filipinas utilizando el índice PPI. La sugerencia es circular estos informes a los miembros de este grupo.
- Frances observó que claramente hay experiencia profunda y extensa en el grupo de trabajo. SPTF se pondrá en contacto con todos para confirmar la fecha y hora de la siguiente reunión.