



MicroSave

Market-led solutions for financial services



Formamos Gente Eficiente



FACETA CENTRAL
Desarrollo Empresarial

**Divulgación de las Herramientas de *MicroSave* entre
Instituciones Latino-Americanas de Micro-Finanzas *MicroSave* LAC**

**Curso Internacional de
Capacitación de Capacitadores:
INVESTIGACION DE MERCADO PARA MICRO FINANZAS
Escuchar a los Clientes**

Santa Cruz Bolivia,
Jueves 12 de Junio – viernes 20 de junio 2008.



Patrocinado por: **CGAP Y FUNDACION FORD**



1 MICROSAVE Y LA DIFUSION DE HERRAMIENTAS EN LATINA AMERICA

MicroSave es una Organización especializada en la transferencia de conocimientos en micro finanzas con 10 años de experiencia en países de África y Asia. *MicroSave* ha desarrollado mas de 20 Cajas de Herramientas gerenciales las cuales están disponibles en su Pagina Web: www.microsave.org.

Todas las herramientas se distinguen por su orientación al mercado y aplicación práctica. Cada Caja de Herramientas es un conjunto coherente de prácticas aplicables que ayudan a la gerencia de una IMF en el manejo de su empresa. Estas herramientas son desarrolladas en base a experiencias prácticas y aprendizaje por acción (action research) con una variedad de instituciones financieras reconocidas, bancarias y no bancarias:



MicroSave's Action Research Partners

Cada Caja de Herramientas se presenta en forma de un taller o curso, con los siguientes componentes:

- Manuales y Material Técnico para Participantes
- Presentación en Power Point
- Casos, ejercicios, etc.
- Manual para instructores.

Los patrocinadores, la Fundación FORD y el CGAP, han convenido con el Consorcio FACET B.V. / FACETA Central / Fundación IDEA la validación y difusión en los países de América Latina de habla español, de las herramientas desarrolladas por MicroSave.

Este proceso de difusión incluye:

- La determinación de herramientas por introducir y difundir*
- La participación de consultores Latino Americanos en los cursos de MicroSave,*
- La traducción de las herramientas, y su puesto a disposición en Paginas Web*
- El pilotaje y validación de las mismas en 2 IMF del continente para cada herramienta*
- La capacitación de consultores en el uso de las herramientas*
- La supervisión de los trabajos de estos consultores en el uso de una herramienta*
- MicroSave **certifica** a los o las instructores y consultores que cumplen sus requisitos de calidad en la implementación de uno o dos trabajo; ellos y ellas son registrados, y promovidos como proveedores certificados de servicios (véase www.microsave.org)*
- La promoción de la aplicación de las herramientas entre IMF's , donantes, consultores y Entidades de Capacitación.*



Seis Cajas de Herramientas han sido traducidos y validados en Instituciones como FINCA Honduras, PROMUJER México, la Cooperativa La Chorotega Honduras, Caja Metropolitana El Salvador, PRESTANIC Nicaragua y, ANED en Bolivia. Estas son:

- I. Investigación de Mercado para Micro Finanzas*
- II. Mapeo de Procesos*
- III. Análisis y Manejo de Riesgos Institucionales y de Productos*
- IV. Estrategia de Mercadeo de Productos*

Las versiones en español de estas Cajas están disponibles en las Web: www.microsave.org y www.facetacentral.com

Adicionalmente, las siguientes Cajas de Herramientas están en proceso de traducción:

- V. Recursos Humanos*
- VI. Pilotaje de Productos*

2 INVESTIGACION DE MERCADO; escuchando al cliente

¿Qué es la Caja de Herramienta de Investigación de Mercado?

Esta Caja de Herramientas fue una de las primeras que fue exitosamente desarrollada por **MicroSave**. Representa un conjunto de formas de trabajo y métodos para analizar las necesidades, prioridades, experiencias y satisfacción con servicios de los clientes de una Institución Micro Financiera, enfatizando su bajo nivel educativo y a veces limitada experiencia con servicios financieros.

Como tal contiene unos 20 Herramientas diferentes que se pueden aplicar en varias situaciones y con objetivos diferentes. Entre ellas figuran objetivos como:

- Conocer los criterios que aplican los clientes cuando seleccionan a una IMF
- Conocer de a satisfacción de clientes con productos existentes,
- Conocer la satisfacción de clientes con otros aspectos, como son el servicio, cercanía y seguridad de instalaciones, etc.
- Conocer demanda potencial para productos nuevos
- Conocer la percepción de los clientes con respecto a la competitividad de la IMF Y sus productos; comparación con la competencia
- Conocer las razones porque clientes dejan de usar servicios de la IMF.
- Conocer como los clientes manejan los sus flujos de ingresos y gastos

Las herramientas se aplican a varios productos, especialmente el crédito, el ahorro y el micro seguro.

La Caja de Herramientas se presenta en forma de un taller o curso, con los siguientes componentes los cuales pueden bajarse de las paginas web ya mencionados. :

- Manuales y Material Técnico para Participantes
- Presentación en Power Point
- Casos, ejercicios, etc.
- Manual para instructores (protegido) .



¿Que valor agrega la buena investigación de mercado para la IMF?

El mundo de las Micro Finanzas en América Latina básicamente se caracteriza por las siguientes tendencias:

- a) El incremento y la intensificación de la competencia y en algún caso saturación del mercado de micro crédito requiere eficiencia y la capacidad de ajustar y diferenciar productos existentes y diversificar el paquete de productos.
- b) La regulación, supervisión y requisitos que ponen las fuentes de recursos son más exigentes y se orientan hacia los riesgos, su control y mitigación, entre los cuales los riesgos de imagen, cartera y de productos.
- c) Asimismo, se analiza en mayor grado la capacidad de la IMF para satisfacer a clientes y profundizar sus servicios hacia regiones y segmentos de mercado no atendidos previamente.

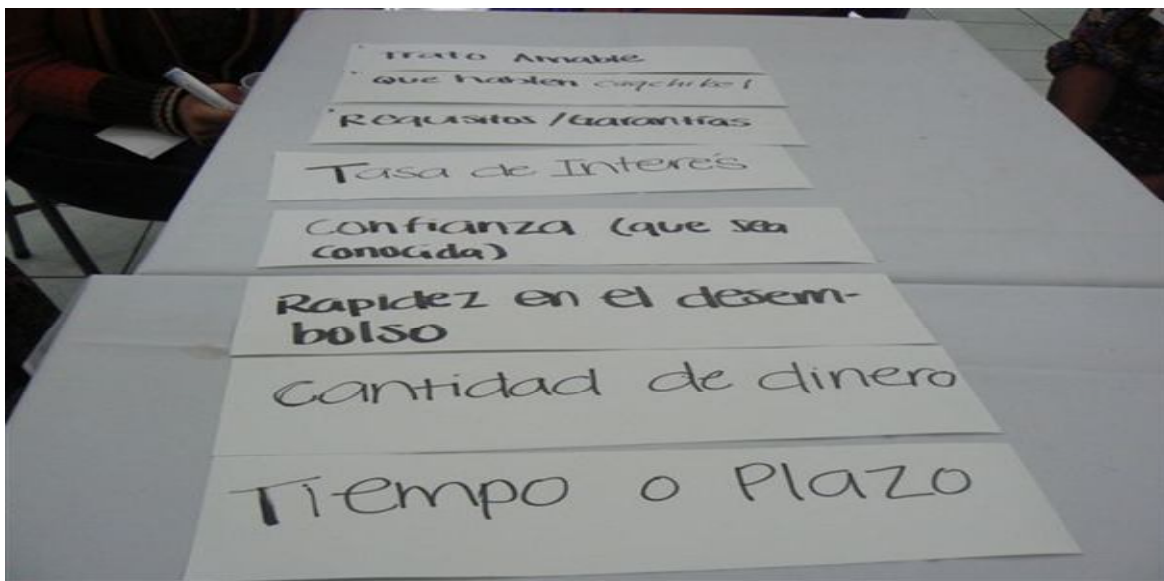
En este contexto, no debería de ser necesario argumentar que frente a estas situaciones, es una condición indispensable para crecer y sobrevivir, las IMF deben de desarrollar su capacidad institucional de Investigación de Mercado y su capacidad de contestar una variedad de preguntas .

¿Qué metodología de Investigación de Mercado usa MicroSave?

MicroSave ha desarrollado una metodología eminentemente práctica, aplicable y con la orientación que la IMF logre “*Escuchar al Cliente*”. La base fundamental de esta metodología es el uso de grupos focales adaptados a las micro-finanzas.

Resultados / beneficios del uso de las Herramientas

La aplicación de esta herramienta en Bancos, Cooperativas e IMF ha tenido resultados impactantes en muchas organizaciones, con reducciones de 50 % en deserción de clientes y tasas de crecimiento considerables en cuanto a cantidad de clientes tiempo de respuesta, y la satisfacción de los clientes, también en Latino América ha sido muy alta.





3 DESCRIPCIÓN DEL CURSO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO

El curso tiene una duración de ocho días de trabajo, con un contenido muy práctico, estructurado en un 50 % en teoría y un 50 % en aplicaciones prácticas; para estas aplicaciones, PROMUJER Bolivia ha acordado organizar la ejecución de grupos focales y otras formas de investigación entre unos 16 grupos de clientes de esta Organización.

Objetivo General del Curso:

Lograr que los participantes adquieran los conocimientos, destrezas y habilidades para poder utilizar las herramientas de Microsave en Investigaciones del Mercado Micro-Financiero, y eventualmente lograr la Certificación en este campo. .

Metodología de la Capacitación:

1. Exposiciones Magistrales sobre la investigación cualitativa , cuantitativa y las herramientas
2. Juego de roles utilizando las herramientas en el salón de clase.
3. Dirección y conducción de grupos focales y herramientas de Diagnostico Rápido participativo con clientes reales de PROMUJER.y en grupos pequeños de participantes
4. Elaboración de informes de investigación

Objetivos de la Investigación en PROMUJER:

1. Determinar los niveles de satisfacción de los clientes de PROMUJER en relación al producto de Micro seguros.
2. Identificar la demanda de nuevos productos que satisfagan las necesidades actuales de los clientes de PROMUJER.

Metodología de la Investigación

1. Lecturas de Material sobre PROMUJER.
2. Realización de 18-22 grupos focales utilizando herramientas de Microsave;
3. Elaboración de informe final.

¿Que piensan estos clientes?





Calendarización del Curso de Herramientas de Investigación de Mercado de Microsave (del Jueves 12 al viernes 20 de Junio)

	8am-10am	10am-10:30am	10:30am-12:30	12:30-2:00pm	2:00 pm-2:30pm	2:30pm-4:30pm	4:30-5:00pm	5:00pm-6:00pm
Jueves 12	Introducción al taller y teoría sobre investigación	Receso y Coffee Break	Explicación sobre desarrollo de Grupos Focales	Receso , Almuerzo	Continuación sobre grupos focales en investigación		Selección de grupos y preguntas y respuestas.	
Viernes 13	Definición de objetivos de investigación en PROMUJER	Receso y Coffee Break	Practica interna de Grupos Focales	Receso , Almuerzo	Traslado a PROMUJER y preparación de la logística del Grupo Focal	Realización del Grupo Focal	Regreso de PROMUJER y receso	Elaboración de informe grupales y llenado de la hoja de frecuencia consolidada
Sabado 14	Revisión de hallazgos. Presentación de la herramienta 1	Receso y Coffee Break	Practica interna de la herramienta 1	Receso , Almuerzo	Traslado a PROMUJER y preparación de la logística del Grupo Focal	Realización del Grupo Focal	Regreso de PROMUJER y receso	Elaboración de informe grupales y llenado de la hoja de frecuencia consolidada
Domingo	LIBRE							
Lunes 16	Revisión de hallazgos. Presentación de la herramienta 2	Receso y Coffee Break	Practica interna de la herramienta 2	Receso , Almuerzo	Traslado a PROMUJER y preparación de la logística del Grupo Focal	Realización del Grupo Focal	Regreso de PROMUJER y receso	Elaboración de informe grupales y llenado de la hoja de frecuencia consolidada
Martes 17	Revisión de hallazgos. Presentación de la herramienta 3	Receso y Coffee Break	Practica interna de la herramienta 3	Receso , Almuerzo	Traslado a PROMUJER y preparación de la logística del Grupo Focal	Realización del Grupo Focal	Regreso de PROMUJER y receso	Elaboración de informe grupales y llenado de la hoja de frecuencia consolidada



	8am-10am	10am-10:30am	10:30am-12:30	12:30-2:00pm	2:00 pm-2:30pm	2:30pm-4:30pm	4:30-5:00pm	5:00pm-6:00pm
Miércoles 18	Revisión de hallazgos. Presentación de la herramienta 4	Receso y Coffee Break	Práctica interna de la herramienta 4	Receso, Almuerzo	Traslado a PROMUJER y preparación de la logística del Grupo Focal	Realización del Grupo Focal	Regreso de PROMUJER y receso	Elaboración de informe grupales y llenado de la hoja de frecuencia consolidada
Jueves 19	Revisión de hallazgos. Presentación de la herramienta 5	Receso y Coffee Break	Práctica interna de la herramienta 5	Receso, Almuerzo	Traslado a PROMUJER y preparación de la logística del Grupo Focal	Realización del Grupo Focal	Regreso de PROMUJER y receso	Elaboración de informe grupales y llenado de la hoja de frecuencia consolidada
Viernes 20	Elaboración de Informe Final			Almuerzo	Elaboración del informe final y Explicación del proceso de certificación		Presentación de Informe Final a PROMUJER- Clausura del Evento.	



Reconocimiento eventual como Proveedor de Servicio Certificado de MicroSave.

Los participantes que terminan el curso con buenos resultados, una vez que hayan realizado una aplicación de calidad a criterio de *MicroSave* el *Instructor del Curso*, serán registrados como proveedores de servicios certificados. Esto implica reconocimientos especiales, publicación en las Páginas Web, y acceso preferencial a información de *MicroSave*.

Este proceso de Certificación no tiene costo para el participante que termina el curso con éxito.

4 OTROS ASPECTOS DEL CURSO:

Duración, fechas, ubicación

El Programa se realizará del *jueves 12 de junio al viernes 20 de junio 2008*, en Hotel Cortés, hotel de primera clase, en Santa Cruz Bolivia. Se espera que los participantes lleven una computadora portátil.

Cupos:

Para mantener calidad y para que los participantes llenen los requisitos de participación pro-activa en trabajos de campo que requiere para eventualmente ser Certificados por *MicroSave*, el Cupo de Inscripción será limitado estrictamente hasta 12 personas.

Participantes:

En general, los participantes cumplirán el siguiente perfil:

Experiencia Laboral	Mínimo 5 años de trabajo en gerencia, consultoría o capacitación empresarial o financiera, o puestos de gerencia o técnicos en Institución de Micro Finanzas.
Motivación	Estar preparado para difundir los conocimientos y habilidades adquiridos a otras personas en su organización.
Nivel de estudios	Formación profesional en grado mínimo de Licenciatura en las áreas de finanzas, auditoría, administración o carreras afines.
Idioma	Español fluido.

Las personas que pueden obtener becas parciales cuyos contenidos se describen a continuación, además, deben de cumplir los siguientes requisitos:

Ocupación / experiencia	3 Años de experiencia como Consultor (a) o Especialista / Instructor en Áreas Financieras 5 años de experiencia en micro finanzas, con preferencia como consultor, especialista / instructor de entidades o programas educativos, asesor de gremios, federaciones, entidades de segundo piso que manejan programas de fortalecimiento institucional.
Motivación	Estar motivado y preparado para aplicar y difundir los conocimientos habilidades adquiridos, fuera de su ámbito directo de trabajo; convirtiéndose en Proveedor Certificado de Servicios de MicroSave.
Habilidades Personales	Vocación de servicio. Buena dicción, facilidad de palabra y locución. Dinamismo en las labores que desempeña. Disposición para intercambiar experiencias.



Proceso de Inscripción y Aceptación:

El solicitante debe de presentar los siguientes documentos para su postulación:

- a) Formulario de Inscripción, en el cual expresa su interés, e indica como usaría y divulgaría los conocimientos adquiridos, según Formato Anexado
- b) Si solicita beca, la carta debe de indicar cómo el solicitante piensa convertirse en Proveedor Certificado de Servicios de MicroSave.
- c) Compromiso de pago, firmada por el solicitante, su empleador o patrocinador, si hubiera,
- d) Currículo Vitae reciente

Estos documentos se pueden enviar por correo o e-mail a FACETA Central o Fundación IDEA a las direcciones indicadas a continuación.

El participante necesita obtener *los documentos de viaje y visas necesarios* para viajar a Bolivia.

La **Fecha limite** para presentar solicitudes de inscripción es el **viernes 16 de Mayo de 2008**.

Los solicitantes aceptados (con beca o sin beca) serán notificados de la decisión del Comité de Aceptación a más tardar el día miércoles 21 de junio, y serán informados sobre los procedimientos definitivos de pago, compra de boletos aéreos, etc.

Inversión, becas parciales y forma de pago:

La inversión total de participación en el curso de Investigación de Mercado se presenta en el siguiente Cuadro:

RUBRO DE COSTO	COSTO EN US \$
Cuota de inscripción incluyendo materiales, transporte local, almuerzos, coffee breaks, excursiones, supervisión y apoyo individualizados después del curso por parte del instructor para los participantes quienes buscan su certificación. .	\$ 550
Hospedaje 10 noches incluyendo desayuno	\$ 450
Transporte internacional o nacional a Santa Cruz	Variable
Cenas y otros gastos	Variables

Para las personas que tienen capacidad y voluntad de multiplicar los conocimientos adquiridos, convertirse en Proveedor Certificado de Servicios de *MicroSave*, y una situación laboral que les permite hacerlo, están disponibles becas parciales.

Estas becas se organizarán de tal manera que la contribución de cada participante becado al curso será más o menos igual, y alrededor **de \$ 550.00** a menos que apliquen situaciones excepcionales. Cada participante, además, será responsable de los costos que incurre en cenas, impuestos aplicables sobre viajes y otros gastos menores.

La forma de pago de este monto será comunicado a los participantes aceptados en el momento de informarles sobre su aceptación y las personas aceptadas deben de realizar y comprobar que han cumplido sus obligaciones (boleto, pago de cuota, según proceda) antes del día 31 de Mayo de 2008.



Curso Investigación de Mercado; Guatemala

5 PERFIL DEL INSTRUCTOR

Cesar Valenzuela, Consultor Principal

César Antonio Valenzuela, de nacionalidad Hondureña y 41 años de edad, es Doctor en Ciencias con orientación en Ciencias Administrativas y cuenta con un Master en Administración de Empresas con orientación en Finanzas. Cuenta con amplia experiencia trabajando con las Herramientas de Investigación de Mercado de Microsave, tanto en su aplicación como en experiencia específica como capacitador, lo que ha merecido el reconocimiento por parte de *Microsave*, que lo ha nombrado recientemente como *Proveedor de Servicio Certificado Recomendado*, siendo el único consultor de América Latina en merecer este reconocimiento.

A partir del año 2005, ha sido Gerente General de ESPIRÁLICA, empresa dedicada a la investigación y consultoría, dentro de la cual ha desarrollado varias investigaciones en las áreas de micro finanzas y remesas familiares utilizando metodologías cualitativas y cuantitativas. También ha desarrollado Planes Estratégico y ha asesorado procesos de introducción de nuevos productos a una variedad de IMF en la región Centro Americana. También fue Instructor principal del Curso de Investigación de Mercado MicroSave que se realizó en Guatemala en Octubre de 2007.

Anteriormente, había trabajado para organizaciones como la **Fundación Internacional para la Asistencia Comunitaria** FINCA Honduras, Grupo Enlace, Multi - Inversiones y Bancos Hondureños. También se ha desempeñado como profesor de Metodología de Investigación a nivel de Maestría, y como capacitador en Diplomados y Cursos a IMFs y otras entidades.



Otros apoyos y consultores



El Dr. Valenzuela será acompañado por una Asistente Técnico, la Ing. Irma Romero, quien le ayudará específicamente con la supervisión de los trabajos prácticos. Ella cuenta con una maestría en gestión de proyectos y labora como consultora en Espirállica.

Job Blijdenstein, Coordinador de la Iniciativa MicroSaveLAC y Director de Faceta Central realizará presentaciones puntuales sobre el Programa y sus actividades.

Estará disponible personal técnico y administrativo de Fundación IDEA en su Oficina Central en La Paz y Oficina Regional en Santa Cruz. .

6 CONTACTOS

Para más información sobre este curso y otras iniciativas en Latina América:

 <p>FACETA CENTRAL Desarrollo Empresarial</p>	<p><i>Edificio Cámara de Industria, Oficina 7 “A” Ruta 6, 9-21 Zona 4. 01004 Guatemala, C.A. Teléfono (502) 2331 9645 Fax (502) 2331 3759 microsave@facetacentral.com www.facetacentral.com</i></p>
 <p>Formamos Gente Eficiente</p>	<p><i>Edificio Cámara de Comercio Piso 7 Avenida Mariscal Santa Cruz Tel. 591-2.2312626; Fax: 591-2-2311306 idea@entelnet.bo www.fundacionidea.edu.bo</i></p>

Para mas información sobre *MicroSave*, las herramientas disponibles y su impacto se puede contactar: :

<p><i>MicroSave</i> Market-led solutions for financial services</p>	<p><i>Shelter Afrique House, Mamlaka Road, PO Box 76436, Yaya 00508, Nairobi, Kenya. info@microsave.org www.microsave.org</i></p>
--	--

ANEXO: FORMATO DE SOLICITUD PARA INSCRIPCION EN EL CURSO