



## Foro Nicaragüense de Microfinanzas

**Inclusión Financiera**  
para un mayor  
desarrollo  
económico y  
social



**2017**  
**24 y 25 de Agosto**  
Centro de convenciones  
Crown Plaza



Foro Nicaragüense  
de Microfinanzas



**Inclusión Financiera**  
para un mayor desarrollo económico y social

### **Desempeño Social: Experiencia Práctica en la Medición de Resultados obtenidos por la prestación del Servicio**

**Madeline Franco**

**Fundación para el Desarrollo Empresarial y Agrícola -FUNDEA**  
**Unidad de Gestión Social y Servicios de Desarrollo Empresarial**





### Un poco de Historia



Asociación de Cooperación Técnica

- Proyecto de la Cooperación Técnica Belga 1,992



¡Qué Buena Idea! tener mi crédito en



Fundación para el Desarrollo Empresarial y Agrícola -FUNDEA

- Año 2006
- Año 2007 (Plan Estratégico)



### Nuestra Misión

Contribuir a mejorar las condiciones de vida de agricultores y empresarios de la micro y pequeña empresa, por medio de la prestación de servicios financieros y de desarrollo empresarial



Fundación para el Desarrollo Empresarial y Agrícola



## Objetivos Estratégicos

### Facilitar Servicios de Desarrollo Empresarial a los y las clientes



#### Asistencia Técnica Agropecuaria

- Capacitación y Asistencia Técnica Agrícola y Pecuaria
- Huertos familiares
- Huertos Escolares
- Parcelas demostrativas
- Jornadas profilácticas de Vacunación (animales y ganado)



#### Capacitación productiva Empresarial

- Capacitación Grupal
- Desarrollo Empresarial
- Proyectos productivos
- Empoderamiento de la mujer
- Servicios de Salud clientes mujeres



#### Educación Financiera

- Presupuesto Familiar y Empresarial
- Ahorro
- Manejo del Crédito



## Objetivos Estratégicos

### Institucionalizar la Gestión del Desempeño Social



Diagnóstico de Necesidades y Evaluación de Servicio al Cliente (año 2008)



Auditoria Social (Año 2010-2011)



Sistema de Medición del Desempeño Social -Sistema MDS- (2012-2013)



Creación de Línea Base para Medir el Impacto Social (Año 2017)



## Sistema de Medición del Desempeño Social



## Satisfacción Cliente

Indicador/año	2012 %	2013 %	2014 %	2015 %	2016 %	2017 %
Retención de clientes	70	63	53	80	76	80
Satisfacción con el Producto Crediticio	83	85	80	79	86	89
Satisfacción con el Servicio	86	93	92	80	86	90
Satisfacción con el Servicio de Capacitación	75	93	94	89	85	89
Satisfacción con el servicio de Asistencia Técnica	80	88	91	91	87	90



### Áreas de Oportunidad Identificadas



### Mecanismo de Quejas y Sugerencias





### Información para el Cliente



Charlas Pre-crédito



Video Informativo



Desplegable informativo



### Agilización de tramites y atención al cliente



Ampliación del horario de atención de Agencias



Implementación de Unidades Operativas Territoriales –UOT-



Sistema BMP-PRISMA



### Mejoras en la infraestructura de las Agencias



Imagen Institucional



Áreas cómodas de espera



Atención al cliente (agua, café)



### Programa de Capacitación para Colaboradores. "Servicio al Cliente"

Programa de Inducción

Ciclo de Servicio al Cliente

Programa General de Capacitación

Capacitación E-learning  
Estándares de servicio:  
Llamadas telefónicas,  
atención de visitas en las  
agencias  
Servicio y atención al  
cliente interno





## Línea de Base para la Medición del Impacto Social de FUNDEA

Objetivo: Construir una línea de base, que permita medir el Impacto Social de FUNDEA en los y las clientes atendidos.



### Variables

- Información del Cliente
- Datos de Vivienda
- Datos de Salud
- Datos de Migración



### Variables

- Datos de Educación
- Características de Ingresos
- Características de Empleo Generado
- Satisfacción de Cliente Externo



*Un Cliente satisfecho con los productos y servicios que le ofrecemos, siempre nos recomendará.*

*El 81% de nuestros clientes está dispuesto-a a recomendarnos con familiares y amigos*







***!!!!Muchas Gracias!!!!***