

## EVALUACIÓN DE IMPACTO

Proporcionamos capacitación y asistencia técnica en la utilización de las 5 herramientas AIMS-SEEP, que representan el estándar mundial para evaluar el impacto de las micro finanzas y medir la satisfacción del cliente.

### Las Herramientas AIMS/SEEP:

- Proveen resultados y recomendaciones orientadas a la toma de decisiones gerenciales.
- Han sido utilizadas con mucho éxito en América Latina, África, Europa y Asia.
- Están siendo promovidas por donantes y cooperantes grandes tales como: USAID, CGAP, Oxfam, COSUDE, ACT, KfW, Fundación Ford y NOVIB.
- Son herramientas flexibles, adaptables y participativas.
- Incluyen 2 encuestas cuantitativas y 3 herramientas cualitativas.
- Están siendo utilizadas para las investigaciones primarias con clientes, ex-clientes y no-clientes.
- Son costo-efectivas, usando la metodología transversal.
- Proveen medición de cambios atribuibles a los programas de micro finanzas en los 4 niveles:
  - el o la cliente
  - su familia
  - su negocio
  - su comunidad

En solamente 3 semanas, pueden capacitar a su personal, hacer las entrevistas, efectuar el análisis de los datos y preparar un informe de sus hallazgos y recomendaciones para los gerentes y junta directiva. Posteriormente, pueden usar los indicadores para su monitoreo en su Sistema de Información Gerencial (SIG).

El Equipo de IDEAS ha trabajado de cerca con las siguientes redes nacionales de instituciones de micro finanzas, se ha capacitado y se ha ayudado en las implementaciones desarrolladas por los siguientes miembros:

SEEP Network	COPEME — Peru
PHILNET— Filipinas	COVELO — Honduras
GHAMFIN — Ghana	ASOMIF — Nicaragua
CASHPOR — Asia	ALPIMED — El Salvador
APPEND — Filipinas	PROMIFIN-COSUDE — Nicaragua

## RECIBA GRATIS EL MANUAL DE EVALUACION DE IMPACTO EN IDIOMA ESPAÑOL

El coordinador del Equipo de IDEAS, Dr. Carlos Garber, fue el Redactor Asociado y el autor principal de varias partes del Manual AIMS-SEEP, Aprendiendo de los Clientes: Herramientas de Evaluación para los Operadores de Microfinanzas. Para recibir gratis la versión del año 2001 en español, inglés o francés, por favor bajarlo de [www.mip.org/componen/aims/pubs/english/toolsmanual-eng-fr-sp.htm](http://www.mip.org/componen/aims/pubs/english/toolsmanual-eng-fr-sp.htm)

### NUESTRO EQUIPO

El equipo de IDEAS es un equipo internacional, conformado por profesionales provenientes de diferentes continentes quienes han proveído capacitación y asesoría. Ver [www.ideasnet.org](http://www.ideasnet.org) para un listado de los consultores asociados actuales.

El énfasis principal en los últimos 5 años ha sido la enseñanza a los gerentes de IMFs en las evaluaciones del impacto, satisfacción de clientes, e investigación del mercado en América Latina, África, Asia, Europa y Norte América. Miembros de nuestro equipo han sido los responsables en la capacitación de profesionales en micro finanzas en 4 continentes.



### NUESTRO BOLETÍN: MICROEVAL

Como un seguimiento a los talleres y visitas de asistencia técnica, IDEAS publica en el español, "MicroEval: El boletín de Evaluación del Impacto e Investigación de Mercado en América Latina". Los números anteriores están disponibles en [www.seepnetwork.org/boletin-list.html](http://www.seepnetwork.org/boletin-list.html). Nos puede escribir a la dirección electrónica señalada abajo para ser incluido gratis en nuestra lista de distribución por correo electrónico.

### PARA MAYOR INFORMACIÓN

Ver nuestro sitio Web en [www.ideasnet.org](http://www.ideasnet.org). O escriba a nuestro coordinador, Dr. Carlos Garber, en [cgarber@ideasnet.org](mailto:cgarber@ideasnet.org)

Teléfono o fax: 01-404-378-7544  
Dirección: 125 East Benson Street, Decatur, Georgia 30030 USA



## INSTITUTE FOR DEVELOPMENT, EVALUATION, ASSISTANCE AND SOLUTIONS

### IDEAS proporciona servicios técnicos y capacitación en cuatro áreas principales:

- Investigación del mercado sobre los productos y servicios que los microempresarios desean y requieren.
- Evaluación de impacto, investigación de la satisfacción del cliente y el monitoreo de impacto para las instituciones de micro finanzas.
- Evaluaciones institucionales para las instituciones de micro finanzas y ONGs.
- Asesoría y evaluación de préstamos internacionales para las instituciones de micro finanzas y el comercio justo.



## MISIÓN DE IDEAS

Nuestra misión es contribuir al desarrollo económico sostenible de los pobres. Eso se hace principalmente a través de servicios para las instituciones de micro finanzas (IMFs) y otras organizaciones que proporcionen productos financieros y otros servicios. Este año celebramos 16 años de servicio internacional en este trabajo fructífero.

### NUESTROS SERVICIOS

Siete diferentes métodos de servicio son utilizados:

**Talleres Educativos**– Ofrecemos seminarios desde 3 horas hasta 3 semanas. También enseñamos cursos de post-gradado con créditos académicos en reconocidas universidades.

**Asistencia Técnica**– Damos asesoría técnica in situ, por correo electrónico y por teléfono.

**Evaluaciones Institucionales** – Podemos hacerla como una evaluación participativa o externa. Normalmente se hace para la institución en sí o para sus donantes y cooperación externa. También se ejecuten evaluaciones para inversionistas sobre instituciones de micro finanzas e intermediarios.

**Evaluación de Impacto Completo** – Eso incluye la coordinación, planificación, capacitación, estadística, análisis y supervisión técnica para una evaluación completa. También podemos diseñar el sistema del monitoreo del impacto.

**Investigación de Mercado** – Eso incluye la planificación, capacitación, y supervisión técnica de una investigación completa de mercados. Puede ser utilizada para el mejoramiento o rediseño de un producto existente o para el diseño del prototipo de nuevos productos.

**Desarrollo de Capacidad** – Provee capacitación y trabajo de campo para consultores jóvenes a fin de que desarrollen sus talentos para asesorar mejor a los gerentes de IMFs y ONGs.

**Divulgación de Información** – Proporcionamos información en boletines, a través de nuestro sitio Web, y en talleres y cursos.

## INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

Proporcionamos servicios especializados de capacitación y accesoria técnica enseñando la aplicación de 18 herramientas, originalmente diseñadas por MicroSave-África.

Actualmente están siendo utilizadas con éxito, por instituciones micro financieras y bancos en África, Asia, Europa y América Latina.

Estas herramientas gozan de prestigio y aceptación por los cooperantes y donantes internacionales por su efectividad en conocer el mercado.



Se utilizan estas herramientas para:

- Enfocar en las necesidades y opiniones de los clientes de programas de micro finanzas;
- Aprender como está su institución en relación con los productos y procesos de otras organizaciones similares;
- Rediseñar sus productos y servicios en función de las necesidades sentidas de los clientes actuales y potenciales;
- Diseño de los prototipo de nuevos productos.



En el último semestre de 2002, el equipo de IDEAS desarrolló investigaciones del mercado en países como Uganda, El Salvador, Guatemala, Colombia, México y Jamaica.

## Proceso de Investigación del Mercado y Desarrollo del Producto (Proceso MicroSave)



Nuestro equipo de IDEAS enseña todos estos 7 pasos para que Uds. puedan aprender y desarrollar su propia Investigación del Mercado.

Actualmente, tenemos contratos con Microfinance Opportunities, MicroSave-Africa, Catholic Relief Services, ONGs internacionales y IMFs nacionales.

Para mas información, vea [www.MicroSave-Africa.com](http://www.MicroSave-Africa.com) (actualmente en inglés), Estamos en el proceso de traducir los materiales al español y puede aprender sobre su disponibilidad en nuestro sitio: [www.ideasnet.org](http://www.ideasnet.org).

### OUR CLIENTS

Nuestros clientes son gerentes y equipos de IMFs, miembros de juntas directivas, inversionistas institucionales, representantes de redes afiliadas, consultores, estudiantes e investigadores. IDEAS ayuda a estos clientes para que escuchen mejor las necesidades y preferencias de los pobres para apoyarles mejor en sus procesos de empoderamiento.



WEBEXPERTA