

Medición de la satisfacción y pertinencia de la Evaluación Psicométrica de LenddoEFL usando la metodología de Net Promoter Score

Caso de Estudio en MicroBank | España



Contenido

| | |
|--------------------------|---|
| Antecedentes | 3 |
| El Objetivo | 3 |
| El Proyecto | 3 |
| Encuesta de satisfacción | 4 |
| Resultados | 5 |

Antecedentes

MicroBank es un banco español creado en 2007 y participado íntegramente por CaixaBank. Su actividad principal es la concesión de microcréditos y otra financiación con impacto social. Es el único banco en España especializado en microcréditos y líder en este sector en Europa.

El Objetivo

MicroBank quería usar la evaluación psicométrica para tener información que complementa su proceso de evaluación para otorgar crédito a los solicitantes del producto de Microcrédito convenio entidades.

Las soluciones de LenddoEFL, hasta el momento, estaban siendo utilizadas con éxito en Asia, África y más recientemente Latinoamérica. Este iba a ser el primer proyecto por implementar en Europa, lo que significó un reto bastante grande al no conocer a esta población. Sin embargo, el carácter emprendedor de los solicitantes era una característica común con las poblaciones ya analizadas, entonces nuestros equipos empezaron a trabajar en un modelo y cuestionario que se acomodan a la necesidad y particularidades de los potenciales clientes de MicroBank.

El Proyecto

MicroBank tiene un producto dirigido a emprendedores que vienen derivados de entidades colaboradoras (más de 300). Estas entidades brindan asesoría a emprendedores que desean iniciar sus negocios. Una vez que el emprendedor termina su preparación y presenta su informe final; con la aprobación de la entidad puede iniciar la solicitud para este microcrédito. Es en este momento en el que MicroBank nos indicó que el solicitante debía realizar el cuestionario, para luego acercarse a las oficinas de CaixaBank y continuar el proceso de evaluación.

LenddoEFL había terminado el desarrollo de la herramienta Applicant Journey, mejorando la experiencia del usuario al realizar el cuestionario psicométrico. Así mismo, esta plataforma sería mucho más flexible y personalizable a los requerimientos de nuestros clientes. MicroBank necesitaba una evaluación que el solicitante pudiera hacer remotamente, desde la comodidad de su casa, en el trabajo o en la calle; desde su celular, tableta o computadora.

A inicios del año 2016 iniciamos la implementación de la herramienta psicométrica, utilizando el cuestionario Online bajo esa nueva plataforma. Al ser el primer lanzamiento con estas características, se decidió que los equipos involucrados, de ambas partes, debían tener una comunicación continua sobre el avance del proyecto. Fue así, semanalmente se reunieron los equipos de Producto de LenddoEFL basado en Boston, con los gerentes de Riesgos y Tecnología de MicroBank en Barcelona.

LenddoEFL y MicroBank lanzaron el proyecto en Julio del mismo año en forma de piloto, para esto, se escogió a la entidad “Andalucía Emprende” como la única que podía dirigir a los emprendedores a realizar la evaluación psicométrica. El objetivo del piloto era asegurar la efectividad operativa y observar cómo se comportaba la herramienta en esta población, antes de hacer el despliegue nacional.

Luego de cuatro meses se hizo el despliegue nacional. Antes de cumplir el mes de este despliegue ya se había logrado duplicar el volumen promedio mensual.

Encuesta de satisfacción

En los meses del piloto se terminaron de pulir detalles operativos del proyecto. Sin embargo, para poder lanzarlo nacionalmente, MicroBank preparó una encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los solicitantes que habían utilizado la herramienta.

Se contactó a 56 personas, con un total de 43 encuestas válidas. Los temas principales

fueron el Proceso de cumplimentación del cuestionario, Percepción de la evaluación online y Satisfacción con MicroBank.



Ilustración 1: Distribución del universo de personas encuestadas

Cabe mencionar que LenddoEFL siempre ha tenido que enfrentar la barrera del tiempo de duración de la evaluación. Esto, más allá de ser un dato recogido de solicitantes, era una hipótesis de los potenciales clientes que buscaban implementar la herramienta. Por esta razón, teníamos gran interés en conocer la opinión de solicitantes reales en esta nueva geografía.

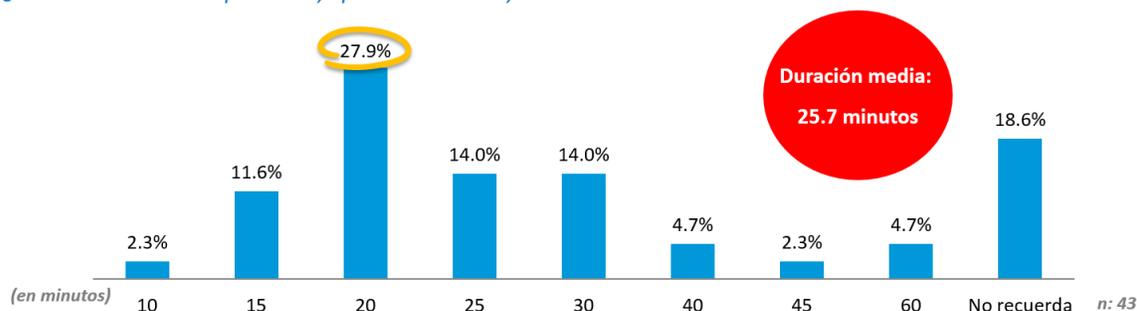
Resultados

Sobre el Proceso de completitud del cuestionario, se encontró que el 72% de los solicitantes realizaron la evaluación desde sus hogares. Si bien, podrían haberlo hecho desde un dispositivo móvil en las oficinas de CaixaBank, este resultado nos indica que el hecho de que la herramienta sea online efectivamente evitó que las oficinas estén sobre cargadas con los solicitantes a este crédito.

La Percepción del cuestionario dentro de la evaluación online también cumplió con

nuestras expectativas ya que casi el 30% de los clientes percibió que la duración fue menor a la duración real media (20min vs. 25.7min). Esto generó que cerca del 70% de la población encuestada haya encontrado la duración del cuestionario correcta.

“¿Recuerda cuánto tiempo dedicó, aproximadamente, a contestar el cuestionario?”



“¿La duración de la encuesta le pareció...?”

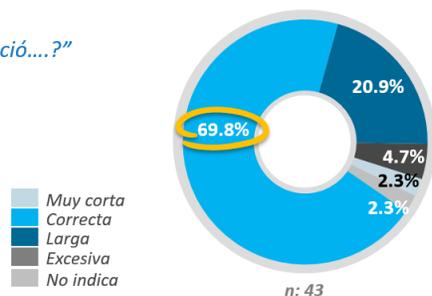
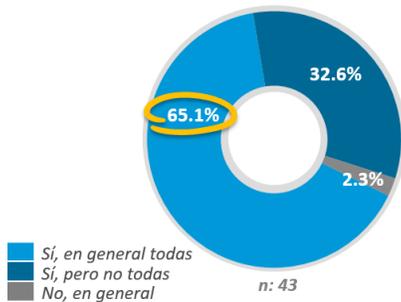


Ilustración 2: Percepción de la duración de la evaluación

Uno de los objetivos del desarrollo de la plataforma Applicant Journey y la reestructuración del contenido de estos cuestionarios fue hacer las preguntas más entendibles, eliminando el exceso de texto y reemplazándolo por imágenes y preguntas de tipo lúdico.

En estos gráficos observamos que la experiencia de usuario es satisfactoria y que las personas que resuelven la evaluación consideran que es claro y fácil.

“¿Considera que las preguntas eran claras?”



“¿Le resultó fácil o difícil rellenar el cuestionario?”

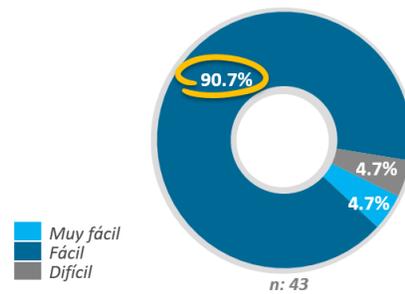


Ilustración 3: Percepción sobre la claridad y facilidad de la evaluación

El último aspecto de la percepción era en qué medida el solicitante consideró que el cuestionario es una herramienta adecuada para evaluar a los potenciales clientes del banco. Tuvimos el gusto de ver que nuestra solución sí es considerada útil por los propios solicitantes.

“¿En qué medida considera adecuado el cuestionario como herramienta para analizar la idoneidad de los candidatos a un microcrédito?”

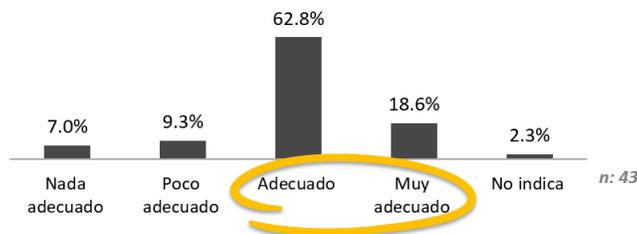


Ilustración 4: Percepción sobre la pertinencia de la evaluación

Finalmente, MicroBank quiso conocer cuál era la visión global de sus clientes. Los resultados alcanzaron las expectativas nuevamente:

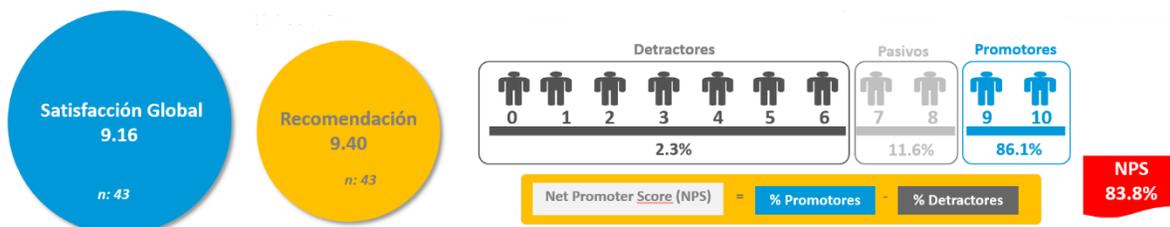


Ilustración 5: Resultados Globales Net Promoter Score

Esta fue la primera vez que un cliente nuestro realizó este tipo de encuesta a sus propios clientes; esta práctica permitió conocer la opinión y reacción de los solicitantes en un entorno en una población nueva. Estamos complacidos de que las soluciones psicométricas de LenddoEFL sean utilizadas y relevantes para Microbank a lo largo de los años, pero más contentos aún de que sea aceptada y de utilidad para que los clientes aprecien el proceso de crédito de MicroBank.