

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	1
1.1. Descripción del Tema	1
1.2. Objetivos	2
1.3. Oportunidad de Globalización	2
1.4. Metodología de Trabajo	3
1.5. Resultados Esperados	3
2. Descripción de la Industria Microfinanciera	4
2.1. Industria Microfinanciera Global	4
2.2. Industria Microfinanciera en Latino América	10
2.3. Industria Microfinanciera en Chile	15
2.4. Regulación de la Industria Microfinanciera en Chile	20
3. Descripción de la Institución Caso de estudio: Fondo Esperanza SpA	23
3.1. Descripción General	23
3.2. Fundación de Microfinanzas BVVA	27
3.3. Estructura Organizacional	27
3.4. Productos y Servicios	28
3.5. Clientes	32
3.6. Situación Legal	33
4. Descripción del Problema del No Pago de Créditos	34
4.1. Conceptos Claves	34
4.2. Situación Global, Regional y Nacional	37
4.3. Descripción del Problema en Fondo Esperanza	42
5. Benchmarking Internacional	45
5.1. Metodología utilizada para seleccionar IMF's	45
5.2. Resultado de la selección de IMF's	47
5.3. Metodología utilizada para abordar las IMF's seleccionadas	49
5.4. Estrategias utilizadas por las IMF's seleccionadas	49
6. Estrategias Propuestas	57
6.1. Estrategia actual de Fondo Esperanza SpA.	57
6.2. Estrategias propuestas	58
6.3. Recomendación	64
7. Plan de Implementación de Estrategia Seleccionada	64
8. Conclusiones	67
9. Bibliografía	69
10. Anexos	71
9.1. Sobre la Base de Datos MIX Market	71
9.2. Recomendaciones Dr. Mamiza Haq – UQ Business School	72
9.3. Recomendaciones Gerente de Relaciones con el Cliente MIX Market	73
9.4. Reunión con Subgerente de Productos Financieros, Fondo Esperanza	75
9.5. Reunión con Gerente de Riesgo y Subgerente de Productos Financieros, FE.	76
9.6. Contacto con IMF's seleccionadas	78
9.7. Gráficos y Tablas adicionales	81