



REPÚBLICA DE EL SALVADOR  
MINISTERIO DE ECONOMÍA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTADÍSTICA  
Y CENSOS (DIGESTYC)

**ACUERDO MCC  
INFORME FINAL**

---

**ENCUESTA FIDENORTE  
ENTREGABLE 4.2 - INFORME FINAL  
CORRESPONDIENTE AL ACUERDO MCC-DIGESTYC**

---

SAN SALVADOR, JULIO DE 2013

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
1.1 Objetivo General .....	4
1.2 Objetivos Específicos.....	4
2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
3. ORGANIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
3.1 Equipocoordinador de digitación y Calidad de información.....	8
4. DESCRIPCIÓN DEL LEVANTAMIENTO DE CAMPO .....	10
4.1 Ubicación del Levantamiento .....	10
4.2 Rutas de Trabajo de la Encuesta .....	11
4.3 Levantamiento de la Encuesta .....	13
4.3.1 Resumen del resultado de la encuestade hogar .....	13
4.4 Dificultades en el Trabajo de Campo .....	14
5. PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD, CODIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE LA BASE DE DATOS .....	15
5.1 Control de Calidad y codificación .....	15
5.2 Captura de Datos .....	15
6. LECCIONES APRENDIDAS.....	16
7. ASPECTOS METODOLÓGICOS .....	17
7.1 Cobertura Geográfica.....	17
7.2 Cobertura Temporal.....	17
ANEXOS.....	18
BOLETA BENEFICIARIOS .....	19

## INTRODUCCIÓN

En el marco de los procesos de implementación de proyectos que desarrolla la MCC para desarrollar la zona norte se enmarca el Proyecto de Desarrollo Productivo en la Zona Norte de El Salvador FIDENORTE.

Con la intervención de FOMILENIO en la zona norte, uno de los objetivos centrales promover el crecimiento económico y la reducción de la pobreza en la Zona Norte de El Salvador, mediante tres actividades a promover: 1. Servicios de producción y negocios, 2. Apoyo a la inversión y 3. Servicios financieros.

Por acuerdo suscrito entre MCC y el Ministerio de Economía (MINEC) a través de la Dirección General de Estadística y Censos (DIGESTYC), se asume el compromiso de realizar la Encuesta de Fideicomiso de la Zona Norte de El Salvador FIDENORTE.

El Fideicomiso de la Zona Norte de El Salvador FIDENORTE tiene como objetivo proporcionar capital de inversión a poblaciones pobres y a las organizaciones que las benefician, brindándoles asistencia técnica para planes de negocio y actividades productivas además de préstamos multianuales de al menos \$50,000. Los representantes claves de este proyecto son: Banco Multisectorial de Inversiones (BMI)/BANDESAL, FOMILENIO, el Comité de Inversión del Proyecto de Desarrollo Productivo y MCC.

Para la encuesta Fideicomiso de la Zona Norte de El Salvador FIDENORTE en el instrumento que se utiliza se recolecta información general sobre la organización beneficiada y representante legal de esta, percepción sobre el crédito y generalidades del negocio, comunicación con FOMILENIO y BANDESAL, repago del crédito FIDENORTE, inversiones con dinero del proveniente del crédito e inversiones con dinero propio o prestado por otros medios, empleos generados en el último año, costos e ingresos, cambios generados en el negocio a partir de solicitar el crédito FIDENORTE, créditos fuera de FIDENORTE y nivel de satisfacción y lecciones aprendidas a raíz de solicitar el crédito FIDENORTE

La metodología de evaluación se realiza a través de una muestra de 41 solicitantes de los créditos FIDENORTE en 7 departamentos y 16 municipios tanto en la zona norte del país como en San Salvador con la cual se tendrá una base de datos para analizar resultados sobre las inversiones y ventas de los solicitantes

## **1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Objetivo General**

Conocer el punto de vista de los solicitantes del crédito respecto a cómo fue el proceso de solicitud y otorgamiento del crédito y los cambios que se dieron en sus negocios a partir de haber solicitado el crédito.

### **1.2 Objetivos Específicos**

Indagar sobre los beneficios y los inconvenientes que han tenido debido a solicitar el crédito siendo estos beneficiados con el otorgamiento de este o no.

Compilar información sobre el éxito o fracaso que han tenido los proyectos de los beneficiarios con el crédito FIDENORTE.

## **2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

El Gobierno de El Salvador a través de la Comisión Nacional de Desarrollo llevo cabo una amplia consulta ciudadana, en la cual se ponía de manifiesto que los habitantes de la Zona Norte necesitaban un proyecto concreto para alcanzar su desarrollo social, productivo y de conectividad, que le permitiera integrarse al resto del país y a la región.

Como resultado, El Salvador desarrolló una propuesta de un programa de País, con características transformadoras y muy particulares, que enfatiza en la importancia de la participación ciudadana, medición de resultados para alcanzar el crecimiento económico sostenible y con equidad, enfatizando la transparencia de sus procesos.

La visión de programa de país, los beneficios de su ejecución, la inversión sin precedentes, la integridad de sus proyectos y la oportunidad de contribuir al desarrollo de la Zona Norte de la República de El Salvador, lograron que el convenio de Donación fuera aprobado el 8 de noviembre de 2006 por la Junta Directiva de la MCC y ratificado por unanimidad por la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador en diciembre del mismo año.

¿Por qué la Zona Norte? Según el mapa de pobreza es la región que incluye la mitad de los municipios más pobres de El Salvador, y que a raíz del conflicto civil de la década de los 80, se considera como la región más afectada, demandando una serie de esfuerzos integrales que permitan a sus habitantes incorporarse por lo menos a los mismos niveles de desarrollo del resto del país.

En tal sentido, este Programa de País, se focaliza en la Zona Norte, porque a pesar de ser una región con altos índices de pobreza, ofrece una importante fuente de agua, energía, biodiversidad, y recursos ambientales no explotados para el desarrollo sostenible de El Salvador.

Es por ello que para la administración, ejecución y seguimiento de las actividades del Programa de Desarrollo Económico y Social de la Zona Norte de el Salvador a través

del Convenio de Donación, se creó por decreto legislativo el Fondo del Milenio FOMILENIO, el cual es administrado por una Junta Directiva de carácter autónomo.

El Programa incluye tres áreas temáticas:

1. El Proyecto de Conectividad, cuyo objetivo es construir una carretera longitudinal que conecte los municipios de la Zona Norte del país, además de una red de carreteras de conexión en municipalidades remotas y pueblos rurales.
2. El Proyecto de Desarrollo Productivo (PDP), cuyo objetivo es aumentar la producción y el empleo de los residentes de la Zona Norte.
3. El Proyecto de Desarrollo Humano, cuyo objetivo es incrementar el capital humano y físico de los residentes de la Zona Norte.

### **Responsabilidades Institucionales**

En el Acuerdo post compacto se define la contratación del Ministerio de Economía para ejecutar a través de DIGESTYC la realización de la encuesta del Fideicomiso de la Zona Norte de El Salvador FIDENORTE. **MATHEMATICA**, es la institución responsable de la evaluación del Proyecto de educación la boleta y otros materiales relacionados con la capacitación de la encuesta. Además, proporcionará apoyo técnico para el proceso metodológico, establecerá normas de trabajo que se encuentran plasmadas en el manual del encuestador. Enviar los listados administrativos para identificar a las personas a entrevistar

**DIGESTYC:** La Dirección General de Estadística y Censos, es la Institución encargada de administrar las diferentes fases de la encuesta, siendo estas las siguientes:

1. Fase de campo.
2. Fase de Control de calidad.

3. Fase de Codificación.

4. Fase de digitado.

Finalizada cada una de las fases antes mencionadas DIGESTYC continua con la limpieza y chequeos de consistencia de las bases de datos para la presentación de los resultados finales a FOMILENIO.

### 3. ORGANIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La Encuesta FIDENORTE, fue organizada en fases, donde cada fase es presidida por un equipo de trabajo que realizó actividades específicas en el desarrollo de la encuesta.

El desarrollo de la encuesta inició con la capacitación al equipo de trabajo que participó en la encuesta. La capacitación fue impartida por la firma consultora **MATHEMATICA**, por el consultor de la encuesta Randall Blair y apoyada por la coordinación de la encuesta a través del Lic. José Alejandro Sosa por parte de DIGESTYC. Los equipos de trabajo que participaron en la capacitación y en el desarrollo de la investigación son los siguientes:

#### **3.1 Equipo coordinador de digitación y Calidad de información**

Inicialmente este equipo apoya el proyecto en la revisión y diagramación de la boleta, que se ha de utilizar para el levantamiento de la información y que ha sido diagramada por el consultor a cargo de la encuesta. Así también, de ser necesario en su momento oportuno el equipo de metodología puede proponer modificaciones al instrumento para una mejor viabilidad del recorrido y llenado de la información en la fase de campo.

Las actividades mínimas realizadas por el equipo de metodología en el desarrollo de la investigación fueron las siguientes:

- a. Realizar los diccionarios de la encuesta.
- b. Realizar limpieza de las bases de datos

Posteriormente el equipo fue el encargado de la recolección y supervisión de la información de la encuesta.

El grupo de trabajo estuvo formado por dos encuestadores y un motorista a los que se les denomina Brigada.

El equipo fue el responsable de obtener la información verídica y confiable de los solicitantes del crédito FIDENORTE.



El motorista, es el encargado de trasladar a la brigada a las áreas geográficas donde se realiza la encuesta por cada semana de operación y apoyar en la búsqueda de los beneficiarios en los lugares en donde se puedan entrevistar.

La asignación del trabajo dependía totalmente de las citas previas pactadas con el solicitante del crédito FIDENORTE y en los casos en que no se tuviera una cita previa, dependía de la disponibilidad de tiempo de estos.

Una vez la información estaba recolectada en su totalidad este equipo integrado por 2 personas con experiencia y competencias en la coordinación de personal para la digitación y Control de Calidad de las encuestas fue el responsable de validar la información recolectada, aplicando criterios metodológicos de recorrido, llenado y consistencia de la información. Así también, asignaron código numérico a las respuestas del cuestionario que eran abiertas para facilitar el ingreso de la información al computador.

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL LEVANTAMIENTO DE CAMPO

##### 4.1 Ubicación del Levantamiento

Para la Encuesta de FIDENORTE, se visitaron un total de 7 departamentos y 16 municipios con una muestra de 41 solicitantes de los créditos FIDENORTE.

Región	DEPARTAMENTO	Correlativo	MUNICIPIO
CENTRAL	CABAÑAS	1	ILOBASCO
	CABAÑAS	2	GUACOTECTI
	CABAÑAS	3	TEJUTEPEQUE
	CHALATENANGO	4	NUEVA CONCEPCION
	CHALATENANGO	5	CONCEPCION QUEZALTEPEQUE
	CHALATENANGO	6	LA PALMA
	CHALATENANGO	7	OJOS DE AGUA
	CHALATENANGO	8	SAN IGNACIO
	CHALATENANGO	9	TEJUTLA
	LA LIBERTAD	10	ANTIGUO CUSCATLAN
	LA LIBERTAD	11	SAN PABLO TACACHICO
	LA LIBERTAD	12	SANTA TECLA
	SAN SALVADOR	13	SAN SALVADOR

**FUENTE:** Ministerio de Economía. Dirección General de Estadística Censos. El Salvador. Proyecto ACUERDO MCC-DIGESTYC. Encuesta Fideicomiso de la Zona Norte de El Salvador FIDENORTE

Región	DEPARTAMENTO	Correlativo	MUNICIPIO
OCCIDENTAL	SANTA ANA	1	METAPAN
ORIENTAL	MORAZAN	1	OSCICALA
	SAN MIGUEL	1	CIUDAD BARRIOS

**FUENTE:** Ministerio de Economía. Dirección General de Estadística Censos. El Salvador. Proyecto ACUERDO MCC-DIGESTYC. Encuesta Fideicomiso de la Zona Norte de El Salvador FIDENORTE

## 4.2 Rutas de Trabajo de la Encuesta

Para el periodo que comprende el presente informe la brigada de campo desarrollo el levantamiento de la Encuesta FIDENORTE, en los Departamentos y Municipios que a continuación se describen.

### EL SALVADOR ZONA NORTE ENCUESTA FIDENORTE

#### Semana 1: 23 y 30 de Abril de 2013.

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CANTIDAD DE BOLETAS LEVANTADAS
LA LIBERTAD	ANTIGUO CUSCATLAN	1
LA LIBERTAD	SANTA TECLA	1
<b>Total LA LIBERTAD</b>		<b>2</b>
CHALATENANGO	NUEVA CONCEPCION	2
<b>Total CHALATENANGO</b>		<b>2</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>4</b>

**FUENTE:** Ministerio de Economía. Dirección General de Estadística Censos. El Salvador. Proyecto ACUERDO MCC-DIGESTYC. Encuesta Fideicomiso de la Zona Norte de El Salvador FIDENORTE

#### Semana 2: 2 y 3 de Mayo de 2013

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CANTIDAD DE BOLETAS LEVANTADAS
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	2
<b>Total SAN SALVADOR</b>		<b>2</b>
CHALATENANGO	TEJUTLA	1
CHALATENANGO	SAN IGNACIO	2
<b>Total CHALATENANGO</b>		<b>3</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>5</b>

**FUENTE:** Ministerio de Economía. Dirección General de Estadística Censos. El Salvador. Proyecto ACUERDO MCC-DIGESTYC. Encuesta Fideicomiso de la Zona Norte de El Salvador FIDENORTE

**Semana 3: del 6 al 9 de Mayo de 2013**

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CANTIDAD DE BOLETAS LEVANTADAS
SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	1
<b>Total SAN SALVADOR</b>		<b>1</b>
LA LIBERTAD	SAN PABLO TACACHICO	1
<b>Total LA LIBERTAD</b>		<b>1</b>
CHALATENANGO	LA PALMA	3
CHALATENANGO	SAN IGNACIO	1
<b>Total CHALATENANGO</b>		<b>4</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>6</b>

**FUENTE:** Ministerio de Economía. Dirección General de Estadística Censos. El Salvador. Proyecto ACUERDO MCC-DIGESTYC. Encuesta Fideicomiso de la Zona Norte de El Salvador FIDENORTE

**Semana 4: del 13 al 17 de Mayo de 2013**

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CANTIDAD DE BOLETAS LEVANTADAS
SANTA ANA	METAPAN	3
<b>Total SANTA ANA</b>		<b>3</b>
CABAÑAS	GUACOTECTI	1
CABAÑAS	ILOBASCO	3
CABAÑAS	TEJUTEPEQUE	1
<b>Total CABAÑAS</b>		<b>5</b>
MORAZAN	OSCICALA	2
<b>Total MORAZAN</b>		<b>2</b>
SAN MIGUEL	CIUDAD BARRIOS	2
<b>Total SAN MIGUEL</b>		<b>2</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>12</b>

**FUENTE:** Ministerio de Economía. Dirección General de Estadística Censos. El Salvador. Proyecto ACUERDO MCC-DIGESTYC. Encuesta Fideicomiso de la Zona Norte de El Salvador FIDENORTE

**Semana 5: del 20 al 23 de Mayo de 2013**

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CANTIDAD DE BOLETAS LEVANTADAS
CABAÑAS	ILOBASCO	1
<b>Total CABAÑAS</b>		<b>1</b>
CHALATENANGO	AGUA CALIENTE	2
CHALATENANGO	CONCEPCION QUEZALTEPEQUE	1
CHALATENANGO	NUEVA CONCEPCION	1
CHALATENANGO	SAN IGNACIO	1
CHALATENANGO	TEJUTLA	1
<b>Total CHALATENANGO</b>		<b>6</b>
LA LIBERTAD	ANTIGUO CUSCATLAN	1
LA LIBERTAD	ANTIGUO CUSCATLAN	1
<b>Total LA LIBERTAD</b>		<b>2</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>9</b>

**FUENTE:** Ministerio de Economía. Dirección General de Estadística Censos. El Salvador. Proyecto ACUERDO MCC-DIGESTYC. Encuesta Fideicomiso de la Zona Norte de El Salvador FIDENORTE

### 4.3 Levantamiento de la Encuesta

La Encuesta de Fideicomiso de la Zona Norte de El Salvador FIDENORTE, pretenden recolectar datos sobre el punto de vista de los solicitantes del crédito respecto a cómo fue el proceso de solicitud y otorgamiento de este y los cambios que se dieron en sus negocios a partir de haber solicitado el crédito.

La encuesta comprende las visitas a los diferentes solicitantes del crédito que se encuentran en los registros administrativos entregados por los consultores.

#### 4.3.1 Resumen del resultado de la encuesta de hogar

La fase de campo del levantamiento de la encuesta de FIDENORTE inició el 23 de Abril de 2013, finalizando el 23 de Mayo de 2013, visitando un total de 41 solicitantes de crédito con una efectividad del 87.8% y una ineffectividad de 12.2%

#### EL SALVADOR ZONA NORTE: ENCUESTA FIDENORTE CÓDIGO DE RESULTADO, SEGÚN DEPARTAMENTO

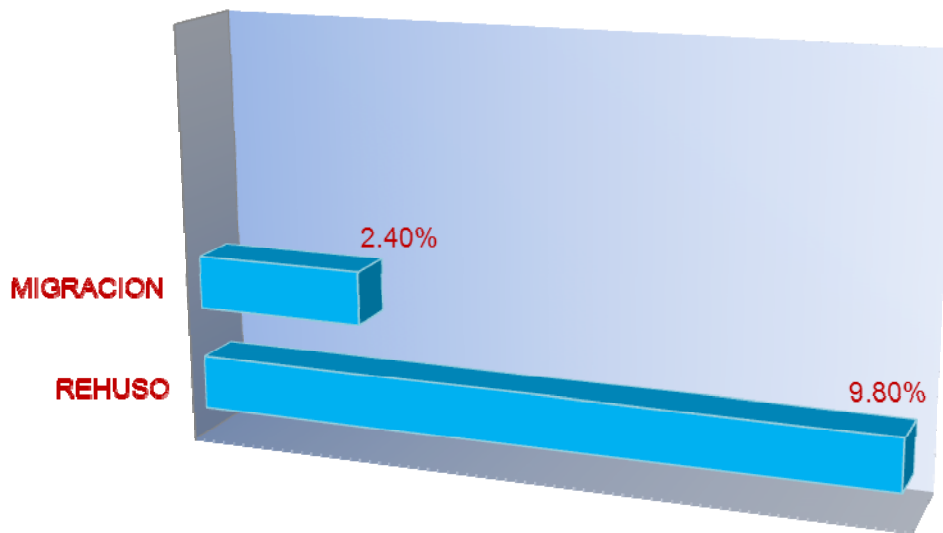
Departamento	Resultados			Total	%
	1	3	7		
CABAÑAS	6	0	0	6	14.6%
CHALATENANGO	15	1	1	17	41.4%
LA LIBERTAD	3	1	0	4	9.8%
MORAZAN	2	0	0	2	4.9%
SAN MIGUEL	2	0	0	2	4.9%
SAN SALVADOR	5	1	0	6	14.6%
SANTA ANA	3	1	0	4	9.8%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>41</b>	<b>100.0%</b>
<b>%</b>	<b>87.8%</b>	<b>9.8%</b>	<b>2.4%</b>	<b>100.0%</b>	

**FUENTE:** Ministerio de Economía, Dirección General de Estadística Censos, El Salvador. Proyecto ACUERDO MCC-DIGESTYC. Encuesta Fideicomiso de la Zona Norte de El Salvador FIDENORTE

En el caso de las boletas no efectivas se tienen las siguientes causas:

- 4 beneficiarios rehusaron dar la información
- 1 de ellos emigro a USA

## Tipo de ineffectividad en %



**FUENTE:** Ministerio de Economía. Dirección General de Estadística Censos. El Salvador. Proyecto ACUERDO MCC-DIGESTYC. Encuesta Fideicomiso de la Zona Norte de El Salvador FIDENORTE

Si se puede observar la principal causa de ineffectividad el rehúso, debido a la situación de inseguridad en el país la gente tiene temor de brindar datos financieros o por qué no fueron beneficiarios del crédito seguido de la migración.

### 4.4 Dificultades en el Trabajo de Campo

Hubo problemas con la falta de información actualizada de los solicitantes del crédito, en la dirección en algunos casos muy generalizada solo trae el departamento, el municipio y el cantón de la ubicación del proyecto y los números telefónicos proporcionados en los listados muchos eran equivocados o ya no existían.

Se presentaron molestias de parte de algunos entrevistados solicitantes del crédito porque dicen no estar muy satisfechos con el programa FIDENORTE ya sea porque no se consolido el crédito según lo que nos expresaron por deficiencias que ellos perciben en el proceso, por la falta de seguimiento etc. Y los que concretaron el crédito porque muchas cosas que les ofrecieron no fueron cumplidas como: el interés, el tiempo de gracia pagando solo interés, el desembolso del dinero no fue realizado en el periodo de tiempo establecido etc.

## 5. PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD, CODIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE LA BASE DE DATOS

### 5.1 Control de Calidad y codificación

Desde la parte operativa de campo la brigada realizó una pre crítica de la información recolectada, para detectar posibles errores o inconsistencias en el llenado y poder corregir en campo y no tener que regresar a campo para corregir el error o llamarle por teléfono al entrevistado para solicitarle dicha información.

Una vez revisada las boletas estas pasan al proceso de codificación, actividad que fue realizada por el mismo equipo de coordinadores de digitación y control de calidad.

La función principal de esta actividad, es la asignación de código numérico a las respuestas abiertas en el caso especial de esta encuesta se les dio un código a aquellas preguntas a las que el entrevistado dio como respuesta: no sabe o No responde N/So N/R o no aplica N/A.

### 5.2 Captura de Datos

La captura datos está referida al proceso de ingreso de información a medios electrónicos, en la presente encuesta por su estructura, la captura de la información se hizo en EXCEL. Los insumos para el diseño de la estructura de la base para la captura de datos fueron: la boleta y los diccionarios para cada sección. Información que fue definida por la coordinación del proyecto y el equipo de metodología.

## 6. LECCIONES APRENDIDAS.

- El tiempo de gracia fue absorbido por el tiempo de aprobación del crédito lo cual condujo a los beneficiarios a descapitalizarse debido a estar pagando las cuotas sin haber finalizado el proyecto en su totalidad y a la fecha lo que están sufriendo algunos beneficiarios es una situación de embargo de sus propiedades por atraso en el pago de las cuotas del crédito FIDENORTE.
- Algunos entrevistados manifestaron estar descontentos debido a la falta de cumplimiento de los compromisos acordados al tomar el crédito como: la fecha en que se realizarían los desembolsos, el interés que les ofrecieron al principio el cual no llevaba incluido el porcentaje que BANDESAL cobraría por el manejo del crédito y el corto periodo para el pago del crédito.
- La asistencia técnica brindada por FOMILENIO en la mayoría de los casos no cumplió con las expectativas ofrecidas ya que el personal contratado según los beneficiarios del crédito no eran los más aptos porque sus conocimientos eran insuficientes y a veces hasta nulos en el tema a capacitar, además de presentar informalidad o poco interés en los proyectos.
- Los entrevistados solicitan a FOMILENIO apoyo y les sugieren que formen un comité de asistencia para verificar los avances de los proyectos y piden buscar una forma de pago más accesible ya que en algunos casos los ingresos que están teniendo por el negocio son menores al monto de las cuotas que están pagando y tienen que recurrir a préstamos personales para lograr pagar las cuotas del crédito FIDENORTE en el mejor de los casos y aquellos que no pueden optar por otro crédito están ahorita en una situación de embargo de sus propiedades (4 beneficiarios).
- Los beneficiarios tienen muchas expectativas en estos programas de ayuda en base a sus proyecciones; y piensan que para mejorar estos programas se debería de contar con una mayor participación, de parte del beneficiario, en la toma de decisiones y una comunicación más fluida para lograr los objetivos que se plantean porque se quedan cortos o no se logran los objetivos originalmente planteados.
- Los solicitantes del crédito FIDENORTE solicitan a FOMILENIO ser un poco más imparciales al momento de otorgar los créditos o tener mejor control del personal



que sirve de vínculo entre las autoridades benéficas (EL SALVADOR PRODUCE) y los beneficiados, ya que en muchos casos estos intermediarios buscan su propio beneficio o beneficiar a sus conocidos. Por lo mismo muchos solicitantes ya no creen en la empresa "EL SALVADOR PRODUCE", porque manifiestan les han quedado mal con los pagos, mientras los directivos actuales según exponen son los únicos que se favorecen de dicha empresa y sus vínculos con WALMART y GRUPO CALLEJAS.

- Algunos beneficiarios del crédito han tomado la decisión de refinanciar o tomar otro crédito para cancelar el crédito FIDENORTE en su totalidad ya que labancanacional y micro financieras les ofrecieron mejores condiciones de pago sobre todo en el plazo.
- Los beneficiarios manifestaron mucha desconfianza al momento de brindar los datos financieros por la situación de inseguridad que se vive en el país y en algunos casos no quisieron proporcionarlos.
- Beneficiarios del crédito FIDENORTE expresan que BANDESAL no debería ser solo un ente cobrador, sino también servir como apoyo para todos aquellos que tienen un crédito como el de FIDENORTE que lo que pretende es ayudar a mejorar la producción y aumentar el empleo de los residentes de la zona norte; por lo que los beneficiarios declaran que BANDESAL debería de contar con personas con experiencia en cada rubro para llevar un acompañamiento total del negocio.

## **7. ASPECTOS METODOLÓGICOS**

### **7.1 Cobertura Geográfica**

La encuesta se realizó en 7 departamentos y 16 municipios de la Zona Norte del El Salvador un total de 41 solicitantes al crédito FIDENORTE

### **7.2 Cobertura Temporal**

La fase de campo de la encuesta se realizó durante el periodo comprendido entre el 23 de abril al 23 de mayo de 2013.

# ANEXOS

# **BOLETA BENEFICIARIOS**

**Cuestionario para Solicitantes de FIDENORTE, 2013**

*El objetivo de esta entrevista es captar información sobre su experiencia con el programa de FIDENORTE, manejado por BMI/BANDESAL y FOMILENIO. Le vamos a preguntar sobre el crédito que solicitó, sus interacciones con BMI/BANDESAL y FOMILENIO, y el estado de su negocio. No tardará más de una hora y media. No se compartirá estos datos con nadie sin remover toda la información que podría identificarlo a usted, su organización, o su negocio. ¿Me permite grabar la entrevista para asegurar la calidad de los datos?*

**FECHA DE ENTREVISTA:** \_\_\_\_\_

**HORA DE ENTREVISTA:** \_\_\_\_\_

**A. General**

- A1) Favor de verificar su nombre y apellido, además de la organización que representa si solicitó crédito FIDENORTE a través de una organización.

Nombre:	Según archivo:	<input type="checkbox"/>
	Corrección:	
Apellido:	Según archivo:	<input type="checkbox"/>
	Corrección:	
Organización:	Según archivo:	<input type="checkbox"/>
	Corrección:	

- A2) Según nuestros datos, Ud.(es) fue(ron) aprobado(s) para un crédito FIDENORTE de [MONTO] para [NEGOCIO]. ¿Es correcto? ¿Puede confirmar que Ud.(es) [tomó / no tomó] este crédito?

Monto solicitado:	Según archivo: [MONTO]	<input type="checkbox"/>
	Corrección:	
	Observaciones:	
Negocio:	Según archivo: [NEGOCIO]	<input type="checkbox"/>
	Corrección:	
	Observaciones:	
Estatus del crédito:	Según archivo: [Tomó el crédito / No tomó el crédito]	<input type="checkbox"/>
	Corrección:	
	Observaciones:	

**[Seguir a pregunta A4 si TOMÓ el crédito FIDENORTE]**

A3) ¿Por qué no tomó el crédito?

--

A4) ¿En términos de crédito, había alternativas al crédito FIDENORTE para su negocio cuando usted lo solicitó? Favor de elaborar sobre estas alternativas (si había).

1. Sí 2. No	<b>Respuesta:</b>
----------------	-------------------

--

A5) ¿Cuáles eran las ventajas y desventajas del crédito FIDENORTE [comparado con estas alternativas]?

--

A6) ¿Me puede hablar un poco sobre su negocio (o plan de negocio)? ¿Cuál es el producto, la clientela, y las actividades diarias del negocio?

A7) ¿Qué tan común es su negocio en la región?

1. Muy común (uno o más en cada cantón) 2. Común (uno o más en cada municipio) 3. No tan común (unos pocos al nivel del departamento) 4. Raro (unos pocos al nivel del país)	<b>Respuesta:</b>
---	-------------------

A8) ¿Cuál es la diferencia de su negocio comparado con negocios que ofrecen servicios o productos similares?

---

**B. Actividades FIDENORTE**

B1) Favor de describir su comunicación con FOMILENIO en los últimos 12 meses, por teléfono y/o en persona.

B2) Favor de describir su comunicación con BMI/BANDESAL en los últimos 12 meses, por teléfono y/o en persona.

B3) En los últimos 12 meses, cuántas veces le ha visitado personal de BMI/BANDESAL?

\_\_\_\_ Veces

B4) Fecha de última visita \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

B5) Describa la última visita—quién visitó, qué hicieron, de qué hablaron, cuánto tardó, etc.

--

B6) Por lo general, ¿han sido útiles las visitas? ¿Por qué?

1. Muy útiles 2. Útiles 3. No tan útiles 4. No útiles (sin excepción)	<b>Respuesta:</b>
--	-------------------

--

B7) Fuera de la asistencia con el plan de negocio, Ud. (o su organización) solicitó asistencia técnica a través de FOMILENIO?

1. Sí 2. No → Sección C si TOMÓ el crédito, D6 si NO TOMO el crédito	<b>Respuesta:</b>
---	-------------------



B8) ¿Qué tipo de asistencia solicitó?

--

B9) ¿Se logró contratarla a través de FOMILENIO?

1. Sí 2. No → Sección C si TOMÓ el crédito, D6 si NO TOMO el crédito	<b>Respuesta:</b>
---	-------------------

B10) ¿Le fue útil la asistencia? Favor de elaborar.

1. Muy útil 2. Útil 3. No tan útil 4. No útil (sin excepción)	<b>Respuesta:</b>
--	-------------------

--

[Seguir a pregunta D6 si NO TOMÓ el crédito FIDENORTE]

**C. Repago de Crédito FIDENORTE**

C1) ¿Ha podido pagar todas sus cuotas a tiempo?

1. Sí, sin dificultades —————> Pregunta C3 2. Sí, con algunas dificultades 3. No—tuvo por lo menos un pago tarde, pero actualmente está a tiempo con los pagos 4. No—no está a tiempo con los pagos	<b>Respuesta:</b>
--	-------------------

C2) ¿Qué tipo de dificultades ha tenido?

**[Seguir a pregunta D1]**

C3) ¿A qué se debe su éxito con el repago?

**D. Inversiones**

D1) ¿Utilizo usted por lo menos una parte de su crédito FIDENORTE?  
SI  → Pregunta D3                      NO

D2) Porque no ha hecho uso del crédito FIDENORTE?

**[SEGUIR A D6 SI NO HA INVERTIDO AL MENOS UNA PARTE DEL CRÉDITO FIDENORTE]**

D3) ¿En qué tipo de inversiones usó el crédito FIDENORTE? Intentemos sumar todas las inversiones para llegar al monto del crédito de [MONTO].

Inversión	Monto
1)	
2)	
3)	
4)	
5)	
6)	
7)	
8)	
9)	
10)	
11)	
12)	
13)	
14)	
15)	
16)	
17)	
18)	
19)	
20)	
21)	
22)	
23)	
24)	
25)	
Monto total del crédito	

D4) Se han hecho estas inversiones según el plan de negocios que entregó a BMI/BANDESAL?

1. Sí, totalmente —————> Pregunta D6 2. Sí, la gran mayoría 3. Más o menos 4. No—las inversiones son distintas al plan de negocio	<b>Respuesta:</b>
--	-------------------

D5) Favor de explicar las desviaciones del plan original. Favor de indicar si se modificó el plan de negocios para reflejar estos cambios.

--

D6) En los últimos 12 meses, ¿ha realizado inversiones en su negocio con dinero propio?

1. Sí 2. No → Pregunta E1	<b>Respuesta:</b>
------------------------------	-------------------

D7) Favor de nombrar las inversiones que usted hizo en su negocio con su propio dinero y con otro dinero prestado (fuera de FIDENORTE) desde que solicitó el crédito FIDENORTE. Nos referimos a inversiones de mediano o largo plazo, no a gastos corrientes de su negocio.

<b>Inversión Con Propio Dinero</b>	<b>Monto</b>
1)	
2)	
3)	
4)	
5)	
6)	
7)	
8)	
9)	
10)	
11)	
12)	
13)	
14)	
15)	
16)	
17)	
18)	
19)	
<b>Inversión Con Otro Dinero Prestado</b>	<b>Monto</b>
1)	
2)	
3)	
4)	
5)	
6)	
7)	
8)	
9)	
10)	
11)	
12)	
13)	
14)	
15)	
16)	
17)	
18)	
19)	
<b>SUMA DE INVERSIONES</b>	

D8) Calcule una suma de inversiones con su propio dinero y otro dinero prestado de [SUMA]. ¿Esta suma es igual, mayor, o menor que anticipaba cuando solicitó el crédito FIDENORTE? Favor de explicar.

1. Igual	<b>Respuesta:</b>
2. Mayor	
3. Menor	

**[SEGUIR A E.1 SI NO TOMÓ EL CRÉDITO FIDENORTE]**

D9) Cree que habría hecho este nivel de inversión con su propio dinero sin el crédito FIDENORTE? Favor de elaborar.

1. Sí	<b>Respuesta:</b>
2. No	
3. No sabe	

**E. Empleo**

- E1) En los últimos 12 meses ha contratado personal para su negocio? **SI**  **NO**  → **Pregunta F1**
- E2) Ahora vamos a hacer una estimación básica del empleo que ha generado su negocio durante el último año. Favor de nombrar a todas las personas que usted pagó por trabajo relacionado al negocio nombrado en el plan de trabajo de FIDENORTE en los últimos 12 meses. Estime el número de meses, semanas, y días que trabajó cada persona en este periodo, además de su pago diario y estatus como empleado permanente o temporal.

Nombre y Apellido	# Meses Trabajados	# Semanas por Mes	# Días por Semana	# Horas por Día	Pago por ____ (US\$)	Permanente o Temporal	Horas Trabajados en el Año
1)							
2)							
3)							
4)							
5)							
6)							
7)							
8)							
9)							
10)							
11)							
12)							
13)							
14)							
15)							
16)							
17)							
18)							
PAGINA ANEXA <input type="checkbox"/>					Total de horas trabajados en el año		[            ]
					Empleos de tiempo completo		2,000

Entrevistador: Sume el número de horas trabajadas en los últimos 12 meses [al multiplicar los meses, semanas, días, y horas para cada persona y sumar los días entre todas las personas] y divida por 2,000 para llegar al número de empleos equivalentes que ha contratado el entrevistado en el año anterior.



E3) Calculamos que se han generado [X] empleos de tiempo completo en el último año—o sea [X] empleos de 2,000 horas por año ¿Esto es igual, mayor o menor que Ud. anticipaba cuando solicitó el crédito? Favor de explicar.

1. Igual	<b>Respuesta:</b>
2. Mayor	
3. Menor	

**[SEGUIR A F1 SI NO TOMÓ EL CRÉDITO FIDENORTE]**

E4) Cree que podría haber logrado este nivel del empleo sin el crédito FIDENORTE?  
Favor de elaborar.

1. Sí	<b>Respuesta:</b>
2. No	
3. No sabe	

***F. Costos e Ingresos***

F1) ¿Ha tenido usted ingresos o gastos en su negocio en los últimos 12 meses?  
SI  NO  → **Sección G**

- F2) Ahora vamos a hacer una estimación básica de la utilidad neta de su negocio, o la ganancia que ha tenido en el último año. Favor de nombrar los ingresos y los costos que ha tenido en los últimos 12 meses, empezando con los ingresos.

*Verifique que el valor de salarios no contradice la información proporcionada en Sección E. Verifique que no se incluyen inversiones mencionadas en Sección D. Calcule la utilidad neta (ingresos – gastos)*

<b>Ingresos</b>	
Ventas 1 _____	\$
Ventas 2 _____	\$
Ventas 3 _____	\$
Otro 1 _____	\$
Otro 2 _____	\$
Otro 3 _____	\$
<b>Ingresos Totales</b>	<b>\$</b>
<b>Gastos</b>	
Insumos 1 _____	\$
Insumos 2 _____	\$
Insumos 3 _____	\$
Local y/o Bodega	\$
Salarios	\$
Maquinaria y Equipo	\$
Electricidad, Agua, Drenaje	\$
Gastos de Administración	\$
Empaque y Transporte	\$
Gastos de Venta, Mercadeo, Comunicación, Promoción	\$
Impuestos, Aranceles, y Aduana	\$
Depreciación	\$
Gastos Financieros	\$
Otro 1 _____	\$
Otro 2 _____	\$
Otro 3 _____	\$
<b>Gastos Totales</b>	<b>\$</b>
<b>Utilidad Neta (Ingresos Totales – Gastos Totales)</b>	<b>\$</b>

F3) Calculamos la utilidad neta (o ganancia) de [X] para su negocio en los últimos 12 meses ¿Es igual, mayor o menor que Ud. anticipaba cuando solicitó el crédito? Favor de explicar.

1. Igual 2. Mayor 3. Menor	<b>Respuesta:</b>
----------------------------------	-------------------

**[SEGUIR A LA SECCIÓN G SI LA UTILIDAD NETA ES NEGATIVA]**

F4) ¿Se ha podido reinvertir sus ganancias en el negocio? Favor de elaborar.

1. Sí 2. No	<b>Respuesta:</b>
----------------	-------------------

F5) ¿Se ha podido usar sus ganancias para inversiones fuera del negocio como salud, educación, casa, etc.? Favor de elaborar.

1. Sí 2. No	<b>Respuesta:</b>
----------------	-------------------

**[SEGUIR A LA SECCIÓN G SI NO TOMÓ EL CRÉDITO FIDENORTE]**

F6) Cree que podría haber logrado este nivel de ganancia sin el crédito FIDENORTE? Favor de elaborar.

1. Sí	<b>Respuesta:</b>
2. No	
3. No sabe	

**G. Otros Resultados**

G1) ¿Qué cambios se han dado en el negocio desde que tomó/solicitó crédito FIDENORTE?

[Preguntar por: construcción, personal, nuevos productos/servicios, y niveles de ventas]

G2) ¿A raíz de solicitar/tomar crédito FIDENORTE han aumentado o mejorado sus vínculos con proveedores y/o compradores? Favor de explicar.

1. Sí, con proveedores y compradores	<b>Respuesta:</b>
2. Sí, con proveedores	
3. Sí, con compradores	
4. No	

--

G3) ¿Ha cambiado su calificación de riesgo en los últimos años después de haber solicitado crédito de FIDENORTE? Favor de explicar.

1. Sí, ha mejorado 2. Si, ha empeorado 3. No ha cambiado 4. No sabe	<b>Respuesta:</b>
--	-------------------

--

G4) ¿Ha buscado otro crédito fuera de FIDENORTE en los últimos tres años? Favor de elaborar.

1. Sí 2. No → Sección H	<b>Respuesta:</b>
----------------------------	-------------------

G5) ¿Le otorgaron el crédito?

1. Sí 2. No 3. Está en proceso 4. No sabe todavía → Sección H	<b>Respuesta:</b>
--	-------------------

G6) ¿Su experiencia con BMI/BANDESAL tuvo algo que ver con ese resultado? Favor de explicar.

1. Sí 2. No 3. No sabe 4. No aplica	<b>Respuesta:</b>
--	-------------------

[Hacer la siguiente pregunta si LE OTORGARON EL CRÉDITO (G5=1)]

G7) ¿Puede compartir el propósito y los términos del crédito?

Fecha que se otorgó el crédito:	
Propósito del crédito:	
Organización que lo otorgó:	
Plazo:	
Monto:	
Tasa:	

#### ***H. Satisfacción y Lecciones Aprendidas***

H1) ¿Qué tan satisfecho/a está con el programa FIDENORTE, el cual incluye la asistencia con el plan de negocios, la asistencia técnica (si aplica), además del préstamo y el seguimiento (si aplica)? Favor de explicar.

1. Muy satisfecho/a 2. Satisfecho/a 3. No satisfecho pero no insatisfecho 4. Insatisfecho 5. Muy insatisfecho	<b>Respuesta:</b>
---	-------------------

--

H2) ¿Cuáles han sido las lecciones más importantes que ha aprendido usted(es) debidas a su experiencia al solicitar [y tomar] un crédito FIDENORTE?

H3) Pensando su negocio, ¿qué cambiaría si pudiera hacer la inversión de nuevo?

H4) ¿Alguna práctica o servicio de BMI/BANDESAL que le haya sido muy útil para su negocio?



H5) ¿Algunas recomendaciones para BMI/BANDESAL para mejorar su programa de créditos? Por ejemplo, ¿algún servicio o proceso adicional?

H6) ¿Cuáles son sus planes futuros para su negocio (u otro similar)? (Preguntar por niveles de inversión, empleo, e ingresos previstos.)

**Y terminamos la entrevista. Muchas gracias por su tiempo.**

OBSERVACIONES FINALES

**ANEXO 1: LLENE SI TIENE MAS DE 18 EMPLEADOS**

Nombre y Apellido	# Meses Trabajados	# Semanas por Mes	# Días por Semana	# Horas por Día	Pago por ____ (US\$)	Permanente o Temporal	Horas Trabajados en el Año
19)							
20)							
21)							
22)							
23)							
24)							
25)							
26)							
27)							
28)							
29)							
30)							
31)							
32)							
33)							
34)							
35)							
36)							
37)							
38)							
39)							
40)							
					Total de horas trabajados en el año	[     ] 2,000	
Empleos de tiempo completo							