

## **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<br>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?

|  |                   |
|--|-------------------|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Muy común (uno o más en cada cantón)</li><li>2. Común (uno o más en cada municipio)</li><li>3. No tan común (unos pocos al nivel del departamento)</li><li>4. Raro (unos pocos al nivel del país)</li></ol> | <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<br>2. Útiles<br>3. No tan útiles<br>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<br>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<br>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<br>2. Útil<br>3. No tan útil<br>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?

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

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<br>2. Sí, la gran mayoría<br>3. Más o menos<br>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               | <b>Respuesta:</b> |
| 2. No → Pregunta E1 |                   |

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) Calculo 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 | <b>Respuesta:</b> |
| 2. Mayor |                   |
| 3. Menor |                   |

|  |
|--|
|  |
|--|

**[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 | <b>Respuesta:</b> |
| 2. No |                   |

|  |
|--|
|  |
|--|

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

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

|  |
|--|
|  |
|--|



**[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<br>2. Sí, con proveedores<br>3. Sí, con compradores<br>4. No | <b>Respuesta:</b> |
|---|-------------------|

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<br>2. Si, ha empeorado<br>3. No ha cambiado<br>4. No sabe | <b>Respuesta:</b> |
|--|-------------------|

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

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

G5) ¿Le otorgaron el crédito?

|  |                   |
|--|-------------------|
| 1. Sí<br>2. No<br>3. Está en proceso<br>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<br>2. No<br>3. No sabe<br>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<br>2. Satisfecho/a<br>3. No satisfecho pero no insatisfecho<br>4. Insatisfecho<br>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          |                       |                            |

