

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**"DIAGNÓSTICO DE LA RENTABILIDAD DE LOS PRODUCTOS  
FINANCIEROS DEL FONDO NACIONAL DE VIVIENDA POPULAR  
(FONAVIPO) DE EL SALVADOR Y PROPUESTA DE ALTERNATIVAS  
DE NUEVOS PRODUCTOS"**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:**

**Delgado Ayala, Ana Lidia  
Naves, Francisca Marisol  
Sánchez Meléndez, Rosa Emilia**

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Mayo 2004**

**San Salvador, El Salvador, Centro América.**

## AGRADECIMIENTOS

**A DIOS, TODOPODEROSO:** por trazar el camino de mi existencia y permitir mi formación.

**A MI MADRE Y MI PADRE :** ANA PAULA MELENDEZ, JUAN ANTONIO SANCHEZ que con tenacidad y esmero ha sabido guiarme, forjando mis valores morales.

**A MI ESPOSO Y MI HIJA:** JULIO MAURICIO RENDEROS, MONICA LISSETEH RENDEROS SÁNCHEZ, por haberme comprendido en los momentos más difíciles para poder salir adelante.

**A MIS HERMANOS, MAESTROS, FAMILIARES Y AMIGOS:** que me guiaron por el sendero del saber.

Rosa Emilia Sánchez de Renderos

**A DIOS TODOPODEROSO,** Por estar siempre a mi lado e iluminarme y guiarme en el proceso de culminación de mi carrera profesional.

**A MIS PADRES,** DOLORES NAVES (Q.D.D.G.) Y ESTEBAN ROJAS HENRIQUEZ por sus sabios consejos para guiarme en la vida con su amor y comprensión incondicional.

**A MI ESPOSO,** JAIME SALVADOR MELENDEZ SÁNCHEZ por haberme dado el apoyo, amor y entrega sin límite para salir adelante en mi carrera profesional.

**A MIS HERMANOS:** Por haberme dado ánimos en los momentos más difíciles de mi vida.

**A MIS FAMILIARES, COMPAÑEROS Y AMIGOS DE TRABAJO,** que siempre me han brindado su mano para seguir siempre hacia adelante.

Francisca Marisol Naves de Meléndez

**A DIOS TODOPODEROSO:** Por llenarme de la fe suficiente para alcanzar esta meta, al Espíritu Santo por concederme fortaleza y sabiduría.

**A MI MADRE:** MARÍA LIDIA AYALA, con amor por su apoyo en todo momento.

**A MIS HERMANAS Y HERMANOS:** por su cariño y apoyo incondicionales.

**A MIS AMIGAS Y MAESTROS,** por sus consejos.

Ana Lidia Delgado Ayala

**A NUESTRO ASESOR:** Licenciado Ricardo Antonio Rebollo Martínez, por su valioso consideración y apoyo en la orientación y coordinación de esta **TESIS**.

## I N D I C E

Pág.

**CAPÍTULO I GENERALIDADES SOBRE EL FONDO NACIONAL DE  
VIVIENDA POPULAR (FONAVIPO) Y MARCO TEÓRICO SOBRE LA  
RENTABILIDAD DE PRODUCTOS FINANCIEROS**

Resumen .....	i
Introducción .....	v
A. Aspectos Generales del Fondo Nacional de Vivienda Popular .....	1
1. Antecedentes .....	1
a. Fundación .....	1
b. Razón de Ser.....	2
c. Objeto Fundamental.....	3
2. Organización Actual .....	8
a. Organigrama de la Institución (FONAVIPO).....	8
b. Descripción de la Organización Actual.....	9
3. Importancia .....	29
4. Aspectos Legales.....	31
5. Tendencias y Proyecciones.....	32
a. Tendencias del Programa de Créditos.....	32
b. Tendencias del Programa de Contribuciones.....	33

c. Gestión Financiera.....	36
d. Proyecciones .....	37
6. Proceso General de Créditos.....	39
7. Descripción y Unidad encargada del Proceso de Crédito.....	41
a. Promoción.....	41
b. Evaluación y Cumplimientos Legales.....	41
c. Evaluación de Riesgos.....	42
d. Estudio de Factibilidad.....	42
e. Comité de Créditos.....	42
f. Aprobación de Créditos.....	43
g. Gerencia Jurídica.....	43
h. Dirección Ejecutiva.....	44
i. Custodia.....	44
j. Gestión de Negocios y Colocaciones.....	44
k. Instituciones Autorizadas.....	44
l. Supervisión Previa y Posterior.....	45
m. Seguimiento de Riesgos.....	45
n. Desembolsos.....	46
B. Marco Teórico sobre la Rentabilidad de Productos Financieros .....	47
1. Conceptos Generales .....	47

a. Finanzas .....	47
b. Financiero .....	48
c. Producto .....	49
d. Producto Nuevo.....	50
e. Servicios.....	50
f. Productos Financiero.....	51
g. Línea de Crédito.....	56
h. FONAVIPO .....	56
i. Instituciones de Crédito.....	56
j. Estrategia.....	57
k. Rendimiento.....	58
2. Aspectos Financieros .....	58
a. Instituciones Autorizadas (IA's) .....	58
b. Redescuento.....	59
c. Crédito Rotativo para formación de Cartera.....	59
d. Crédito Contribución para Familias de escasos Recursos Económicos.....	59
e. Crédito para Construcción de Proyectos Habitacionales de Interés Social.....	60
f. Usuario Final.....	60
g. Familias de bajos ingresos.....	60
h. Tasa de Interés Aplicada a las Instituciones	

Autorizadas (IA's).....	60
i. Tasa de Sanción por Desvío.....	61
j. Tasa de Interés al Usuario Final.....	61
k. Tasa de Mora.....	61
l. Manual de Crédito de FONAVIPO.....	61
m. Metodología de Evaluación de IA's y Política de Financiamiento.....	61
3. Importancia de la Rentabilidad.....	62
4. Objetivo de la Rentabilidad.....	62

**CAPÍTULO II     DIAGNÓSTICO DE LA RENTABILIDAD DE LOS  
PRODUCTOS FINANCIEROS DEL FONDO NACIONAL DE VIVIENDA  
POPULAR (FONAVIPO) DE EL SALVADOR**

A. Metodología de la Investigación.....	64
1. Objetivos.....	65
a. General.....	65
b. Específicos.....	65
2. Importancia.....	66
3. Alcances y limitaciones.....	67
a. Alcances.....	67
b. Limitaciones.....	68

4. Recolección de Datos.....	69
a. Determinación de la Población y Muestra.....	70
5. Tabulación Análisis e Interpretación de Datos.....	75
a. Tabulación.....	75
b. Análisis e Interpretación de Datos.....	76
B. Descripción del Diagnóstico de la Rentabilidad de Productos Financieros del Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO).....	77
1. Clientes del Programa de Créditos.....	77
a. Clientes Directos: Instituciones Autorizadas.....	77
b. Usuario Final.....	80
c. Cliente Interno.....	80
2. Análisis de la Competencia.....	81
a. Banco Multisectorial de Inversiones (BMI).....	82
b. Fondo Social para la Vivienda .....	83
3. Análisis del Programa de Créditos.....	85
a. Crédito Contribución .....	85
b. Vivienda Popular.....	86
c. Proyectos Habitacionales de Interés Social.....	87
d. Instituciones Autorizadas.....	88
e. Usuario Final.....	90
f. Tasas de Interés.....	90

C. Mejora de Productos Financieros Existentes.....	91
D. Eliminación de Productos Financieros Existentes.....	91
E. Conclusiones y Recomendaciones.....	93
1. Conclusiones .....	93
2. Recomendaciones.....	95

**CAPÍTULO III PROPUESTA DE NUEVOS PRODUCTOS FINANCIEROS  
COMO ALTERNATIVA DE RENTABILIDAD PARA EL FONDO NACIONAL  
DE VIVIENDA POPULAR**

A. Nuevo Producto Financiero Crediticio .....	100
1. Presentación.....	100
2. Justificación.....	102
3. Objetivos de la propuesta.. ..	103
a. General.....	103
b. Específicos.....	103
4. Descripción de la Propuesta.....	104
5. Ubicación de la Nueva Línea de Crédito.....	107
a. Línea de Crédito Complementaria para Beneficio Social o Economía de Subsistencia.....	107
i. Destino y población objeto.....	108
ii. Monto de la cuota.....	108

iii. Tasa de interés de las cuotas.....	108
iv. Plazos.....	109
v. Marco legal.....	109
B. Plan de Implementación.....	110
1 Objetivos.....	111
a. General.....	111
b. Específicos .....	111
2. Estrategias.....	112
a. Facilitar el acceso a asesoría técnica y administrativa al usuario final y cliente interno.....	112
b. Asignar los recursos humanos, financieros y materiales a las unidades operativas responsables.....	113
i. Humanos.....	113
ii. Financieros.....	115
iii. Materiales.....	115
c. Definir la zona óptima y rentable a implementar el nuevo producto financiero.....	116
d. Responsables de aplicar el nuevo producto.....	117
e. Apoyar a las Institución Autorizada responsable de aplicar el nuevo producto.....	117

3. Actividades.....	118
a. Presentación.....	118
b. Aprobación y Autorización.....	118
c. Reproducción y Distribución.....	119
d. Gestionar la obtención de recursos adicionales.....	119
e. Puesta en marcha del plan y evaluación de resultados.....	119
f. Cronograma.....	120
Bibliografía .....	121

ANEXOS:

Anexo 1. Encuesta para Usuarios Finales

Anexo 2. Encuesta para Instituciones Autorizadas

Anexo 3. Cuadro de Resultado de Usuarios Finales

Anexo 4. Cuadro de Resultados de Instituciones Autorizadas

## R E S U M E N

En El Salvador a diario se observa que existe una población masiva de escasos recursos la cual desea y necesita tener una Vivienda Digna, por lo que el Fondo Nacional de Vivienda Popular en su afán de servir a estas personas de escasos recursos crea una Ley que responde a ese sector, la cual fue aprobada el 28 de Mayo de 1992 entrando en vigencia el 17 de Junio del mismo año, tomando esta última como fecha de fundación

Se crea como Institución Pública de Crédito de carácter autónomo, con personalidad jurídica, patrimonio propio y duración indefinida, que brinda la oportunidad de tener una vivienda digna a ese sector vulnerable de la sociedad, facilitándoles vivienda a las familias que tengan ingresos inferior o igual a cuatro salarios mínimos. Actualmente, FONAVIPO tiene dos Programas de Vivienda: el Programa de Contribución y el Programa de Crédito siendo este objeto de nuestra investigación.

En ese contexto, esta investigación está dirigida a los usuarios finales con el fin de conocer cuáles son sus necesidades crediticias en concepto de vivienda o de otra

índole y así hacer la propuesta al Fondo Nacional de Vivienda Popular sobre las necesidades que tienen los usuarios finales.

Por lo cual identificamos el problema de la rentabilidad de los productos financieros o líneas de crédito tanto para FONAVIPO y la satisfacción del usuario final, con el objetivo de obtener la mayor rentabilidad para ambos y que satisfaga las exigencias de vivienda y expectativas económicas del usuario final. El objetivo radica en qué medida los productos financieros del Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) a través de los intermediarios son rentables y si éstos contribuyen a satisfacer las necesidades de los sectores de más bajos ingresos a nivel nacional.

Para la recolección de la información, se aplicó el método inductivo, utilizando fuentes primarias y secundarias; realizando la investigación de campo a través de un cuestionario dirigido a las Instituciones Autorizadas y Usuarios Finales, y entrevistas dentro de FONAVIPO. Una vez recolectada la información, se elaboró un diagnóstico que permitió conocer la rentabilidad de las líneas de crédito existentes, obteniéndose las siguientes conclusiones:

- Para las IA's las tasas de interés depende del margen de intermediación proporcionado por FONAVIPO.
- Además, existe un techo límite del monto.
- La compra de vivienda es el destino con menor demanda debido a la poca promoción de Proyectos Habitacionales de Interés Social.
- De igual forma se manifiesta que sí deben mejorarse las líneas de crédito, y no se sugiere ninguna eliminación de las líneas de crédito.
- Así también se sugiere una línea de crédito o producto financiero nuevo que les ayude a mejorar la calidad de vida de sus familias.

Por tanto, el grupo de investigación elaboró el trabajo de graduación denominado "Diagnóstico de la Rentabilidad de los Productos Financieros del Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) de El Salvador y Propuesta de Alternativas de Nuevos Productos".

En base a la problemática y conclusiones se recomienda a FONAVIPO:

- Mejorar las líneas de créditos existentes: tasa de interés, monto, plazos.
- No eliminar líneas de créditos existentes.

- Nueva línea de crédito o producto financiero ubicándola en el Programa de Crédito y la denominamos "Línea de Crédito Complementaria para Beneficio Social o Economía de Subsistencia".

Este producto crediticio financiero proporcionará un crecimiento en la cartera de préstamos del Fondo Nacional de Vivienda Popular a través de las Instituciones Autorizadas.

La propuesta está dirigida para el Usuario Final que se encuentra activo con el Fondo Nacional de Vivienda Popular que requiere un segundo ó tercer crédito para la colocación de un negocio familiar como una tienda de artículos varios, un taller de costura, compra de herramientas de trabajo y otros.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad en El Salvador existen familias que no cuentan con una vivienda digna; debido a que no cuentan con un trabajo formal. El Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO), desde su creación ofrece a estas familias por medio de sus Instituciones Autorizadas (IA's) préstamos destinados a obtener ya sea la compra de vivienda, compra de lote o mejoras de vivienda.

Basándose en lo expuesto anteriormente con este documento se pretende conocer si los productos ofrecidos son rentables para el Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO), así también conocer si los usuarios finales están satisfechos o necesitan que se le hagan mejoras a los productos ya existentes o tiene la necesidad de nuevos productos.

Para comprender mejor el tema, se estructura en tres capítulos los cuales de detallan a continuación:

**Capítulo I** : Marco de referencia sobre el Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO)

Este capítulo está conformado en dos partes; en la primera de ellas se trata sobre aspectos generales del Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO), en estos se habla sobre los antecedentes es decir fundación de la empresa, la importancia, objetivos que pretende alcanzar, los aspectos legales que la rigen, las tendencias y proyecciones que tiene, funciones que realizan, procedimientos que utilizan en las líneas de crédito.

La segunda parte esta compuesta por el marco teórico en el cual se enfocan los conceptos generales que sirvieron para la ejecución del trabajo, la importancia de dichos conceptos, los objetivos que se persiguen.

**Capítulo II:** Diagnóstico de la rentabilidad de los productos financieros de FONAVIPO de El Salvador.

El segundo capítulo trata el diagnóstico sobre los factores que influyen en la necesidad de investigar la rentabilidad de los productos financieros de FONAVIPO.

En la primera parte se abordarán los aspectos generales de la metodología que se utilizó para realizar la investigación, denotándose la importancia que esta tiene, los alcances y limitaciones que se enfrentaron.

En la segunda, el diagnóstico se hará mediante la información recopilada en encuestas o cuestionarios que se efectuaron a las unidades de análisis: usuario final, intermediarios, la competencia así como de los programas de créditos, con la finalidad de presentar una referencia del beneficio o no de los diferentes productos que se encuentran en el mercado, de tal manera de mejorar o eliminar aquellos productos no demandados. Seguidamente surgirán las conclusiones y recomendaciones.

**Capítulo III.** Propuesta de Nuevos Productos Financieros como Alternativa de Rentabilidad para el Fondo Nacional de Vivienda Popular.

Finalmente en el capítulo tres, en la primera parte se hace la presentación, justificación, objetivos, y descripción de la propuesta de una nueva línea de crédito financiera. Así mismo se ubica la nueva línea de crédito dentro de la Ley de FONAVIPO.

También se especifica sobre el destino y población objeto, monto de las cuotas, tasas de interés, plazos, marco legal. Enseguida, en la otra parte se plantea un perfil sobre el Plan de Implementación del nuevo producto financiero; en

el cual se detalla el objetivo de implementar un nuevo producto, las estrategias que podrían utilizar, los recursos a utilizar, en qué zonas podrán aplicarla, quiénes serán los responsables de llevar a cabo la implementación, sugerencias en cual institución autorizada implementarlo. Al final del trabajo se presentan los diferentes anexos que comprende la investigación, como son: los formatos de los cuestionarios que se utilizaron y los cuadros tabulados de las mismas.

Por último se agradece al Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) específicamente al Departamento de Planificación, a las Instituciones Autorizadas, Usuarios Finales por haber brindado la información necesaria para llevar a cabo la investigación .

**CAPÍTULO I**  
**GENERALIDADES SOBRE EL FONDO NACIONAL DE VIVIENDA POPULAR**  
**(FONAVIPO) Y MARCO TEÓRICO SOBRE LA RENTABILIDAD DE**  
**PRODUCTOS FINANCIEROS**

**A. Aspectos Generales del Fondo Nacional de Vivienda Popular**

**1. Antecedentes**

**a. Fundación**

“Créase el Fondo Nacional de Vivienda Popular, FONAVIPO, como una Institución Pública de Crédito de carácter autónomo, con personalidad jurídica, patrimonio propio y duración indefinida. Su Ley de Creación fue aprobada el 28 de mayo de 1992 entrando en vigencia a partir del 17 de junio del mismo año; según Decreto No. 258 publicado en el Diario Oficial No. 99 Tomo 315 del 8 de junio de 1992.

Tendrá su domicilio en la ciudad de San Salvador, y podrá establecer y mantener agencias, sucursales o corresponsalías en cualquier lugar de la República o en el extranjero.

Se relacionará con el Órgano Ejecutivo y demás Órganos e Instituciones del Estado por medio del Titular del Ramo que, de acuerdo al Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo, sea responsable de la Política de Vivienda.”<sup>1</sup>

En el texto de esta Ley la Institución se llamará simplemente el Fondo.

#### **b. Razón de Ser**

Casi la mitad de los hogares salvadoreños habitan en viviendas que necesitan con urgencia ser mejoradas. Otros viven compartiendo la vivienda con otra familia, todo ello debido a sus bajos ingresos. Hacia esos grupos de familias está orientado el trabajo de FONAVIPO, ya que su mayor preocupación es facilitarles el acceso a los recursos que les permitan solucionar su problema de vivienda; mediante una combinación adecuada de crédito - contribución y el esfuerzo propio que aporten las propias familias.



---

<sup>1</sup> Art 1. Ley del Fondo Nacional de Vivienda Popular.

Fotos de familias beneficiadas.

**c. Objeto Fundamental.**

Según la Ley del Fondo Nacional de Vivienda Popular en su artículo 2, dice textualmente: "El Fondo tiene por objeto fundamental facilitar a las familias Salvadoreñas de más bajos ingresos, el acceso al crédito que les permita solucionar su problema de vivienda y procurar las condiciones más favorables para el financiamiento habitacional de interés social.

Para los efectos de esta Ley, se entenderán familias de más bajos ingresos aquellas cuyo ingreso mensual sea inferior o igual al monto de cuatro salarios mínimos del comercio e industria".<sup>2</sup>

Es decir que FONAVIPO tiene fijado su objetivo en beneficiar a familias de bajos ingresos para ello cuenta con dos grandes programas de Vivienda: Créditos y Contribuciones (Subsidios).

**i. PROGRAMA DE CRÉDITOS:** Son Líneas de Créditos que hacen llegar a las familias a través de instituciones

---

<sup>2</sup>Artículo 2 de la Ley del Fondo Nacional de Vivienda Popular.

intermediarias, denominadas Instituciones Autorizadas (IA's).

Desde su inicio, el Programa atendió a familias con ingresos de hasta dos salarios mínimos. Sin embargo en septiembre del 2001, con la entrada en vigencia de las reformas a la Ley de FONAVIPO, se amplió la cobertura a la población de hasta 4 salarios mínimos. Dicha reforma fue por Decreto Legislativo No. 528 del 30 de agosto de 2001. Publicada en el Diario Oficial No. 177 Tomo 352 del 20 de septiembre de 2001.

Las Líneas de Crédito otorgadas a las familias son: Crédito Contribución, Vivienda Popular, Proyectos Habitacionales de Interés Social y Línea Puente. De las cuales las dos primeras Líneas tienen los siguientes destinos: Mejoramiento para Vivienda, Adquisición de lote, Construcción de Vivienda, Adquisición de lote y construcción de vivienda, Adquisición de vivienda existente.

**ii. PROGRAMA DE CONTRIBUCIONES (SUBSIDIOS) PARA LA VIVIENDA:** cuya finalidad es otorgar al grupo familiar beneficiario del mismo, sin cargo de restitución, un aporte

en dinero o en especie, que en conjunto con el aporte de la familia o un crédito complementario, puede ser destinado a la obtención de una solución habitacional. Para ser beneficiadas con este Programa las familias deben comprobar la propiedad legal sobre el terreno donde invertirán la contribución, también deben comprobar que sus ingresos familiares son iguales o menores a dos salarios mínimos.

Sin embargo, a partir de Septiembre del año 2001, se han incorporado reformas a la Ley , estableciendo que FONAVIPO podrá otorgar una segunda contribución a las familias en caso de ser afectadas por un desastre natural, calamidad pública o estado de emergencia, calificado por el Órgano Ejecutivo o Legislativo o , en caso fortuito o de fuerza mayor por la Junta Directiva de FONAVIPO.

También las reformas contemplan el incremento del rango entre los montos mínimos y máximos a otorgar en concepto de contribución, el que podrá llegar hasta catorce salarios mínimos.

La Contribución tiene tres Modalidades: Individual, Nuevos Asentamientos Organizados (NAO's, modalidad colectiva) y Crédito -Contribución. Esta última ha recibido un fuerte impulso en los últimos dos años, pues le permite a FONAVIPO

optimizar el uso de sus fortalezas, el combinar ambos programas.

Luego de los terremotos del año 2001, FONAVIPO asume un papel protagónico en el Plan Nacional de Reconstrucción, administrando recursos financieros nacionales y otros provenientes de la Comunidad Internacional, destinados a dar atención a la demanda de las familias damnificadas.

Para enfrentar este reto, FONAVIPO implementa cambios en su estructura organizativa y se suma a los esfuerzos nacionales de gestión de recursos externos, logrando hasta el momento la confianza de gobiernos amigos y organismos de cooperación internacional por los resultados alcanzados en estos dos años a favor de las familias de más bajos ingresos que fueron afectadas por los sismos del 2001.

El financiamiento de ambos programas proviene, para el caso del Programa de Créditos, de las utilidades generada por sus propias operaciones. Además, gracias a las modificaciones efectuadas a su Ley de creación, el Programa puede contar con recursos que le otorgue el Gobierno provenientes del Presupuesto General del Estado o producto de la emisión y venta de títulos valores.

Para financiar el Programa de Contribuciones se cuenta con recursos propios y otros que provienen de entidades gubernamentales como el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano (VMVDU), Fondos provenientes de la privatización de la Administración Nacional de Telecomunicaciones (FANTEL) y Secretaría Técnica de Financiamiento Externo (SETEFE).

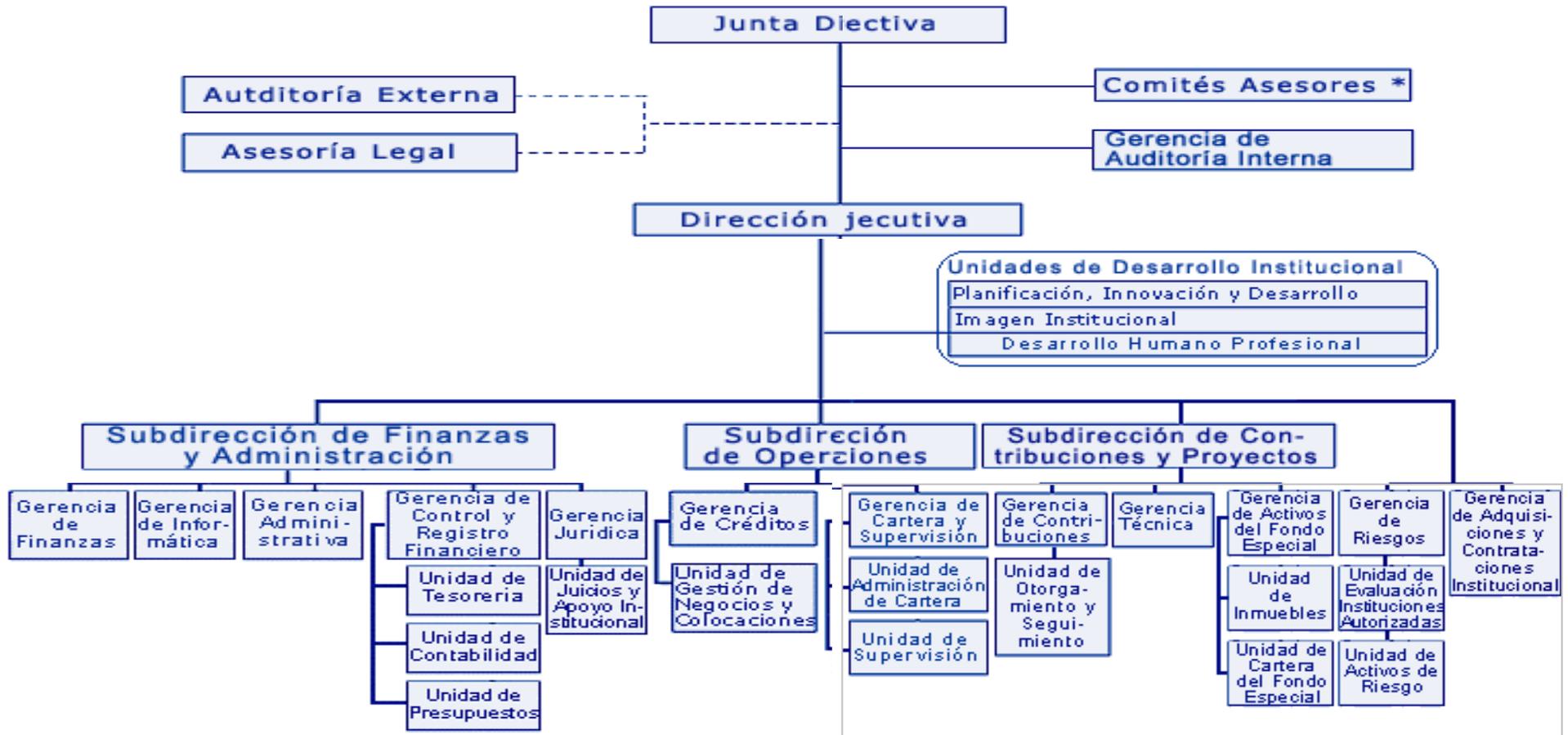
Los recursos propios que se hacen referencia en el párrafo anterior, se obtienen mediante la venta de los inmuebles que se recibieron del Ex -IVU y otros que se han recibido posteriormente del Gobierno Central, así como también de la recuperación de la Cartera pendiente de liquidar por el mismo Ex -IVU.”<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Memoria de Labores 2002. FONAVIPO. Páginas 6 -7-9.

2- Organización Actual

a. Organigrama de la Institución (FONAVIPO)



Fecha aprobación: 10 de marzo de 2003

Fecha vigencia: 1 de abril de 2003

Acta: 389/ 414/ 03/ 2003

Acuerdo: 3418/ 389

\* Comités de:

- -Auditoría                      Contribuciones                      Planeación Estratégica
- Crédito                              Activos del Fondo Especial de Contribuciones                      Técnico                      - Activos y Pasivos

**b. Descripción de la Organización Actual.<sup>4</sup>**

Se hace una breve descripción de las unidades que intervienen directamente en la gestión de los créditos.

**i. JUNTA DIRECTIVA.**

- **Objetivo:** Velar por los avances y transformaciones Institucionales para el efectivo funcionamiento del Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO).

**- Estructura Interna.**

De acuerdo al Artículo 6 de la Ley del Fondo Nacional de Vivienda Popular, establece que la Junta Directiva estará integrada por nueve miembros propietarios, denominados Directores, y ocho suplentes así:

Un propietario designado por el Presidente de la República que será el Presidente de la Junta Directiva.

- Un propietario y un suplente, que represente a los Alcaldes de El Salvador, los cuales serán designados en una Asamblea general de Alcaldes, convocados por Corporación de Municipalidades de la República de El Salvador (COMURES).

---

<sup>4</sup> Manual de Organización y Funciones.2003. FONAVIPO.

- Un propietario y un suplente, designado por la Superintendencia del Sistema Financiero.

Un propietario y un suplente electos de entre sus miembros por las Asociaciones de Ingenieros Civiles y Arquitectos, del Colegio de Arquitectos y de las gremiales del Sector Privado de los empresarios de la construcción, con personalidad jurídica, en Junta convocada y presidida por el Presidente de la Junta Directiva del Fondo, en la forma y condiciones que determine el reglamento.

- Un propietario y un suplente electo por los trabajadores afiliados a los organismos laborales, que dentro de sus fines incluya el resolver el problema habitacional, en Asamblea Convocada y presidida por el Presidente de la Junta Directiva del Fondo.

- Cuatro propietarios y cuatro suplentes designados en Consejo de Ministros de la manera siguiente: Un propietario y un suplente a propuesta de cada uno de los Ministerios que atiendan las materias de vivienda, Hacienda y Relaciones Exteriores; y un propietario y suplente a propuesta del Banco Central de Reserva.

**- Principales Funciones**

- Determinar la política general del Fondo y las normas a que deberá ajustar sus operaciones dentro de las políticas y planes que adopte el Gobierno de la República y las Municipalidades en materia de Vivienda y Desarrollo Urbano.
- Aprobar el Plan Anual de Inversiones del Fondo, en el cual se estimen las necesidades y fuentes de recursos, conteniendo en forma explícita los objetivos y metas que se persigan para el período de que se trate, así como las medidas que se estimen necesarias para asegurar su consecución.
- Calificar a las Instituciones Autorizadas según lo establece la Ley del Fondo Nacional de Vivienda Popular.
- Acordar la creación o supresión de agencias, sucursales y corresponsalías.
- Dictar, conforme a las disposiciones emanadas de la Superintendencia del Sistema Financiero, las normas relativas a los requisitos y condiciones generales de los Estados Financieros del Fondo.

**ii. GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA.**

- **Objetivo:** Ejercer una adecuada vigilancia en la legalidad de las operaciones, actividades y programas realizados por la Administración del FONDO NACIONAL DE VIVIENDA POPULAR, a fin de determinar la efectividad en los controles de la información financiera y operativa.

**- Estructura Interna.**

Formada por cuatro puestos de trabajo:

- Gerente de Auditoría Interna.
- Secretaria de Auditoría Interna.
- Supervisor de Auditoría (Encargado de Procesos).
- Encargado de Auditoría (Auditor de Apoyo).

**- Principales Funciones.**

- Verificar y evaluar la efectividad y suficiencia de los controles internos y procesos, administrativos, operacionales y de contabilidad, a efecto de establecer si esos controles proporcionan un método adecuado para el pronto y exacto registro de las transacciones.

- Verificar la adecuada evaluación y calificación de los activos de riesgo y créditos contingentes, y la

constitución de reservas de saneamiento, de conformidad a las disposiciones vigentes.

- Verificar el cumplimiento de las políticas de concesión de créditos y de recuperación.

- Verificar regularmente los inventarios de documentos de crédito y garantías, así como de los activos fijos de propiedad de la institución.

- Informar por escrito al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva los informes relevantes sobre la operatividad del Fondo y de los productos que se generen como consecuencia de la ejecución de su Plan de Trabajo.

### **iii. DIRECCIÓN EJECUTIVA.**

- **Objetivo:** Dirigir y coordinar las actividades generales de FONAVIPO, de acuerdo a la Ley, políticas, reglamentos y disposiciones emanadas de la Junta Directiva, además representar legalmente a la Institución conjunta o separadamente con el Presidente de la Junta Directiva.

**- Funciones.**

- Nombrar, contratar, remover y autorizar licencia del personal de la Institución.
- Proponer a la Junta Directiva la política general del Fondo y las normas a que deberá ajustar sus operaciones.
- Proponer a la Junta Directiva el Plan Anual de Inversiones del Fondo.
- Autorizar operaciones financieras o comerciales relacionadas con la gestión ordinaria del Fondo, actuando dentro de las condiciones y limitaciones que la propia Junta Directiva le hubiere señalado.
- Presentar a Junta Directiva el proyecto de Memoria de Labores y los informes de las actividades anuales del Fondo.

**iv. ASESORÍA DE PLANIFICACIÓN, INNOVACIÓN Y DESARROLLO.**

- **Objetivo:** Generar capacidades innovadores para planificar, gestionar la obtención de recursos técnicos y financieros y asesorar en aspectos relativos a la operatividad de las Unidades Institucionales, proporcionando información relevante que permita la adecuada toma de decisiones.

**- Estructura Interna.**

Formada por cinco puestos de trabajo:

- Asesor de planificación, Innovación y Desarrollo.
- Asesor de Gestión de Fondos.
- Encargado de Planeación Estratégica.
- Encargado de Estadísticas.
- Encargado de Organización y Métodos.

**- Principales Funciones.**

- Dar seguimiento al Plan Anual Operativo para gestionar recursos financieros orientados a fortalecer el Programa de Créditos, de Contribuciones, Proyectos Especiales y la Institucionalidad del Fondo.
- Formular y evaluar perfiles de proyectos, soluciones de cooperación técnica y documentos varios con la cooperación a la que FONAVIPO pueda acceder.
- Actualizar el Sistema de Gestión Pública por Resultados de la Secretaría Técnica de la Presidencia para dar seguimiento a la ejecución física y financiera de la inversión pública de FONAVIPO y de los planes específicos que el Gobierno Central requiera.

- Planificar , integrar y dar seguimiento a la información requerida para la elaboración de la Programación Financiera de los proyectos de reconstrucción.

**v. SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN.**

- **Objetivo:** Asesorar a la administración en aspectos financieros que permitan la toma de decisiones oportunas, para asegurar la rentabilidad de la Institución, así como mantener actualizados los registros contables y manejar óptimamente los recursos presupuestarios.

- **Estructura Interna.**

- Gerencia de Finanzas.
- Gerencia de Informática.
- Gerencia Administrativa.
- Gerencia de Control y Registro Financiero.
- Gerencia Jurídica.

- **Principales Funciones.**

- Dar lineamientos oportunos a las Unidades bajo su cargo en concordancia con la directriz de la Dirección Ejecutiva y Presidencia.

- Velar por el cumplimiento de la Ley, Reglamentos y Normas para la operación del Fondo.
- Asegurar la documentación adecuada a efectos de facilitar la supervisión de la Superintendencia del Sistema Financiero y la Corte de Cuentas.
- Velar por la oportuna y correcta elaboración de los contratos que suscriba el Fondo por la compra de bienes y servicios, así como las verificaciones oportunas de los cumplimientos de estos contratos.

**vi. GERENCIA DE CONTROL Y REGISTRO FINANCIERO.**

- **Objetivo:** Realizar las actividades del proceso administrativo -financiero en las áreas de Presupuesto, Tesorería y Contabilidad en forma eficiente y oportuna a fin de obtener los bienes y servicios para el logro de los objetivos y metas institucionales.

**- Dependencia Jerárquica.**

- Subdirección de Finanzas y Administración.

**- Estructura Interna.**

Formada por tres puestos de trabajo:

- Unidad de Tesorería.

- Unidad de Contabilidad.
- Unidad de Presupuestos.

**vii. UNIDAD DE TESORERÍA.**

- **Objetivo:** Recibir los ingresos de los diferentes fondos para optimizar su rendimiento con los compromisos de pago y desembolsos, mantener un adecuado registro de sus operaciones; así como conservar en buen estado los documentos y velar por la seguridad de los valores de la Institución.

- **Estructura Interna.** Formada por cinco puestos de trabajo:

- Jefe de Unidad de Tesorería.
- Secretaria.
- Encargado de Inversiones y Pago de Contribuciones.
- Encargado de Pago de Planillas y Pagos a Proveedores.
- Encargado de Desembolsos de Créditos y Documentos en custodia.

**- Principales Funciones.**

- Captar los ingresos provenientes de pagos al Fondo General, Fondo Especial, Fondo Nuevo Amanecer, Fondos en Administración y Fondos asignados para proyectos.
- Efectuar las remesas de los diferentes ingresos percibidos a los Bancos del Sistema Financiero.
- Realizar los desembolsos relacionados con los Proyectos de Contribuciones, Créditos y Construcción de vivienda.
- Realizar la custodia de documentos y valores para evitar su deterioro o pérdida y mantener un inventario actualizado de los mismos.

**viii. UNIDAD DE JUICIOS Y APOYO INSTITUCIONAL.**

- **Objetivo:** Velar por la legalidad de los actos y contratos en los que intervenga FONAVIPO.
  
- **Estructura Interna.** Formada por cuatro puestos de trabajo:
  - Jefe de Unidad de Juicios y Apoyo Jurídico.
  - Encargado de Aspectos Registrales.
  - Encargado de Elaboración de Contratos.
  - Encargado de Juicios.

**- Principales Funciones.**

- Gestionar la inscripción de inmuebles a favor de la Institución.
- Elaborar los contratos correspondientes vinculados con el desarrollo de proyectos realizados por FONAVIPO.
- Revisar la documentación jurídica para su aprobación por parte de la Dirección Ejecutiva.
- Realizar opiniones jurídicas a solicitud de las Unidades de la Institución.
- Gestionar la recuperación de la cartera de garantía de la deuda de la Institución Autorizada que reporta problemas de mora con FONAVIPO.

**ix. SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES.**

- **Objetivo:** Velar porque el área de negocios, coloque los recursos del Fondo en volúmenes suficientes para su autosostenibilidad en Instituciones Autorizadas calificadas con base al Manual de Créditos, así mismo brindando un seguimiento oportuno al control y supervisión de los recursos administrados en la cartera de préstamos, a fin de minimizar el riesgo de recuperabilidad.

**- Principales Funciones.**

- Coordinar acciones tendientes a la tipificación de nuevas líneas y nuevos mercados.
- Promover el análisis permanente de las normas de crédito.
- Procurar el seguimiento y retroalimentación a las Instituciones Autorizadas activas y no activas.
- Incentivar estrategias de mercadeo para los productos de los Programas de Créditos.
- Velar por el análisis, seguimiento y calificación de activos de riesgo.

**x. GERENCIA DE CRÉDITOS.**

- **Objetivo:** Alcanzar un volumen de cartera que permita la autosostenibilidad de la Institución procurando una colocación de recursos financieros e Instituciones sólidas y confiables que garanticen la minimización de la exposición al riesgo crediticio.

**- Principales Funciones.**

- Promover la participación de nuevas instituciones al Programa de Créditos de FONAVIPO.

- Contactar con las gremiales de la empresa privada relacionadas con la construcción de viviendas y otros sectores potenciales para crear alianzas estratégicas para el financiamiento de vivienda de interés social.
- Diseñar estrategias de promoción para los productos del Programa de Créditos.
- Definir y colocar créditos, diversificando el riesgo por tipo de institución y por líneas de financiamiento, según las estrategias definidas por el Fondo.

**xi. UNIDAD DE GESTION DE NEGOCIOS Y COLOCACIONES.**

- **Objetivo:** Desarrollar actividades encaminadas a la generación de negocios, colocación de los recursos con las Instituciones Autorizadas y apoyo en la recuperación de los mismos, de conformidad a la normativa del Programa de Créditos.

- **Estructura Interna.**

Formada por tres puestos de trabajo:

- Jefe de Unidad de Gestión de Negocios y Colocaciones.
- Ejecutivos de Créditos.
- Encargado de Trámites de Desembolsos.

**- Principales Funciones.**

- Elaborar y dar seguimiento continuo a la programación de desembolsos de créditos a las Instituciones Autorizadas.
- Informar y capacitar a las Instituciones Autorizadas continuamente sobre cambios en el Manual de Créditos, tasas de interés (activas, pasivas, por desvío de fondos, mora, margen de intermediación), recargos a aplicar, líneas de financiamiento y otros trámites del Programa de Créditos.
- Vincular nuevos negocios en el sector vivienda con las Instituciones Autorizadas para contribuir al logro de los objetivos que persigue FONAVIPO.
- Evaluar los proyectos propiedad de empresas constructoras y lotificadoras , para determinar las condiciones legales, financieras y sociales de los mismos, de forma que se obtengan los beneficios en estos rubros y se presenten a las Instituciones Autorizadas.

**xii. GERENCIA DE CARTERA Y SUPERVISIÓN.**

- **Objetivo:** Brindar un seguimiento oportuno al control y supervisión de los recursos administrados en la cartera de préstamos, a fin de minimizar el riesgo de irrecuperabilidad.

**- Principales Funciones.**

- Registrar y controlar las operaciones de la cartera de FONAVIPO; así como gestionar la recuperación de la cartera sana y en mora, conforme las políticas y procedimientos definidos por el Fondo;
- Controlar y dar seguimiento a las carteras recibidas en pago o en administración, derivadas de las operaciones del Programa de Créditos;.
- Coordinar y controlar las actividades de supervisión previa de cartera de créditos para otorgamiento de créditos a las Instituciones Autorizadas, conforme a lo establecido en el Manual de Créditos.

**xiii. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA.**

- **Objetivo:** Efectuar las actividades relacionadas con la formalización, control y recuperación de la cartera de préstamos.

**- Estructura Interna.** Formada por dos puestos de trabajo:

- Jefe de Unidad de Cartera de Fondo General.
- Encargado del manejo de la Cartera de las Instituciones Autorizadas.

**- Principales Funciones.**

- Efectuar un adecuado registro y control de los créditos otorgados a las Instituciones Autorizadas, así como proporcionar un seguimiento administrativo a la recuperación de los mismos.
- Revisar periódicamente la proyección de pagos para realizar un efectivo control y avisar de forma previa a las Instituciones Autorizadas, sobre el vencimiento de las cuotas.
- Revisar diariamente el reporte de mora de las Instituciones Autorizadas e informar a la Gerencia de Créditos, para generar una situación de alerta.

**xiv. UNIDAD DE SUPERVISIÓN.**

- **Objetivo:** Efectuar las actividades relacionadas con la formalización, control y recuperación de la cartera de préstamos.

- **Estructura Interna.** Formada por tres puestos de trabajo:

- Jefe de Supervisión.
- Supervisor de Cartera.
- Supervisor previo de Cartera.

**- Principales Funciones.**

- Efectuar la supervisión previa y posterior de la cartera de créditos que constituye la garantía para FONAVIPO, una vez por año como mínimo, de acuerdo a los criterios y lineamientos establecidos en el Manual de Créditos.
- Apoyar a la Unidad de Gestión de Negocios y Colocaciones y el Área Jurídica, para la creación del documento de garantía complementaria si fuera necesario..

**xv. GERENCIA DE RIESGOS.**

- **Objetivo:** Asegurar una prudente gestión y una óptima asignación de los recursos de FONAVIPO a través de la identificación y cuantificación temprana de los riesgos financieros y crediticios.

**- Principales Funciones.**

- Coordinar la aplicación de la herramienta CAMEL FONAVIPO y el seguimiento cualitativo de las Instituciones Autorizadas.
- Proponer recomendaciones para controlar y minimizar los riesgos encontrados en las Instituciones Autorizadas.

- Coordinar y dirigir el control del desempeño de FONAVIPO a través del seguimiento de indicadores financieros de liquidez, calidad de activos, rentabilidad y solvencia.
- Preparar recomendaciones sobre la rentabilidad por productos.

**xvi. UNIDAD DE EVALUACIÓN DE INSTITUCIONES AUTORIZADAS.**

- **Objetivo:** Evaluar el riesgo crediticio de las Instituciones Autorizadas bancarias y no bancarias, en forma objetiva y oportuna a fin de establecer su calificación para las operaciones de activos de colocación de créditos mediante la calificación de la herramienta CAMEL -FONAVIPO.

- **Estructura Interna.** Formada por dos puestos de trabajo:

- Jefe de Evaluación de Instituciones Autorizadas.

- Analista de Riesgos.

- **Principales Funciones.**

- Evaluar las Instituciones Autorizadas que intermedien recursos, con el propósito de determinar su riesgo

crediticio a través de la aplicación de la herramienta CAMEL -FONAVIPO y visitas de campo.

- Determinar los indicadores financieros necesarios para la evaluación de riesgo establecida por la Superintendencia del Sistema Financiero, a fin de proporcionar a la Unidad de Activos de Riesgo.

#### **xvii. UNIDAD DE ACTIVOS DE RIESGO.**

- **Objetivo:** Evaluar y clasificar la cartera de activos de riesgo crediticio a fin de prevenir situaciones de insolvencia, mediante la constitución de las reservas mínimas de saneamiento para absorber las pérdidas que se produzcan por la no recuperación de dichos activos.

- **Estructura Interna.** Formada por dos puestos de trabajo:

- Jefe de Unidad de Activos de Riesgo.

- Técnico Analista de Activos de Riesgo.

#### **- Principales Funciones.**

- Determinar las reservas de saneamiento que sea necesario constituir y proponer los ajustes correspondientes para la autorización de Junta Directiva.

- Informar a la Gerencia de Riesgos los cambios de calificación propuestos y los ajustes a las reservas, para su aprobación.
- Informar a la Unidad de Contabilidad los ajustes de reservas necesarios, para su registro.

### **3. Importancia**

El Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO), es una institución autónoma, de crédito, con Personalidad Jurídica, patrimonio propio y duración indefinida.

Esta institución tiene como objeto fundamental facilitar el acceso al crédito a la familia salvadoreña con ingresos iguales o menores a cuatro salarios mínimos, para que puedan obtener una vivienda digna; a través de instituciones intermediarias denominadas Instituciones Autorizadas (IA's).

Entre los Productos Financieros que ofrece la institución están: El Programa de Créditos y El Programa de Contribuciones; dentro de éstos programas se encuentran las líneas de crédito y las modalidades del programa de contribuciones.

a. El Programa de Créditos comprende las siguientes líneas de crédito:

- Crédito Contribución
- Vivienda Popular
- Proyectos Habitacionales de Interés Social
- Línea Puente.

Las dos primeras Líneas de Crédito antes descritas se agrupan en los siguientes destinos:

- Mejoramiento para vivienda.
- Adquisición de lote
- Construcción de vivienda.
- Adquisición de lote y construcción de vivienda
- Adquisición de vivienda existente.

b. El Programa de Contribuciones comprende las siguientes modalidades:

- Modalidad de Nuevos Asentamientos Organizados (NAO's).
- Modalidad Crédito Contribución.
- Modalidad Individual

Así también el Fondo Nacional de Vivienda Popular a través de sus intermediarios ofrece los préstamos a una tasa de interés más baja que las del mercado financiero; tomando en cuenta el mercado laboral informal.

Debido a lo anterior el Fondo Nacional de Vivienda Popular necesita conocer el grado de Rentabilidad que se está obteniendo en las diferentes Líneas de Crédito.

#### **4. Aspectos Legales**

“La base legal para las operaciones de crédito de FONAVIPO se encuentran en los artículos 2, 3 literal c y 46 de su Ley Constitutiva; y, en las normas previstas para operaciones de crédito emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero. La base legal para operaciones de contribución se halla en el artículo 36 y 39 de la ley del Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO).

La fuente principal de recursos para financiamiento de líneas de crédito, será provista por el Fondo General de FONAVIPO. Podrán existir otras fuentes de recursos, para financiamiento de crédito, las condiciones de uso de esos recursos serán las fijadas por el manual de crédito y los organismos o instituciones financieras.

EL monto de las líneas de crédito estará determinado por las disponibilidades de FONAVIPO.

Las líneas de crédito tendrán vigencia hasta que la Junta Directiva de FONAVIPO las modifique o elimine".<sup>5</sup>

## **5. Tendencias y Proyecciones.<sup>6</sup>**

### **a. Tendencia del Programa de Créditos.**

Durante el 2002 el Programa intermedió recursos con 41 Instituciones Autorizadas, IA's ubicadas en todo el territorio nacional. Del total de créditos recibidos por las familias, el 63% fue canalizado por Cajas de Crédito, incluyendo la Federación que las aglutina, FEDECREDITO.

En el transcurso del 2002, FONAVIPO otorgó US\$ 16.23 millones con lo cual logró beneficiar a 5820 familias que hacen un total aproximado de 25,375 salvadoreños que en ese período obtuvieron una solución a su problema habitacional, mediante el uso de un crédito.

En la información contenida en el Cuadro No.1 no se reporta colocación y por tanto tampoco familias beneficiadas debido a que en el departamento de Cabañas no opera institución

---

<sup>5</sup> Manual de Créditos, enero de 2003. Págs. 29-30.

<sup>6</sup> Memoria de Labores 2002. FONAVIPO. Página 10,28.

intermediaria, pero se atienden en Chalatenango o Cuscatlán.

Los departamentos más favorecidos con créditos durante el 2002 fueron, en el orden: San Salvador, Usulután, La Paz, y San Vicente como consecuencia de la demanda que aún persiste después de los terremotos de 2001.

**Cuadro 1. Créditos colocados y familias beneficiadas.**

<b>No</b>	<b>Departamento</b>	<b>Familias</b>	<b>Monto en US\$</b>
1	Ahuachapán	130	377,309.27
2	Cabañas	`---`	`---`
3	Chalatenango	37	122,484.31
4	Cuscatlán	158	354,905.96
5	La Libertad	102	256,044.84
6	La Paz	475	1,246,656.97
7	La Unión	70	249,643.91
8	Morazán	28	54,675.20
9	San Miguel	85	207,580.16
10	San Salvador	3,368	9,116,545.50
11	San Vicente	471	1,801,682.53
12	Santa Ana	152	282,753.74
13	Sonsonate	110	183,052.42
14	Usulután	634	1,978,630.21
	<b>TOTAL</b>	<b>5,820</b>	<b>16,231,965.02</b>

**b. Tendencia del Programa de Contribuciones.**

El Artículo 39 de la Ley de FONAVIPO establece la Contribución para Vivienda como un aporte estatal en dinero o en especie, otorgado por una sola vez al grupo familiar

beneficiario, sin cargo de restitución con el objeto de facilitarle en conjunto con el aporte propio o el crédito complementario, una solución habitacional de interés social.

Durante el 2002, se asignó un total de 3,078 contribuciones a igual número de familias, que se traducen en 13,420 salvadoreños que recibieron en conjunto, un total de US\$2.37 millones. Las familias beneficiadas se ubican en doce departamentos del país, siendo mayormente favorecidos. La Libertad, Sonsonate, La Paz y San Vicente.

En estos Departamentos se desarrollaron grandes proyectos destinados algunos de ellos a grupos familiares damnificados por los terremotos y a los cuales el Programa de Contribuciones les otorgó, con recursos FANTEL, terreno y escritura, y obtuvieron o están por obtener, su vivienda con recursos externos en el marco del Plan de Reconstrucción Nacional.

- Fuentes de Recursos.

El financiamiento del Programa proviene de diferentes fuentes que se detallan en el Cuadro No.2, una de las cuales es el mismo FONAVIPO. La totalidad de esos recursos

le permite a FONAVIPO atender la demanda de subsidios para vivienda, de las familias de más bajos ingresos.

Los fondos que provee la misma Institución son generados a partir de dos actividades efectuadas desde el inicio de sus operaciones: la recuperación de la Cartera del Ex -IVU y la venta de los inmuebles que se reciben del Gobierno Central. FONAVIPO participó en el año, con el 37% del total de fondos destinados al Programa.

El financiamiento proveniente del Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano (VMVDU) y de los Fondos de la Privatización de ANTEL (FANTEL) se destinó durante el 2002 a la compra de terrenos y gastos de escrituración a familias posteriormente beneficiadas con vivienda y/o servicios básicos, en el marco del Plan de Reconstrucción Nacional.

**Cuadro 2. Fuentes de recursos Programa de Contribuciones.**

<b>Fuentes</b>	<b>Montos US\$</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Familia</b>	<b>Porcentaje</b>
VMVDU	86,055.07	3.6%	229	7.4%
FONAVIPO	877,361.65	37.0%	640	20.8%
FANTEL	1,400,514.66	59.1%	2,206	71.7%
FONAVIPO-VMVDU	5,184.00	0.2%	3	0.1%
<b>TOTAL</b>	<b>2,369,115.38</b>		<b>3,078</b>	

FONAVIPO -VMVDU son recursos conformados por un monto otorgado por el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano (VMVDU) para terreno y escritura y otro que provee FONAVIPO para la construcción de la vivienda.

### **c. Gestión Financiera.**

En el año 2002, el ejercicio económico, mostró un comportamiento financiero constante en sus indicadores más relevantes; producto de una tendencia creciente de los activos que comprende en mayor proporción rubros de naturaleza líquida, como la cartera de préstamos que constituye el capital de trabajo de FONAVIPO y las disponibilidades de efectivo entre otras cuentas.

Una de las bases financieras que mantiene al Fondo General de la Institución con resultados positivos es la evolución de cartera de préstamos la cual aumentó en un 25.7% en comparación a los resultados de la cartera del ejercicio de 2001, lo que representó en términos absolutos un crecimiento de US\$ 5.3 millones.

La productividad de los activos mostró el 73.6%, lo que indicó que por cada US\$ 1.00 invertido en activos se destinaron US\$ 0.73, al apoyo financiero de las familias de

escasos recursos a través de los créditos colocados en el 2002, para obtener una solución habitacional digna.

En términos generales los resultados obtenidos en el ejercicio económico del año 2002, siguen dando muestras de la solidez financiera de FONAVIPO, dando paralelamente un grado de libertad para aportar al programa de subsidio, que constituye una parte esencial del objetivo social de la institución.

#### **d. Proyecciones.**

La visión institucional define a FONAVIPO como una Institución Financiera, diferenciada y líder con capacidad de lograr incrementos significativos en sus niveles de rentabilidad y continuar con el apoyo al esfuerzo de las familias para solucionar su problema habitacional. Para el año 2003 FONAVIPO se propone ampliar la colocación de recursos a mayor número de familias a fin de contribuir a minimizar el problema habitacional del país.

En esa línea, requiere que sean aprobadas las modificaciones a su ley, presentadas a la Asamblea Legislativa en el sentido de adecuar sus sistemas contables

a los de una compañía privada y de esa manera incrementar la emisión de títulos en la Bolsa de Valores.

En el marco de esta visión, estaría posibilitando la transferencia de recursos del Fondo General al Fondo Especial de Contribuciones, cumpliendo con ello el mandato de Ley.

La eventual finalización del Plan de Reconstrucción y la consecuente disminución de recursos externos, le plantea a FONAVIPO la necesidad de continuar gestionando recursos para atender la colocación ampliada que pretende lograr en el 2003.

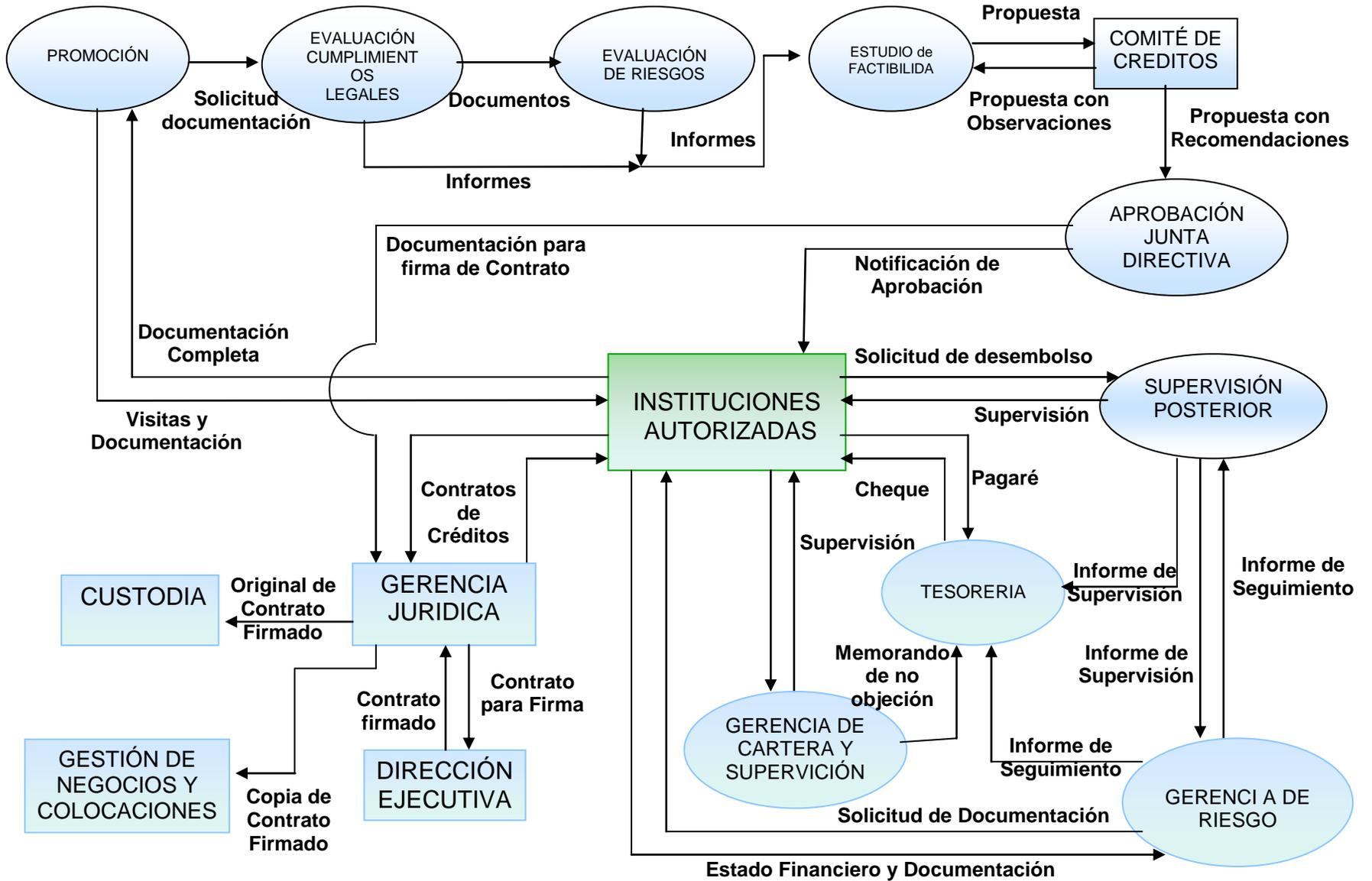
En apoyo a esos esfuerzos FONAVIPO inicia la gestión del 2003 con nueva normativa del Programa de Créditos cuyo objetivo fundamental es la eliminación del riesgo crediticio y cuya implementación pasa por la adopción de una nueva estructura organizativa.

En el plano de la innovación, se propone la creación de nuevos Productos Crediticios y de Subsidio, siempre en la línea de ofrecer a su población objeto diversidad de opciones que le faciliten el acceso a una solución habitacional.

## **6. Proceso General de Créditos.**

El proceso que se presenta a continuación es el general de todos los créditos que ofrece el Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO); es decir, solamente se pueden apreciar los pasos o etapas que sigue cada uno de los Departamentos del Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) involucrado en otorgar los créditos en coordinación con las Instituciones Autorizadas.

6. Proceso General de Créditos



## **7. Descripción y Unidad encargada del Proceso de Créditos**

Para tal efecto se describe el desarrollo del mismo, desde que se promociona con las Instituciones Autorizadas, evaluación de riesgo del cliente, la aprobación de la propuesta, elaboración y firma de contrato, supervisión previa y posterior a los desembolsos, y el seguimiento de riesgo de las Instituciones Autorizadas.

Se describirá brevemente el proceso, así:

**a. Promoción:** La Unidad encargada de este trámite es la Gerencia de Créditos.

i. Realiza Visitas a las Instituciones Autorizadas ofertando su productos y proporcionando la Documentación requerida.

ii. Recibe Documentación Completa de las Instituciones Autorizadas.

iii. Envía Documentación a Evaluación para verificar su legalidad.

**b. Evaluación y Cumplimientos Legales:** Unidad encargada Juicios y Apoyo Institucional.

i. Solicita documentación de lista de usuario final a Promoción para su Evaluación y Cumplimiento Legal.

ii. Envía los documentos para evaluación de riesgos.

**c. Evaluación de Riesgos:** La Unidad de Activos y Riesgos es la encargada de este trámite.

i. Recibe los Documentos de Evaluación y cumplimientos Legales, y evalúa los riesgos de la cartera de préstamos.

ii. Envía informes para Estudio de factibilidad.

**d. Estudio de Factibilidad:** La Gerencia de Créditos es la encargada de realizar este estudio.

i. Recibe informes para Estudiar la factibilidad de la propuesta de los créditos.

ii. Envía la propuesta al Comité de Créditos.

iii. Le es devuelta la propuesta con observaciones, por Comité de Créditos.

**e. Comité de Créditos:** Encargada de dicho trámite es el Comité de Créditos.

i. Recibe propuesta de Estudio de factibilidad y verifica que sea factible el crédito, luego devuelve la Propuesta con observaciones para estudio.

ii. Envía la Propuesta con Recomendación a Junta Directiva para Aprobación.

**f. Aprobación de Créditos:** A través de Junta Directiva se aprueban o rechazan los créditos.

i. Se recibe del Comité de Créditos propuesta de créditos con recomendaciones.

ii. Envía la Notificación de Aprobación a las Instituciones Autorizadas y la Documentación para firma de contrato a Gerencia Jurídica.

**g. Gerencia Jurídica**

i. Recibe documentación de Contrato para firma de Junta Directiva.

ii. Elabora y envía Contrato para firma a Dirección Ejecutiva.

iii. Dirección Ejecutiva le envía Contrato firmado,

iv. Envía Original de Contrato firmado para Custodia y una Copia de contrato firmado a Gestión de Negocios y Colocaciones.

v. Envía los Contratos de los Créditos a las Instituciones Autorizadas.

**h. Dirección Ejecutiva.**

- i. Recibe Contrato de créditos para firma.
- ii. Devuelve Contrato firmado a Gerencia Jurídica.

**i. Custodia:** La Unidad encargada de la Custodia es Tesorería.

- i. Recibe original de Contrato firmado para custodia por Gerencia Jurídica.

**j. Unidad de Gestión de Negocios y Colocaciones:**

- i. Recibe de Gerencia Jurídica copia de Contrato firmado.

**k. Instituciones Autorizadas.**

- i. Recibe de Junta Directiva de FONAVIPO, Notificación de Aprobación de créditos.
- ii. Envía contratos de crédito para su evaluación a Gerencia Jurídica de FONAVIPO.
- iii. Recibe Contratos firmados de Gerencia Jurídica de FONAVIPO.
- iv. Recibe los Cheques del desembolso de los créditos por FONAVIPO.

v. Envía a Desembolsos de FONAVIPO los Pagaré por los desembolsos recibidos.

**l. Supervisión Previa y Posterior:** La Unidad de Supervisión es la encargada de este trámite.

i. Recibe Solicitud de desembolso previa y posterior de las Instituciones Autorizadas.

ii. Realiza las visitas de Supervisión Previa y Posterior a las Instituciones Autorizadas.

iii. Supervisión Posterior envía a Seguimiento de Riesgos los Informes de Supervisión.

iv. Supervisión Previa envía Memorando de no objeción de los créditos a Desembolso.

**m. Seguimiento de Riesgos**

i. Solicita a las Instituciones Autorizadas Documentación bancaria y no bancaria para evaluar el riesgo crediticio.

ii. Recibe de las IA's los Estados Financieros y Documentación.

iii. Envía informes de Seguimiento de riesgos a Desembolso y Supervisión Posterior.

iv. Recibe de Supervisión Posterior los Informes de Supervisión a las Instituciones Autorizadas.

Unidad encargada, Evaluación de Instituciones Autorizadas.

**n. Desembolso**

i. Recibe de Supervisión previa Memorando de no objeción para el Desembolso.

ii. Elabora los Cheques para las Instituciones Autorizadas y realiza los desembolsos relacionados con los créditos.

iii. Recibe Pagarés por los desembolsos realizados de las Instituciones Autorizadas.

iv. Recibe informes de Supervisión posterior luego del desembolso y de Seguimiento de riesgos de las Instituciones Autorizadas.

La encargada de los trámites es la Unidad de Tesorería.

## **B. Marco Teórico sobre la Rentabilidad de Productos Financieros.**

### **1- Conceptos Generales.**

#### **a. Finanzas.**

"Es el arte de planificar, organizar, dirigir y controlar eficientemente los recursos económicos en una empresa encaminados al logro de los objetivos previamente determinados por la gerencia".<sup>7</sup>

Según Diccionario Enciclopédico Finanzas es: "Un conjunto de actividades económicas relacionadas con los negocios y la banca"<sup>8</sup>

Para Kotler Eric L. Finanzas la define como: "La teoría y la práctica en que se basan los tratos mercantiles, incluyendo la especulación en dinero y su inversión; el campo de operaciones de los bancos comerciales y los inversionistas, así como de los Mercados de Valores y de

---

<sup>7</sup> Lawrence J. Gitman. Administración Financiera Básica. Editorial Harla. México. D. F. Pág. 4-5

<sup>8</sup> Diccionario Enciclopédico, Ilustrado OCEANO Uno, Ediciones Océano 1990.

Productos Comerciales de los corredores y de los comerciantes”<sup>9</sup>

Como se puede denotar son muchos los conceptos sobre Finanzas, al relacionar éstos se concluye que Finanzas consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar eficientemente las actividades y recursos de una empresa o negocio encaminados al logro de objetivos determinados por la gerencia.

#### **b. Financiero.**

“Entidad que hace préstamos, con su correspondiente interés, a las personas que compran al crédito”.<sup>10</sup>

Otro concepto de Financiero según Diccionario Enciclopédico sería: “Financiar voz derivada de Financiero: Aportar dinero para una empresa o sufragar los gastos de una actividad”<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Diccionario para contadores Kotler Eric. L. Editorial Hispano-Americana, S.A. de C.V. México, pág. 253

<sup>10</sup> García -Pelayo y Gross. Ramón. Larousse Diccionario manual Pág..350.

<sup>11</sup> Diccionario Enciclopédico, Opus-cit

Para Kotler Eric L. Financiero es:

"Proporcionar fondos mediante la venta de acciones o bonos, colocación de empréstitos, concesión de crédito en cuenta corriente o transfiriendo o aplicando dinero de otras fuentes internas."<sup>12</sup>

**c. Producto.**

"Conjunto de atributos tangibles e intangibles, que en otras cosas incluyen empaque, color, precio, calidad y marca junto con los servicios y la reputación del vendedor. Un producto puede ser un bien, un servicio, un lugar o una idea".<sup>13</sup>

Para otros autores Producto lo definen como el artículo o servicio a cuya utilidad o valor ha contribuido una operación o una serie de operaciones.

Al relacionar los conceptos sobre Producto según Stanton, Etzel y otros autores, se puede concluir que un producto es un bien o servicio, un lugar o una idea cuya utilidad o valor ha contribuido a una operación o una serie de operaciones.

---

<sup>12</sup> Diccionario para contadores. Ibid.

<sup>13</sup> Stanton, Etzel, Walker. Fundamentos de Marketing. Mc Graw Hill. 11ª Edición, Pág. 210-211.

**d. Producto Nuevo.**

"Término que se designa en tres categorías distintas:

- i. Productos realmente innovadores y singulares .
- ii. Productos de reemplazo que difieren mucho de los actuales.
- iii. Productos de imitación que son nuevos para la empresa, no así para el mercado".<sup>14</sup>

**e. Servicios.**

"Son Actividades identificables e intangibles que constituyen el objeto principal de una transacción cuyo fin es satisfacer las necesidades ó deseos del cliente".<sup>15</sup>

A continuación se denota otra definición de Servicios según el Diccionario para Contadores.

"Capaz de usarse, útil, que contribuye a la producción o a las operaciones de su propietario; se dice de una partida de Activo de vida limitada, empleada, por ejemplo: en una planta industrial"<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Stanton, Etzel, Walker. Fundamentos de Marketing. Mc Graw Hill. 11ª Edición, Pág. 210 -211.

<sup>15</sup> Ibid.

**f. Producto Financiero.**

Para realizar el diagnóstico de los Productos Financieros de FONAVIPO es conveniente conocer algunos elementos que son comunes al entorno económico, se identifican los diferentes Mercados Financieros que existen tanto en el ámbito Nacional como el Internacional, dando énfasis a los que son de nuestro interés para formular el concepto de Producto Financiero. Primero se da a conocer Qué es un Mercado financiero.

Se define como aquel lugar o mecanismo mediante el cual se produce un intercambio de Activos Financieros concretándose en un precio y cantidad. Puede ser un lugar físico determinado en el que se encuentran cara a cara los Oferentes o Demandantes".<sup>17</sup>

Otra Definición según Brigham y Besley es:

El ámbito en el que las personas y las organizaciones que desean solicitar dinero en préstamo entran en contacto con aquellas que tienen sobrantes de fondos. También se refieren a un mecanismo conceptual en lugar de referirse a

---

<sup>16</sup> Diccionario para Contadores Op-Cit. Pág. 480.

<sup>17</sup> Finanzas Internacionales, Activos Financieros y Normas Financieras. Ediciones Pirámides, S.A. 1996, España, página 15.

un local físico o a un tipo específico de organizaciones o estructuras.

Pero estos Mercados están conformados por una figura denominada Sistema Financiero : Se define como "Aquel Sistema que esta formado por un conjunto de instituciones, medios y mercados cuyo objetivo es el de canalizar el ahorro que generan las unidades de gastos con su Superávit, hacia los prestatarios. Unidades de gastos con Déficit".<sup>18</sup> Es decir la función principal de un mercado, dentro de una Economía de Mercado, va ha ser la canalización del ahorro hacia la inversión y al consumo.

#### **El Mercado de Crédito:**

"Es aquel en el que se realizan Operaciones de Financiación. Está basado en la cesión temporal de Recursos Financieros entre Instituciones, empresa o particulares (ya sean Domésticas o internacionales). Esta cesión se realiza a cambio de un determinado tipo de interés devolviendo dicha cantidad al transcurrir un determinado período de tiempo.

---

<sup>18</sup> Pareja, J.A.; Cuervo, A; Rodríguez, L.y Calvo, A: Manual del Sistema Financiero Español.

Dentro de este Mercado están los Préstamos (ya sean concedidos por entidades Financieras o por la banca Oficial).

Hay muchos tipos de financiación en función de las necesidades de ambas partes (según destino, garantía, plazo y tipo de interés). Pero se han recogido dos acepciones: Préstamos y Créditos, entre los cuales existen diferencias y similitudes.

En un Operación de Préstamo, el cliente (titular de préstamo) recibe de una entidad una cantidad determinada de dinero que, a su vencimiento, debe devolver íntegramente. Los intereses, comisiones y gastos, se liquidan al principio de la operación.

En el caso del Crédito, el prestamista pone a su disposición del Deudor una determinada cantidad de dinero hasta un cierto límite de la que puede disponer en la medida que lo necesite pagando interés únicamente por la parte del crédito que vaya tomando. A su vencimiento, el cliente devuelve el saldo vivo en ese momento y los gastos son liquidados periódicamente en función del saldo medio utilizado. Además, tiene la posibilidad de ser renovado una o varias veces a su vencimiento.

En el Mercado doméstico, estas operaciones se instrumentan de acuerdo con la legislación propia de cada país, que regula todas las condiciones y queda documentado en la forma de contrato, que puede ser una Póliza".<sup>19</sup>

La idea de FONAVIPO es salir al mercado con una nueva variedad de Productos/Servicios en un esfuerzo por mejorar la eficiencia, encontrar alternativas de financiación más barata, más rentable, más ágil o mas adecuada a una situación económica social concreta. Según sea su destino, garantía, tipo de interés, plazo, y que sea accesible a las familias de bajos ingresos .

Lo fundamental es innovar instrumentos financieros, o crear un producto estrella que este disponible en breve plazo y/o mejorar lo instrumentos financieros disponible, en lo que podríamos llamar Productividad Financiera.

Según lo anterior no existe una definición única de Producto Financiero, dependerá del contexto en que se ubique.

---

<sup>19</sup> Finanzas Internacionales, Activos Financieros y Normas Financieras. Ediciones Pirámides, S.A. 1996, España, página 18,19,31,72y73

**En este caso Producto Financiero se define como:** El resultado generado por el Servicio que ofrece el Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) para satisfacer las necesidades de la población de bajos ingresos, el cual se ubica en el Mercado de Créditos.

**El grupo investigador considera otra definición más precisa la cual es:**

Una propuesta de valor o solución que diseña una Institución Financiera o de Crédito dedicada al sector financiero para satisfacer determinadas necesidades de los clientes, o necesidades asociadas a los riesgos e incertidumbre que el futuro depara a las empresas o usuarios a cambio de un interés en un tiempo determinado.

Por lo tanto los Productos Financieros del Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) se denominan como: Programa de Créditos y Programa de Contribuciones; dentro de los cuales se derivan las líneas de crédito.

**El Programa de Créditos comprende las siguientes líneas de crédito:**

- Crédito Contribución

- Vivienda Popular
- Proyectos Habitacionales de Interés Social
- Línea Puente.

**g. Línea de Crédito.**

- Según Brighan: Acuerdo por el que un banco toma o cede dinero a crédito hasta un límite establecido por un período determinado de tiempo.
- Según Gitman: Cantidad máxima que puede concederse al solicitante de crédito.
- Brighan y Gitman, definen Línea de Crédito como la cantidad máxima de dinero que un banco concede al solicitante de un crédito.

**h. FONAVIPO (Fondo Nacional de Vivienda Popular).**

Es la entidad facilitadora de los Fondos Económicos para que a través de la Red de Intermediarios Financieros, sean colocados a los Beneficiarios Finales.

**i. Instituciones de Crédito.**

Según Gitman: Se encarga sobre todo de la transferencia de fondos entre personas físicas y consumidores.

## **j. Estrategia.**

"Determinación del propósito (o la misión) y los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y adopción de cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para lograr estos propósitos".<sup>20</sup>

Para el autor mexicano Alfredo Acle Tomasini Estrategia la define como:

"El conjunto de acciones que deberán ser desarrolladas para lograr los objetivos estratégicos, lo que implica definir y priorizar los problemas a resolver, plantear resoluciones, determinar los responsables para realizarlas, asignar recursos para llevarlas a cabo y establecer la forma y periodicidad para medir los avances"<sup>21</sup>

Son muchos los autores que definen estrategia entre ellos se mencionan a Harold Koontz y Alfredo Acle Tomasini, relacionando estos dos conceptos se define la estrategia como conjunto de acciones que deberán ser desarrolladas para el logro de objetivos estratégicos a largo plazo de una empresa y la asignación de recursos para el logro de esos objetivos.

---

<sup>20</sup> Administración una perspectiva global, 11ª. Edición, Koontz Harold, Weihrich Heinz.

<sup>21</sup> Acle Tomasini Alfredo. Planeación Estratégica y Control Textil de Calidad. Editorial Grijalbo, México 1990.

**k. Rendimiento.**

"Tasa anual de intereses percibidos sobre una obligación siempre y cuando se haya adquirido un día determinado y se haya mantenido hasta su vencimiento".<sup>22</sup>

**Rentar:**

"Voz derivada de rentabilidad, producir o rendir beneficios o utilidad anualmente por la venta o servicio de un producto; también Renta: se define como beneficio periódico que produce una cosa"<sup>23</sup>.

**2. ASPECTOS FINANCIEROS.**<sup>24</sup>**a. "Instituciones Autorizadas (IA`s )**

Es la entidad, reconocida y supervisada por la Superintendencia del Sistema Financiero, establecida legalmente en El Salvador, que opera en el país, calificada por FONAVIPO y que, para efectos del mismo, está facultada para otorgar créditos con los Fondos Económicos de

---

<sup>22</sup> Administración Financiera Básica, Gitman Lawrence J. página 29

<sup>23</sup> Diccionario Enciclopédico Ilustrado OCEANO Uno, Ediciones Oceano 1990.

<sup>24</sup> Manual de Créditos. Enero de 2003, Páginas 10, 11 y 12

FONAVIPO, recibir el pago y Administrar la cartera de los Usuarios Finales (UF).

**b. Redescuento:**

Operación por la cual FONAVIPO otorga recursos a las IA's que previamente hayan sido financiados y desembolsados por ésta al UF, contra la entrega de Pagares suscritos por el UF, endosados con responsabilidad de la IA's a FONAVIPO.

**c. Crédito Rotativo para formación de Cartera.**

Operación por la cual FONAVIPO otorga recursos a las IA's, contra la entrega de un pagaré girado a la orden de FONAVIPO. A su vez la IA's canalizará estos recursos en operaciones de redescuento .

**d. Crédito Contribución para Familias de escasos recursos Económicos**

Canalizar Créditos y contribuciones a través de la red de Instituciones Autorizadas del Programa de Créditos de FONAVIPO para atender la demanda de financiamiento de vivienda para familias de escasos recursos económicos.

**e. Crédito para Construcción de Proyectos Habitacionales de Interés Social**

Recursos Financieros que le sirven a las Instituciones Autorizadas para Financiar a empresas constructoras ó constructores individuales para el desarrollo de proyectos habitacionales de interés social , de acuerdo a la capacidad de pago de la población objeto de FONAVIPO.

**f. Usuario Final (UF)**

Persona Natural o Jurídica, legalmente establecida en el país que cumpla los requisitos de elegibilidad determinados por las Instituciones Autorizadas (IA's) y el Manual de Crédito de FONAVIPO .

**g. Familias de bajos ingresos.**

Aquellas cuyo ingreso mensual sea igual o inferior al monto de cuatro salarios mínimos del comercio e industria.

**h. Tasa de Interés Aplicada a las Instituciones Autorizadas (IA's) .**

La comunicada por FONAVIPO vigente a la fecha de la firma de los Pagarés respectivos por desembolso.

**i. Tasa de Sanción por Desvío.**

Tasa que se aplicará cuando se determine que el destino del préstamo ha sido desviado total o parcialmente, del establecido por FONAVIPO.

**j. Tasa de Interés al Usuario Final.**

Negociada entre la IA's y el UF de acuerdo a cada Línea de crédito.

**k. Tasa de Mora .**

En caso de Mora la acreditada pagará al Fondo un interés Moratorio del 3% anual sobre las cantidades en mora, pudiendo variar a discreción del FONDO.

**l. Manual de Crédito de FONAVIPO.**

Documento que contiene las normas específicas para la aplicación de operaciones de crédito de FONAVIPO.

**m. Metodología de Evaluación de IA's y Política de Financiamiento.**

Documento que contiene los parámetros que utiliza FONAVIPO para calificar la elegibilidad de las IA's, como sujeto de

crédito de FONAVIPO y para asignar los cupos de operación y autonomía”.

### **3. IMPORTANCIA DE LA RENTABILIDAD**

La importancia de la rentabilidad de los Productos Financieros es la obtención de las ganancias por medio de los productos ofrecidos.

La rentabilidad puede darse por uno o varios productos; en este caso se trata del Programa de Crédito por medio de las diferentes líneas de crédito existentes del cual se obtiene Rentabilidad pero se necesita conocer si los usuarios finales están satisfechos con los productos ofrecidos o necesitan alguna mejora, eliminación, un producto nuevo de esta forma se obtendrán mayores ganancias ya que las ventas se incrementarían.

### **4. OBJETIVO DE LA RENTABILIDAD**

La Mayoría de las empresas que ofrecen servicios o venden productos ya sea a nivel nacional o mundial siempre buscan obtener rentabilidad; debido a que si no generan rentabilidad estos productos o servicios tarde o temprano tienden a desaparecer, es por ello que la mayoría de

empresas llevan a cabo estudios sobre el consumidor final para verificar si sus productos necesitan ser mejorados o sustituidos por otros nuevos; por lo tanto se puede decir que la rentabilidad no es más que la obtención de utilidades para generar ingresos que sirvan para apoyar otros proyectos de la Institución o Empresa.

**CAPÍTULO II**  
**DIAGNÓSTICO DE LA RENTABILIDAD DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS**  
**DEL FONDO NACIONAL DE VIVIENDA POPULAR (FONAVIPO) DE EL**  
**SALVADOR**

Este estudio trata sobre el diagnóstico realizado sobre los factores que influyen en la necesidad de investigar la rentabilidad de los productos financieros del Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO); el cual esta conformado por cinco componentes el primero de ellos contiene la metodología de Investigación, el segundo trata sobre el diagnóstico de la Rentabilidad el cual se ha realizado mediante la información recopilada en las encuestas que se efectuaron a las unidades de análisis: Usuario Final, Instituciones Autorizadas y la Competencia; el tercer literal conlleva al Mejoramiento de Productos ya existentes; el cuarto comprende la eliminación de productos financieros no rentables y el quinto incluye las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

**A. Metodología de la Investigación.**

Esta parte comprende la metodología utilizada para llevar a cabo el diagnóstico sobre la rentabilidad de los productos financieros de FONAVIPO; en la cual se denotan

los siguientes aspectos: los objetivos que se alcanzaron, importancia de la investigación, los alcances y limitaciones que se tuvo para su ejecución, seguido por la recolección de datos y por último tabulación y análisis e interpretación de datos.

### **1. Objetivos.**

Los objetivos constituyen los resultados que se pretenden obtener con la investigación realizada:

#### **a. General**

Determinar en que medida los productos financieros ofrecidos por el Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO), son rentables y la contribución de estos a satisfacer las necesidades de los sectores de más bajos ingresos.

#### **b. Específicos**

i. Evaluar la rentabilidad que tienen los productos financieros del Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO).

- ii. Determinar el grado de satisfacción del usuario final con los productos financieros que ofrece el Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) a través de sus Instituciones autorizadas.
- iii. Determinar cual de las líneas de créditos tiene mayor aceptación por el usuario final.
- iv. Verificar como el usuario final considera las tasas de interés ofrecidas por FONAVIPO a través de las instituciones autorizadas.
- v. Determinar si el Usuario Final tiene necesidad de nuevas líneas de crédito.
- vi. Analizar cuales son las deficiencias que existen en la colocación de los productos financieros de FONAVIPO.

## **2. Importancia**

La importancia de la metodología de la investigación de campo esencialmente consistió en que por medio de esta se logro lo siguiente:

- Aplicar las técnicas adecuadas en el proceso de la investigación de campo que se realizó en las zonas central, occidental y oriental del país.

- Utilización de los instrumentos de recolección de información apropiados de acuerdo a los objetivos de la investigación.
- Establecer los alcances y limitaciones que se presentaron en la ejecución de la investigación.
- Recabar los datos e información necesaria para realizar el diagnóstico de la rentabilidad de los productos financieros del Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) de El Salvador el cual nos permite determinar las necesidades de vivienda que tiene el usuario final y si el servicio brindado por FONAVIPO a través de las IA's satisface las expectativas de tener un vivienda digna.

### **3. Alcances y Limitaciones**

En este numeral se presentan los alcances obtenidos con la investigación de campo, así como también las limitaciones que se tuvieron para su desarrollo.

#### **a. Alcances**

- Se identificó la rentabilidad que tienen los productos financieros del Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO).

- Se obtuvo la colaboración de los usuarios finales seleccionados aleatoriamente por cada zona del país.
- Se identificó el papel que desempeñan las Instituciones Autorizadas en el desarrollo de los créditos otorgados a los usuarios finales.
- Se obtuvo el apoyo del Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO), para poder llegar a las Instituciones Autorizadas y Usuarios Finales; en las Zonas Central, Occidental y Oriental del país.

**b. Limitaciones**

- Atraso en la devolución de encuestas por parte de la Gerencia de Créditos de FONAVIPO.
- De las 41 Instituciones Autorizadas, solamente se encuestó a 31 debido a que ya no trabajan con las líneas de Crédito ofrecidas por FONAVIPO.
- Algunos usuarios finales que eran parte de la muestra no se encontraron por lo que se procedió a tomar otros aleatoriamente; ocasionando así atraso en la recolección, tabulación y análisis de datos.

- Para el análisis de la competencia no se tuvo acceso para entrevistar; por lo que se tomó la información de periódicos de mayor circulación

#### **4. Recolección de Datos**

Esta se refiere a la recolección de la información que sirvió de base para determinar la aceptación que tienen los productos financieros del Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) por parte de los usuarios finales.

Dicha recolección se realizó a través de encuestas dirigidas a los usuarios finales y a las Instituciones Autorizadas; las cuales fueron revisadas, analizadas y autorizadas por FONAVIPO.

Las encuestas llevan como finalidad principal conocer la rentabilidad que tienen los productos financieros que ofrece FONAVIPO a través de las Instituciones Autorizadas y la satisfacción del usuario final; ya que por medio de éstos se determina si es necesario la creación de nuevos productos o la eliminación de algunos de los ya existentes. Así también se hizo uso de la técnica de la entrevista como herramienta complementaria la cual se dirigió a los Jefe de Créditos y Ejecutivos de Créditos de las Instituciones

Autorizadas y de FONAVIPO, obteniendo de esta manera información más objetiva para ampliar la información recolectada en las encuestas.

#### **a. Determinación de la Población y Muestra**

La metodología que se utilizó para la recolección de datos en la investigación fue el método inductivo; el cual permitió aducir los hallazgos encontrados en los diferentes elementos de las unidades de análisis:

##### **i. Población**

La población objeto de estudio es conformada por 5,820 familias o usuarios finales distribuidos en 31 Instituciones Autorizadas las cuales están ubicadas en las Zonas Central, Occidental y Oriental del país.

El método utilizado para llevar a cabo la investigación es el Aleatorio Simple por ser un Método Estadístico adecuado para realizar investigaciones ya que sus aplicaciones son para obtener muestras grandes a partir de una población finita.

## ii. Muestra.

Dado que la población objeto de estudio es finita se aplicará la fórmula de muestreo aleatorio simple resultando una muestra representativa de la población de 357 usuarios finales estratificada en las Zonas Central, Occidental y Oriental del país.

### - Determinación de la Muestra

Dado que la población objeto de estudio es finita, se aplicará la fórmula de muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N-1)e^2 + Z^2 PQ}$$

donde, **n**: Tamaño de la muestra

**Z**: Estadístico de la Distribución Normal, asociado a un nivel de confiabilidad.

**N**: Tamaño de la Población

**P**: Proporción de Éxito.

**Q**: Proporción de Fracaso.

**e**: Error muestral especificado en forma de proporción.

Estos elementos indican lo siguiente:

El tamaño de la muestra representativa de la población total simbolizado por **n**, es el resultado de la combinación de los diferentes elementos utilizados en la fórmula.

El nivel de confianza **z**, se obtiene de las tablas de áreas bajo la curva normal, es la probabilidad de que la estimación efectuada se ajuste a la realidad.

Generalmente se emplea el 95% y 99% de confianza lo que significa que si un tamaño de muestra se calcula con estos valores, la probabilidad de que los datos de la muestra resulten idénticos en la población será igual al 95%, o sea habrá un 5% de probabilidad que difiera.

**N** = Es el tamaño de la población. En esta investigación, el tipo de población es finita, ya que se conoce la población de Usuarios finales.

El error muestral indicado con **e**, permite conocer hasta dónde y con qué probabilidad una estimación basada en una muestra se aleja del valor que se hubiera obtenido por medio de un censo completo.

El valor de la proporción poblacional  $p$ , indica el grado de certeza esperada en la investigación y  $q$ , representa el grado de falla encontrada.

**Datos:**

$$Z = 1.95$$

$$N = 5,820$$

$$P = 0.50$$

$$Q = 0.50$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N-1) e^2 + Z^2 P Q}$$

$$n = \frac{(1.95)^2 (5820) (0.5) (0.5)}{(5820-1) (0.05)^2 + (1.95)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{5532.63}{15.498}$$

$$n = 356.98 \text{ aproximado.}$$

$n = 357$
-----------

es el tamaño de la muestra representativa de la población total.

De acuerdo a la muestra obtenida la distribución total de esta se hará de la siguiente forma:

Una proporción del 50% para la Zona Central, 25% para cada Zona Oriental y Occidental.

Unidades de análisis

Zona Central	179
Zona Occidental	89
Zona Oriental	89
<hr/>	
<b>Total</b>	<b>357</b>

En cuanto a las Instituciones Autorizadas (IA's) están distribuidas así:

Zona Central	12
Zona Occidental	8
Zona Oriental	11
<hr/>	
<b>Total</b>	<b>31</b>

## **5. Tabulación, Análisis e Interpretación de datos**

Este apartado muestra la forma en que han sido tabulada la información recopilada en las Zonas Central, Occidental y Oriental del país, tanto de los Usuarios Finales como de las Instituciones Autorizadas; así como el análisis e interpretación de los datos obtenidos de las mismas.

### **a. Tabulación**

La tabulación de datos se efectuó de la siguiente manera:

- i. El cuestionario contiene dos tipos de preguntas : abiertas y cerradas.
- ii. Se Clasificaron todos los cuestionarios por las tres zonas del país.
- iii. Cada una de las preguntas estaba enmarcada dentro de su objetivo correspondiente.
- iv. Se diseñó un cuadro de recolección de datos que contiene alternativa, frecuencia y porcentaje para cada una de las preguntas.
- v. Para obtener la frecuencia de la tabulación se tomó como base el número de respuestas que coincidieron con la misma alternativa; con respecto a la relación porcentual, ésta se obtiene dividiendo la frecuencia individual de cada

alternativa entre la frecuencia total multiplicada por cien.

#### **b. Análisis e Interpretación de Datos**

Para el análisis de las encuestas, las opciones planteadas en la tabulación son determinantes para realizar un análisis tanto cualitativo como cuantitativo de cada una de ellas, de las cuales se prioriza las que tienen mayor porcentaje y finalizando con las que tienen menor porcentaje.

En lo referente a la Interpretación es la explicación de los resultados obtenidos a través del análisis tomando como base el mayor grado de representatividad que describe objetivamente la situación actual y que permite identificar algunas causas del problema. Ver Anexos 3 y 4.

## **B. Descripción del Diagnóstico de la Rentabilidad de los Productos Financieros del Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO).**

### **1. Clientes del Programa Crédito.**

Para alcanzar los propósitos de manera objetiva se hace necesario evaluar a los factores que pueden afectar a los actores principales externos e internos que intervienen positiva o negativamente en el proceso de gestión de créditos.

Tales actores son las Instituciones Autorizadas, el usuario final, los clientes internos los cuales serían las unidades encargadas del proceso de otorgamiento de créditos.

A groso modo se hará un análisis de la competencia y en forma específica al Programa de Créditos.

#### **a. Clientes Directos: Instituciones Autorizadas (IA'S)**

Se llama Institución Autorizada a la entidad, reconocida y supervisada por la Superintendencia Financiera, establecida legalmente en El Salvador, que opera en el país, calificada por FONAVIPO y que ha suscrito un contrato de participación para efectos del mismo, esta facultado para otorgar

créditos con los Fondos Económicos de FONAVIPO, recibir el pago y administrar la cartera de los Usuarios Finales (UF).<sup>25</sup>

De las 41 instituciones Autorizadas (IA'S) por FONAVIPO, solamente se tuvo acceso a 31, las cuales fueron las siguientes:

#### **ZONA CENTRAL**

1. Caja de Crédito de Aguilares
2. Caja de Crédito de Cojutepeque
3. Caja de Crédito de Nueva Concepción
4. Caja de Crédito Metropolitana
5. Caja de Crédito de San Martín
6. Caja de Crédito de San Sebastián
7. Caja de Crédito de San Vicente
8. Caja de Crédito de Santiago Nonualco
9. Caja de Crédito de Soyapango
10. Caja de Crédito de Zacatecoluca
11. ACCOVI de R.L., San Vicente
12. BANCOFIT, San Salvador

---

<sup>25</sup> Manual de Créditos de FONAVIPO, página 4.

**ZONA OCCIDENTAL**

13. Caja de Crédito de Sonsonate
14. Caja de Crédito de Armenia
15. Banco Izalqueño de los Trabajadores
16. Caja de Crédito de Santa Ana
17. Caja de Crédito de Acajutla
18. Caja de Crédito de Candelaria de la Frontera
19. Caja de Crédito de Juayúa
20. Caja de Crédito de Colón

**ZONA ORIENTAL**

21. Caja de Crédito de Berlín
22. Caja de Crédito de Ciudad Barrios
23. Caja de Crédito de Concepción Batres
24. Caja de Crédito de Jucuapa
25. Caja de Crédito de La Unión
26. Caja de Crédito de San Alejo
27. Caja de Crédito de San Francisco Gotera
28. Caja de Crédito de San Miguel
29. Caja de Crédito de Santiago de María
30. Caja de Crédito de Usulután
31. ACACU de R.L., La Unión

**b. Usuario Final.**

El usuario final es Persona Natural o Jurídica, legalmente establecida en el país que cumpla los requisitos de elegibilidad determinados por las instituciones autorizadas (IA's).

Son familias de bajos ingresos económicos y que por trabajar en el sector informal no tienen acceso a la banca comercial del país.

Al usuario final lo ubicamos en las tres zonas de El Salvador, de acuerdo al porcentaje especificado anteriormente, es de hacer notar que en cada zona existe un rasgo cultural y geográfico diferente, por ejemplo, para el caso que nos interesa, el valor de un terreno en San Miguel no es el mismo en San Vicente o en la cabecera departamental que en la zona rural del mismo departamento. Por lo tanto, tampoco es lo mismo el poder adquisitivo en San Salvador que en Morazán, es así que las familias tienden a ser más pobres en algunos lugares.

**c. Clientes Internos.**

De acuerdo a la entrevista dirigida a 7 ejecutivos de las unidades que intervienen en el proceso de los créditos

consideran que la tasa de interés proporcionada a las IA's es del 4.5% al 7% y el porcentaje del mercado que tiene FONAVIPO respecto a la competencia en promedio es el 20%.

## **2. Análisis de la Competencia**

El Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano, impulsa el Plan "Sueño Posible", que consiste en que familias pobres puedan obtener una casa digna, las expectativas es legalizar más de 20 mil títulos de propiedad de familias con ingresos por debajo de los salarios mínimos.

El Viceministerio pretende implantar estas y otras medidas para comprobar que tener una casa es un Sueño Posible, en estas medidas se involucraran FONAVIPO así también otras instituciones de Crédito cuyos clientes son del sector formal, pero que últimamente pretenden incluir entre sus clientes al sector informal

Para el caso, se hará un análisis de las instituciones que son competencia de FONAVIPO y que a continuación se detalla:

**a. Banco Multisectorial de Inversiones (BMI)**

Esta institución tiene mayor presencia en las diferentes Cajas de Crédito visitadas, por la multiplicidad de destinos de las Líneas de Crédito que ofrecen.

Entre estas Líneas de Crédito que están siendo ofertadas son las líneas de préstamos para actividades empresariales, que ha creado el Programa de Financiamiento para la Reconstrucción de Sectores Productivos, y que tiene en primer lugar la línea para vivienda, demolición, desalojo de viviendas dañadas, construcción, reconstrucción o adquisición de vivienda. Las tasas de interés varía dependiendo del plazo.

Con la línea para la reconstrucción productiva de largo plazo se pretende proveer créditos para reconstrucción o sustitución de maquinaria, demolición, desalojo y reconstrucción de infraestructura, pago de planillas, cuotas bancarias, proveedores y otras cuotas de mantenimiento mensual.

También pretenden implantar un modelo financiero que permita y genere abundancia de fondos para financiar viviendas, para ello el BMI recurrirá al empacamiento de hipotecas y colocación en el mercado de valores, lo que

hará es que el crédito que se le da a una familia para que compre una vivienda pueda a su vez ser descontado a través del mercado de valores y sea financiado por otros actores, la idea es convertir el crédito hipotecario originado en las instituciones financieras en producto o título transable y lograr que las AFP o fondos de inversión financien la compra de viviendas de las familias Salvadoreñas, finalmente el BMI, ha solicitado a la Asamblea Legislativa reformas legales que le permitirían otorgar préstamos a empresas Salvadoreñas en el exterior, ya que la actual ley sólo permite el otorgamiento de créditos a empresas radicadas en territorio Salvadoreño.

Estas nuevas herramientas financieras serían: El Programa de Crédito al Comprador que consiste en el financiamiento para importadores en el extranjero de bienes Salvadoreños y el Programa de Internacionalización de Empresas que consiste en dar créditos a firmas Salvadoreñas para que se establezcan y desarrollen proyectos en el exterior.

#### **b. Fondo Social para la Vivienda (FSV)**

El Fondo Social para la Vivienda (FSV), no tiene presencia en las Instituciones Autorizadas (IA'S) por FONAVIPO o el

Sistema Financiero, debido a que los préstamos los hace directamente al cliente. Su posición en el sector de vivienda ha sido siempre para el sector formal de la economía.

Pero hay un mercado nuevo al que ha incluido, el sector informal, que según datos de la Cámara Salvadoreña de la Construcción (CASALCO), este sector representa el 50 por ciento de la economía del país, y el FSV es la principal fuente de otorgamientos de créditos para casas en el país.

El Fondo Social para la Vivienda (FSV), está convencido de que el sector con ingresos no formales o variable es buena paga, principal razón que los hace ir tras él. Con esta nueva modalidad el Fondo Social tendrá mayor cobertura financiera para los créditos de vivienda en un sector que no ha sido atendido por la entidad; sin embargo, el constructor para el Fondo Social tiene la obligación de conocer a su cliente y construir en función de los que necesitan.

En la actualidad el Fondo Social tiene un techo límite del monto a prestar de la siguiente forma: para vivienda usada ₡85,000.00 y vivienda nueva ₡125,000.00. para los potenciales clientes del Sector Informal la propuesta es

una solución barata, que ronde entre los siete y ocho mil dólares.

### **3. Análisis del Programa de Créditos**

El Programa de Créditos de FONAVIPO, comprende las siguientes Líneas de Créditos: Crédito Contribución, Vivienda Popular, Proyectos Habitacionales de Interés Social y otros factores que intervienen en el programa o la decisión de mejorar o eliminar una línea de crédito.

#### **a. Crédito Contribución**

El objetivo de esta línea es canalizar créditos y contribuciones a través de la red de Instituciones Autorizadas para la demanda de financiamiento para vivienda de familias de escasos recursos económicos.

Según los resultados obtenidos de las Instituciones Autorizadas y Usuarios Finales, los créditos otorgados y demandados para esta línea representa el segundo lugar en preferencia y tiene los siguientes destinos: compra de terreno, compra de vivienda, mejora de vivienda, construcción de vivienda, ampliación y mejora de vivienda.

La tasa de interés para esta línea es de acuerdo a las variaciones del mercado. Por falta de pagos puntuales, FONAVIPO cobra el 3% anual de interés moratorio.

**b. Vivienda Popular.**

Esta línea es la de mayor demanda por parte del usuario final, por la que solicitan más información a las IA's.

El objetivo de este crédito es financiar soluciones habitacionales a familias que tengan ingresos de acuerdo a lo establecido en el Art.2 de la Ley de FONAVIPO.

Las Instituciones Autorizadas conceden créditos con cargo a esta línea a los siguientes destinos: mejora de vivienda con el monto hasta de \$5715.00, compra de vivienda con un monto de \$11,430.00, compra de terreno con un monto de \$4575.00 y en menor porcentaje construcción de vivienda con un monto de \$10,000.00, en ese orden respectivo. El monto de esta línea y de la anterior es de acuerdo a la disponibilidad de FONAVIPO y los montos son iguales para las dos.

La tasa de interés es revisable anualmente o de acuerdo a las variaciones del mercado. El financiamiento de el

crédito se hace con cargo al Fondo General y otras fuentes de recursos.

**c. Proyectos Habitacionales de Interés Social.**

El destino de esta línea de crédito es otorgar recursos para que las Instituciones Autorizadas puedan financiar a empresas constructoras o constructores individuales para el desarrollo de proyectos habitacionales de interés social. Esta línea tiene el tercer lugar de aceptación entre los usuarios finales y las Instituciones Autorizadas.

Los recursos de esta línea servirán para financiar el proceso de desarrollo de proyectos de vivienda de interés social, sin embargo según los resultados obtenidos, en algunas zonas del país no hay proyectos habitacionales, por lo cual el usuario final como las IA's demandan este tipo de proyectos sociales con mayor énfasis en la zona oriental y occidental.

Sobre la Tasa de Interés será revisable anualmente o de acuerdo a las variaciones del mercado. Se podrá fijar hasta un 5% anual de intermediación al constructor y por la falta de pagos puntuales, FONAVIPO cobrará el 3% anual de interés moratorio.

**d. Instituciones Autorizadas.**

En términos generales los resultados obtenidos determinan que las IA'S en su mayoría están conformes con el desempeño de FONAVIPO respecto a la intervención, calificación y desembolso de los créditos. El restante considera que deberían mejorar la gestión de los créditos. Los satisfechos con el desarrollo de los créditos consideran convenientes las visitas individuales así se realizan actualmente.

Consideran que los servicios ofrecidos para FONAVIPO son aceptados por el usuario final desde el momento que les brindan información de cada una de las líneas de crédito. Además se les notifica que el crédito proviene de FONAVIPO ya que se estipula en el contrato de la Institución Autorizada con FONAVIPO.

De los recursos financieros que manejan para vivienda las diferentes instituciones y que dicen tener más demanda por los usuarios finales son los de FONAVIPO, también manejan recursos para el BMI en segundo lugar, estos fondos son requeridos por no tener limite de monto y presentan una diversidad de destinos en la zona central.

Para la zona occidental los recursos están en igualdad de demanda y en la zona oriental los recursos más demandados son los del Banco Multisectorial de Inversiones (BMI), en segundo lugar los de FONAVIPO.

Para obtener un crédito no importa la institución en que se tramite se hace de acuerdo a la política de cada institución y los costos pueden variar, desde compra de acciones según tabla de acciones, gastos de valúo, notariales hasta presentación de documentos personales y recibos cancelados de luz, agua, fiadores y otros requisitos. Respecto al tiempo de aprobación del crédito puede ser de una semana a 15 días en promedio y dependerá del destino del crédito a solicitar. En pocas ocasiones se tardan un mes cuando la aprobación del crédito depende no solo de la institución autorizada también de FONAVIPO.

Cuando es proyecto habitacional las casas contienen la Acometida de los servicios básicos pero siempre cumplen con las necesidades básicas.

En cuanto al porcentaje de aceptación que tiene FONAVIPO en la zona central es en promedio del 40%, en las otras zonas el porcentaje es menor al 30%, considerando esto se hace necesario poner énfasis en los aspectos que proponen las

Instituciones Autorizadas (IA'S) y los Usuarios Finales respecto a las mejoras.

**e. Usuario Final.**

Según el análisis de las Encuestas los usuarios finales que han sido beneficiados con fondos provenientes de FONAVIPO, están en su mayoría entre las edades de 35 a 39 años, así también el nivel académico con que cuentan es de Educación Media y Básica; la línea de crédito con la que están más beneficiados es la de Vivienda Popular de la cual obtienen mayor información por parte de las Instituciones Autorizadas, en su mayoría con los destinos de mejora de vivienda, ocupando segundo y tercer lugar los destinos de compra de vivienda y compra de terreno respectivamente. En cuanto a la tasa de interés manifiestan que es muy alta con respecto a la del Fondo Social para la Vivienda.

**f. Tasas de Interés**

Las tasas de interés a que prestan las Instituciones Autorizadas van desde el 6% hasta el 20% esto dependiendo del plazo y del monto a otorgar a cada usuario.

Según las encuestas en las Zonas Central y Occidental la mayoría de usuarios obtuvieron sus préstamos al 12% de interés; mientras que en la Zona Oriental al 14% y 15%.

### **C. Mejora de Productos Financieros existentes**

En las líneas de crédito investigadas es en la Vivienda Popular donde se considera urgente mejorar tanto para el usuario final como las instituciones autorizadas, este resultado se da por igual en las tres zonas de El Salvador. Es de entender que esta necesidad de mejora se deba a que existe mayor demanda de esta línea de crédito, sin embargo la línea de crédito contribución y proyectos habitacionales de interés social en ese orden tienen demanda en menor porcentaje por lo que hay que mejorarlas.

Entre los aspectos que se señalan a mejorar son los siguientes: monto de las cuotas, tasa de interés, plazos, procedimientos, menos trámite o requisitos.

### **D. Eliminación de Productos Financieros existentes**

Según las encuestas realizadas a las Instituciones Autorizadas y a los Usuarios Finales, las primeras manifiestan que no se debe eliminar ninguna línea de

crédito ya que cada una existe de acuerdo a la capacidad de pago que tienen los usuarios y para cubrir las diferentes necesidades de vivienda.

En cuanto a los usuarios manifestaron que no se debe eliminar ninguna ya que de alguna forma u otra son dirigidas a las familias de bajos ingresos.

## **E. Conclusiones y Recomendaciones**

### **1. Conclusiones**

**a.** Para las Instituciones Autorizadas (IA'S) la tasa de interés depende del margen de intermediación que el Fondo Nacional de Vivienda Popular(FONAVIPO) les ofrece; es decir les da un margen de intermediación de 5 puntos como máximo para la tasa de interés, con lo que el usuario final podría obtener su préstamo a una tasa de interés accesible; sin embargo algunas Instituciones Autorizadas le incrementan más del 5% estipulado por FONAVIPO.

**b.** Las Instituciones Autorizadas no tienen un techo límite con los fondos que manejan del Banco Multisectorial de Inversiones (BMI) por lo que tienen mayor demanda por su diversidad de destinos que presenta para el usuario; dichos destinos son para negocio, salud, personal y otros. En FONAVIPO existe un techo límite del monto a otorgar a la familia beneficiada, según sea el destino. En compra de lote \$4,575.00, mejoramiento de vivienda \$5,715.00, construcción de vivienda \$10,000.00, estos techos son para

las dos clases de crédito: vivienda popular y crédito contribución.

**c.** En ocasiones FONAVIPO no es ágil y oportuno con relación al proceso de otorgamiento de créditos de vivienda presentando cierta lentitud en los desembolsos, para el usuario final.

**d.** La compra de vivienda específicamente en la zona oriental no ha aumentado porque no existen Proyectos Habitacionales de Interés Social.

**e.** Los usuarios finales manifestaron que sí necesitan que se les hagan mejoras a las líneas de crédito debido a que la tasa de interés de los préstamos es alta en comparación con otras instituciones o los techos son muy bajos.

**f.** Según los usuarios finales y las Instituciones Autorizadas no sugieren ninguna eliminación de las líneas de crédito debido a que las familias de escasos recursos que gozan de estos beneficios optan por cualquiera de

dichas líneas de crédito de acuerdo a las necesidades que tengan.

**g.** De acuerdo a la investigación realizada los usuarios finales confirman que necesitan una Línea de Crédito complementaria que les facilite un desarrollo social y les permita mejorar la calidad de vida de sus familias.

**h.** Por todo lo anterior se puede denotar que para el Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) los productos financieros que ofrece a través de las Instituciones Autorizadas a los Usuarios Finales; no les proporcionan rentabilidad debido a que muchos usuarios manifestaron su deseo de pasar su préstamo al Fondo Social para la Vivienda ya que la tasa de interés es más baja.

## **2. Recomendaciones**

**a.** Bajar al menos dos puntos la tasa de interés aplicada a la IA para incrementar entre un 15 y 30% la demanda de las líneas de crédito de FONAVIPO y así ser competitivos y rentables en el componente de vivienda social.

**b.** Aumentar los techos de los diferentes destinos por ejemplo:

- Compra de lote \$4,575.00 incrementar a \$6,500.00
- Mejoramiento de Vivienda \$5,715.00 incrementar a \$8,000.00
- Construcción de Vivienda \$10,000.00 incrementar a \$13,000.00

Sin embargo los valores de los terrenos cambian dependiendo de la zona del país en que se ubiquen, pero hay que considerar que existen familias que apenas cubren el techo actual por lo tanto se debe tratar que estas no queden fuera del beneficio de los créditos .

**c.** Realizar una revisión en el proceso de otorgamientos de créditos, hacerlo más flexible y menos engorroso para el usuario. FONAVIPO debe reactivar las Instituciones Autorizadas calificadas como no operativas debido a que están creciendo las familias de escasos recursos que requieren créditos con tasas de interés bajas y por ende de quien les preste el servicio de créditos.

**d.** FONAVIPO debe perseguir la masificación de compra de vivienda ya sea usada o nueva promoviendo y dando financiamiento a la línea de crédito para Proyectos Habitacionales de Interés Social.

**e.** Respecto a realizar mejoras en la línea de créditos, las sugerencias es bajar la tasa de interés, ampliar los plazos, aumentar los techos. Por ejemplo en el destino compra y construcción de vivienda lo conveniente es separar la línea en compra y en construcción.

**f.** Desarrollar una línea de crédito que sea complemento para aquellas familias que siendo beneficiadas con un primer crédito para vivienda independientemente del destino, se le otorgue un segundo Crédito Complemento para ser utilizado en un negocio pequeño dentro de la vivienda o para compra de maquinaria o equipo de trabajo.

Sin embargo el problema principal para esta propuesta sería la Ley de FONAVIPO.

Pero como lo están haciendo otras instituciones de la competencia puede recurrir a la Asamblea Legislativa para reformar la Ley según las exigencias actuales.

Se le recomienda a FONAVIPO adicionar y reformar diversas disposiciones legales vigentes de la Ley del Fondo en los siguiente artículos:

Adiciónase un inciso final al Art. 2, así:

“Así mismo el Fondo podrá facilitar a las familias salvadoreñas beneficiadas con algún crédito para vivienda, el financiamiento para la adquisición de herramientas u otros artículos que les permita su desarrollo social y procurarles una economía de subsistencia”.

Adiciónase el literal c) al Artículo 46 de la siguiente forma:

“c) Promover y financiar a las familias previamente beneficiadas con un crédito para vivienda, con un segundo o tercer crédito para la adquisición de herramientas de trabajo que les ayude a acceder a un desarrollo social y económico”.

**g.** Otra recomendación sería que FONAVIPO cree su propia cartera de clientes o sea que trabaje directamente con el usuario y no a través de las IA'S de esa manera puede ayudar a las familias pobres que no tienen una vivienda digna , al final la razón primordial de FONAVIPO deberá ser

facilitar el acceso a una solución habitacional a las familias de más bajos ingresos, mediante créditos y subsidios pero no con intermediarios sino directamente, no existiendo un margen de intermediación, es decir el usuario final obtendría un crédito con tasas de interés directamente de FONAVIPO.

Si el Fondo Nacional de Vivienda popular (FONAVIPO) aplica las recomendaciones anteriores obtendrá la rentabilidad deseada para las proyecciones de financiamiento e inversión a partir del 2003. Tendrá que ampliar su mercado de acción debido a que la competencia está ampliando su mercado hacia el sector informal por lo tanto debe abarcar sectores como las maquilas o vendedoras de los mercados.

## CAPÍTULO III

### PROPUESTA DE NUEVOS PRODUCTOS FINANCIEROS COMO ALTERNATIVA DE RENTABILIDAD PARA EL FONDO NACIONAL DE VIVIENDA POPULAR.

#### A. Nuevo Producto Financiero Crediticio

##### 1. Presentación.

Diariamente se ve que en El Salvador existe una población marginada por la misma sociedad, y que debido al sector informal de la economía en que se desenvuelven tienden a carecer de servicios básicos que les permita llevar una vida digna destinándoles a caer en situaciones de extrema pobreza y de insalubridad.

Entre los servicios básicos que urge la población carente de las mismas se mencionan: educación, agua potable, esparcimiento, salud, vivienda, etc.

En este sentido, el componente que investigamos es la vivienda, y últimamente se observa que en el contexto Salvadoreño las familias están cambiando respecto a tamaño del grupo (3 a 5) y a las necesidades habitacionales.

Las personas no solo esperan una vivienda para sus familias, también piensan en tener las condiciones para poder subsistir hasta donde sus economías les permitan.

Se determinó que las necesidades de las familias son urgentes para obtener vivienda, de igual manera la competencia de las diferentes entidades que intervienen en el sector vivienda y en la oferta habitacional son alarmantes.

Esa competencia creciente y la pobreza de las familias objeto de estudio, nos motiva a proponerle a FONAVIPO un nuevo producto o servicio con la idea de mejorar su eficiencia, encontrarle alternativas de financiación más barata, más rentable o más adecuada a una situación económica social de un sector determinado de la sociedad.

Por lo mencionado anteriormente, este capítulo describe un nuevo producto, el cual contribuirá a incrementar la rentabilidad de FONAVIPO en la conducción de sus operaciones y que satisfaga las necesidades de subsistencia del usuario final.

## **2. Justificación.**

En el territorio Salvadoreño existe un amplio sector de familias que no tienen acceso a un crédito para vivienda, y no alcanzan a subsistir con lo que ganan de salario, algunas familias en ocasiones trabajan un mes o dos, luego se estancan dos meses o más según sea el tipo de trabajo que desempeñen o las ofertas que tengan para laborar.

Es decir pueden ganar en un mes hasta \$300.00, pero dejan de ganar los dos siguientes meses.

Es así, que se vuelve indispensable buscar cualquier labor a realizar o que el grupo familiar trabaje incluyendo los hijos, en la mayoría de la población estudiada son familias jóvenes entre 30 y 35 años de edad, conformada por los padres y tres hijos, con la idea de aprovechar el espacio mínimo que le brinda la vivienda para colocar un negocio que les genere ingresos familiares para subsistir.

De esta manera se pretende plantear una alternativa para la familia que le permita obtener un crédito para colocar un pequeño negocio en la vivienda, dentro del grupo familiar.

También para FONAVIPO, la propuesta del nuevo producto le generarían rendimientos y eficiencia en sus operaciones, que le permitan abarcar más en el sector informal,

ampliando los destinos, y así contribuye a mejorar la calidad de vida de los Salvadoreños.

### **3. Objetivos de la propuesta.**

Tomando en consideración el problema objeto de estudio, a continuación se definen los objetivos que se persiguen con la propuesta.

#### **a. General.**

Crear un nuevo producto financiero que minimice el riesgo crediticio y que incremente la rentabilidad de el Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) con el fin de incentivar al usuario final a ser sujeto de crédito.

#### **b. Específicos.**

i. Proponer un nuevo producto como alternativa de rentabilidad para el Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) y que esté disponible en breve plazo.

ii. Ofrecer al usuario final activo de el Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) una línea de crédito que sea complemento para su beneficio social.

iii. Proponer estrategias para implementar las alternativas propuestas.

iv. Sugerir e impulsar la creación del marco legal y regulatorio que propicie la implementación de la nueva línea de crédito.

v. Minimizar el riesgo crediticio para el Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) investigando y evaluando a los usuarios actuales y potenciales.

#### **4. Descripción de la Propuesta.**

Lo fundamental de la propuesta es innovar o crear un producto estrella que este disponible en breve plazo.

La idea es un "Producto Crediticio Financiero" que proporcione crecimiento en la cartera de préstamos y que aumente las disponibilidades de efectivo.

Se espera que con este esfuerzo, FONAVIPO incremente la eficiencia en la prestación de servicios a la población y le lleve a la competencia con otras instituciones, ver Banco Multisectorial de Inversiones (BMI) y Fondo Social para la Vivienda (FSV), en la captación de usuarios del sector informal.

La propuesta también está dirigida para el Usuario Final que se encuentra activo con FONAVIPO, y que requiera un segundo o tercer crédito para la colocación de un negocio familiar como lo son: para tienda de artículos diversos, pequeño taller de costurera, compra de una computadora para hacer trabajos, compra de herramientas para albañilería, carpintería, etc.

La lista anterior son solo algunas sugerencias planteadas por el usuario final, de los diferentes destinos que puede tener la propuesta de una nueva línea de crédito.

Se entenderá que los fondos o recursos financieros otorgados por FONAVIPO es para trabajar, lo que le permitirá al usuario final obtener ingresos extras aparte de los que pueda captar con su trabajo oficial si es que lo tiene, de tal manera que disminuirá el riesgo de mora en el pago a la institución. La inversión se recuperará a mediano plazo.

Cuando se hace referencia a un tercer crédito es debido a que hay familias que tienen un primer crédito para construcción o compra de vivienda, un segundo crédito para mejora; es así, que surge la idea de un tercer crédito, que

podríamos llamar "Línea de Crédito Complementaria para Beneficio Social o Economía de Subsistencia".

Se espera de esta manera que FONAVIPO corra el mínimo riesgo de crédito ya que conocerá muy bien a quienes les otorgará este tipo de crédito. Es así que el riesgo en la inversión es mínima, ya que si se invierte en un negocio de cualquier índole, habrá una recuperación de fondos a corto o mediano plazo, luego los ingresos que perciba el usuario serán para subsistencia, esto se hará de acuerdo a la aptitud que tenga el usuario final.

La disminución del riesgo se visualiza en el tipo de interés proyectado, a menos riesgo del valor o la inversión, menor tasa de interés; la rentabilidad se obtendrá cuando aumente la colocación de recursos a mayor número de familias.

Sin embargo, antes de implementar esta propuesta, debe realizar una revisión de las líneas existentes con mayor demanda: los montos del crédito, tasas de interés, plazo de pagos, revisar la cartera de usuarios y los costos que conlleva el usuario. Con la idea de ganar usuarios o retenerlos y tener mayor rentabilidad.

En definitiva la propuesta presenta todos los aspectos que comprende la nueva línea de crédito como lo son: primeramente se justifica la propuesta, los objetivos que se pretenden y se describe la propuesta; segundo, se desarrolla el nuevo producto, monto de la cuota, tasa de interés, plazo, procedimiento, marco legal y finalmente el plan de implementación del producto.

#### **5. Ubicación de la Nueva Línea de Crédito.**

Esta línea de crédito la ubicamos en el Programa de Créditos de FONAVIPO como un Producto Crediticio o Financiero complementario. A continuación se describe el nuevo producto.

##### **a. Línea de Crédito Complementaria para Beneficio Social o Economía de Subsistencia**

La razón por la cual se le da éste nombre a la nueva línea de crédito es porque los usuarios finales manifestaron tener nuevas necesidades de créditos para otros destinos.

**i. Destino y población objeto**

Los recursos de esta línea servirán para financiar el beneficio social y económico de las familias de escasos recursos que previamente tienen un crédito habitacional con FONAVIPO; la inversión será hasta de US \$1000.00, este financiamiento será para la adquisición de herramientas y maquinaria para trabajo.

**ii. Monto del crédito**

Se otorgará el 100% del valor total del crédito o de acuerdo a las disponibilidades de FONAVIPO.

**iii. Tasa de interés de las cuotas**

La tasa de interés que FONAVIPO cobrará a las intermediarias será del 5% anual, revisable de acuerdo a las políticas crediticias del Fondo. El margen de intermediación entre la Institución Autorizada y el Usuario Final será hasta un 3%.

Por falta de pagos puntuales, FONAVIPO cobrará el 2% anual de interés moratorio sobre las cuotas atrasadas.

Estas tasas de interés parten del conocimiento de las tasas actuales que maneja FONAVIPO en sus líneas de crédito.

#### **iv. Plazos**

El desembolso dependerá de los montos de créditos concedidos al usuario final, siempre y cuando cumplan con todas las condiciones que se establecerán.

Las Instituciones Autorizadas podrán conceder créditos con cargo a esta línea, con las siguientes condiciones.

PLAZO HASTA (MESES)	MONTOS HASTA
18	\$500.00
24	\$700.00
30	\$1000.00

#### **v. Marco legal**

Para legalizar este financiamiento se propondría la reforma del Artículo 2 de la Ley del Fondo a la Junta Directiva de FONAVIPO; dicho artículo dice textualmente:

"El Fondo tiene por objeto fundamental facilitar a las familias Salvadoreñas de más bajos ingresos, el acceso al crédito que les permita solucionar su problema de vivienda y procurar las condiciones más favorables para el financiamiento habitacional de interés social.

Para los efectos de esta Ley, se entenderán familias de más bajos ingresos aquellas cuyo ingreso mensual sea inferior o igual al monto de cuatro salarios mínimos del comercio e industria". Y con recomendación de la reforma de este mismo artículo en el capítulo II, literal fc.

#### **B. Plan de Implementación**

Para implementar una línea de crédito complemento para beneficio social se deberá delimitar un cinturón de ingreso de los usuarios de acuerdo a sus necesidades, aptitudes y habilidades básicas para asesorar y tecnificar al usuario sobre micro negocios.

En este plan se presentan los objetivos que se persiguen en la implementación del nuevo producto, las estrategias a seguir para conseguir los objetivos trazados. Además de los recursos humanos, financieros y materiales disponibles, la cual permitirá la asignación racional de dichos recursos.

**1. Objetivos.****a. General.**

i. Establecer un mecanismo que, a partir de la disminución en las tasas de interés, permita ofertar la nueva línea de crédito a las familias de escasos recursos, para lograr una mejor calidad de vida. Además, establecerá para FONAVIPO nuevos rendimientos financieros y sociales; así, se aprovecharán las oportunidades que se generan con la competencia para captar el sector informal.

ii. Lograr el compromiso y responsabilidad de cada unidad y miembros de la Institución en la ejecución de la nueva línea de crédito.

**b. Específicos**

i. Definir líneas estratégicas que contribuya a promover el nuevo producto y la inversión financiera.

ii. Apoyar la ejecución del nuevo producto que potencie la rentabilidad de FONAVIPO.

iii. Fortalecer la capacidad de gestión de créditos de FONAVIPO.

## **2. Estrategias.**

**a. Facilitar el acceso a asesoría técnica y administrativa al usuario final y cliente interno que lleve al mejoramiento de la calidad, productividad y rentabilidad de sus operaciones.**

La implementación de esta estrategia, permitirá llevar el mejoramiento de la calidad, productividad y rentabilidad de sus operaciones para el usuario, la capacitación del cliente interno se abordará en la estrategia de la asignación de recursos humanos.

Para lograr que el usuario final mejore su calidad de vida a través del negocio propio, se le tecnificará en el aprovechamiento de los recursos que requieran para el negocio, así obtener rendimiento en sus operaciones.

Se diseña un programa de tecnificación que apoye la consecución de la estrategia, el cual debe considerar los siguientes aspectos:

i. Realizar charlas y cursos que sean útiles a los usuarios.

ii. Revisar la cartera de clientes, su situación actual a través de entrevistas y encuestas quienes desean solicitar un crédito para negocio.

iii. Identificación de necesidades mediante evaluación del potencial: aptitudes actuales y requeridas.

iv. Los asesores deben ser cuidadosamente evaluados y su aptitud claramente establecida.

**b. Asignar los recursos humanos, financieros y materiales a las unidades operativas que serán responsables en la gestión del nuevo crédito.**

En la ejecución e implementación de la nueva propuesta se debe dotar de recursos a las unidades para la operativización y funcionamiento óptimo de estas.

Los recursos que se requerirán para la ejecución efectiva de dicho plan son:

**i. Humanos**

Según datos obtenidos en la investigación realizada, el recurso humano necesario para la implementación de la nueva línea de crédito se encuentra en la Institución, sin embargo se propondría la contratación de dos técnicos ejecutivos, el personal requerido para mejorar la eficiencia.

En la gestión de créditos las gerencias que intervienen son las siguientes: Gerencia de Créditos, de Riesgos, Jurídica, Cartera y Supervisión.

También se designarán y ejecutarán programas de capacitación al personal que faciliten el proceso de aprendizaje a los empleados referentes a la nueva línea de crédito, para que estos realicen sus actividades de manera más eficiente.

Los programas de capacitación que reciba el personal de FONAVIPO deben estar auxiliados por Instituciones como: Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES); Asociación de la Mediana y Pequeña Empresa Salvadoreña (AMPES), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Empresas Consultoras Especialistas en esta Área y orientados a:

- Importancia del servicio al usuario final.
- Técnicas en dirección de Pequeñas y Medianas Empresas Salvadoreñas (PYMES).
- Calidad total sobre pequeñas empresas.
- Curso de sensibilización sobre el cambio estratégico.

**ii. Financieros**

En lo referente al recurso financiero requerido se incluyen los gastos en salarios de los nuevos capacitadores o ejecutivos y otros gastos imprevistos.

El recurso financiero que será utilizado en la implementación puede ser obtenido por medio de fuentes internas, que sería inversión de capital propio, producto de la rentabilidad de las líneas de créditos más demandadas, ingresos provenientes de la bolsa de valores; también fuentes externas que significaría recurrir a préstamos, ya sean estos a través de líneas de crédito proporcionadas por el Sistema Financiero, Gobiernos Amigos, o de Organismos Internacionales Cooperantes: Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) y Banco Mundial.

**iii. Materiales**

Para que en FONAVIPO se desarrollen en forma efectiva las funciones en la investigación que se efectuará sobre los clientes en el trabajo de campo, se hará necesario dotarla del mobiliario y equipo siguiente: computadoras, impresores, muebles para computadora, escritorios

ejecutivos, sillas ejecutivas, papelería y útiles de oficina, fotocopadoras.

**c. Definir la zona óptima y rentable a implementar el nuevo producto financiero.**

Un aspecto que no puede obviarse cuando hacemos referencia a qué zona aplicar la propuesta, es la composición de los grupos familiares que la conforman. Se trata de núcleos constituidos en promedio por cinco miembros, de los cuales uno o dos percibe algún ingreso para el sostenimiento de todos los demás.

Situación que se evidencia en el área Metropolitana de San Salvador, no así, en el área Rural del país los grupos familiares están constituidos hasta por 10 miembros, en la cual el ingreso promedio mensual de los hogares, es menor que en el área urbana.

Estos aspectos, nos induce a elegir en primer lugar la Zona Central de El Salvador específicamente la Zona Metropolitana, existe menos riesgo de pago o recuperación del crédito. En segundo lugar, se destaca la Zona Oriental, debido al flujo acelerado de remesas permitiendo a las familias el pago pronto.

**d. Responsables de aplicar el nuevo producto.**

Los principales responsables de implantar y ejecutar el nuevo producto en FONAVIPO son: la Gerencia de Créditos, Gerencia de Cartera y Supervisión, Gerencia de Riesgos y sus unidades operativas respectivas.

Los jefes de las unidades operativas deben responsabilizarse de dar seguimiento a la calendarización de actividades; incluyendo y responsabilizando así a todos los niveles, unidades y empleados de FONAVIPO.

**e. Apoyar a la Institución Autorizada responsable de aplicar el nuevo producto.**

Si elegimos la Zona Central, en el departamento de San Salvador se presenta la mejor oferta y demanda de créditos, eligiendo la Caja de Crédito Metropolitana y Bancofit de Soyapango, estas Instituciones representan más facilidades para otorgar un crédito y existen oficinas inmediatas a la población objeto de estudio. En el departamento de La Paz, seleccionamos las Cajas de Crédito de Zacatecoluca y la de San Vicente, este departamento representa el segundo lugar con más familias beneficiadas con créditos en la zona central.

Igualmente, si optamos por la Zona Oriental, el departamento con más familias beneficiadas es Usulután, y elegiríamos las Cajas de Créditos de Usulután, Concepción Batres y Santiago de María.

### **3. Actividades.**

Las actividades que se deben efectuar para la implementación del nuevo producto en FONAVIPO, se detallan a continuación:

#### **a. Presentación**

Se hará con la presentación de la propuesta a las autoridades superiores de FONAVIPO, con el propósito de discutir la validez del documento.

#### **b. Aprobación y Autorización**

Esta actividad estriba en someter a estudio de las autoridades superiores de FONAVIPO, la propuesta que se formula con la finalidad de obtener la aprobación y autorización correspondiente para su implementación.

La propuesta se someterá para aprobación ante junta Directiva, luego de ser evaluada por las Gerencias Jurídica y Riesgos.

**c. Reproducción y Distribución**

La reproducción del plan deberá llevarse a cabo después de su aprobación, posteriormente, se distribuirá una copia a Junta Directiva y a las Gerencias el cual servirá de apoyo al personal que labora en la misma.

**d. Gestionar la obtención de recursos adicionales**

De acuerdo al establecimiento de las necesidades se harán gestiones pertinentes para la obtención de los recursos adicionales a fin de lograr efectividad en la implementación de la propuesta del nuevo producto.

**e. Puesta en marcha del plan y evaluación de resultados**

Esta actividad estará orientada a poner en práctica el nuevo producto financiero que se propone, aplicando las medidas correctivas a los defectos, mediante la utilización de mecanismos de control.

**f. Cronograma**

El tiempo requerido para la implementación de la propuesta del nuevo producto formulado para el Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO), es de 6 meses, de acuerdo al cronograma de actividades que se presenta a continuación:

ACTIVIDADES	M E S E S																							
	1				2				3				4				5				6			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
* Presentación																								
* Aprobación y Autorización																								
* Reproducción y Distribución																								
* Gestionar la obtención de recursos adicionales																								
* Puesta en marcha del plan y evaluación de resultados																								

## Bibliografía

### A. Libros.

- Anderson, David R. et al            "Estadística para la  
Administración y Economía"  
1999, Séptima Edición,  
International Thomson  
Editores, S.A. de C.V.
- Besley Scott; Brigham,  
Eugene F.                            "Fundamentos de  
Administración Financiera"  
2001, 12<sup>a</sup> Edición, Mc-Graw  
Hill, México, D.F.
- Brealey, Richard A; Myers,  
Stewart                                "Fundamentos de  
Financiación Empresarial",  
1993. 4<sup>a</sup>.Edición, Mc-Graw  
Hill, Interamericano,  
España.
- García Ramón, Pelayo y  
Gras                                    "Diccionario Manual  
LAROUSSE", 1<sup>a</sup>. Edición,  
enero de 1998,  
Talleres de Gráficas Monte  
Alban, S.A. de C.V

- Gitman, Lawrence J. "Administración Financiera Básicas", 1990, Sin Edición, HARLA, S.A. de C.V. México D.F.
- Hernández Sampieri, Roberto et al. "Metodología de la Investigación", 2ª. Edición 1998, Editorial Mc-Graw Hill, México, D.F.
- Iglesias Mejía, Salvador "Guía para la elaboración de Trabajos de Investigación Monográficos o Tesis, 2003, 3ª. Edición.
- Pregel, Gert. et al "Instrumentos Financieros al Servicio de la Empresa" 1991, 2ª. Edición, Deusto S.A. España.
- Rojas Soriano, Raúl "Guía para Investigaciones Sociales 8ª. Edición, Editorial Plaza y Valdez, México, D.F., 1991.

- Schmelkes, Corina "Manual para la presentación de Anteproyectos e Informes de Investigación (Tesis)", 1998, 2<sup>a</sup>. Edición, Oxford University Press, S. A. de C.V. México, D.F.
- Stanton, William J.; Etzel, Michael Walker, Bruce J. "Fundamentos de Marketing" 2000. 11<sup>a</sup> Edición. Mc-Graw Hill. México.
- B. Tesis**
- Godines Arias, Jorge "El Arrendamiento de Bienes de Capital como una alternativa Financiera para la Mediana Empresa Industrial del Area Metropolitana de San Salvador, Caso Ilustrativo), 2001, El Salvador, UES, FF/CC.EE.

- Alas Acosta, Juan Pablo y Otros "Guía de Evaluación del Arrendamiento Financiero (Leasing) como Alternativa de Equipamiento para la Mediana Empresa Comercial del Municipio de San Salvador, Caso Ilustrativo: La Adquisición de Equipo de Informática.

### C. Periódicos

- El Diario de Hoy "BMI otorgará préstamos en el extranjero"  
2003, Jueves 18 de Septiembre. Pagina 38.
- 
- El Diario de Hoy "Legalizarán 20 mil títulos de propiedad"  
2003, Jueves 16 de Octubre. Pagina 46.

- La Prensa Gráfica "FONAVIPO emitirá \$20 mill. en títulos" "Amplían créditos para familias de escaso recursos" 2002, Martes 2 de Octubre, Pagina 9b.
- La Prensa Gráfica "Casería para el sector Informal", 2003, Martes 1°.de julio Pagina 39.

#### **D. Otros**

- Asesoría de Planificación, Innovación y Desarrollo. "Memoria de Labores de FONAVIPO Año 2002".
- Asesoría de Planificación, Innovación y Desarrollo. "Manual de Créditos 2003"
- Gerencia de Créditos. "Líneas de Programa de Crédito de FONAVIPO". Octubre 2001. Cuaderno Informativo.

- Ley Aprobada 28/5/92  
publicada en Diario Oficial  
No. 99, Tomo 315 del 06/92.  
Vigente a partir de /06/92.
- Avellana, Carmenza;  
"Diccionario Bilingüe de  
Términos Financieros". 1996.  
Mc-Graw Hill Interamericana.  
Colombia.
- Mejía, José Enrique;  
Asesoría de Planificación  
y Desarrollo.  
"Un Relato Post -Terremotos.  
Un año después" Cuadernos de  
investigación. Febrero 2002.
- Asesoría de planificación  
y Desarrollo  
"Acceso al Crédito para  
Vivienda en el Sector de  
Maquila" 2ª. Edición.  
Cuadernos de  
Investigación 2002.

## ANEXO 1



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

### CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS USUARIOS FINALES

Los Estudiantes de Administración de Empresas egresados de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, estamos realizando una encuesta para el proyecto de Rentabilidad de los Productos Financieros de FONAVIPO y la propuesta de alternativa de un nuevo producto,

- **La información recolectada será de carácter confidencial y estrictamente con fines de estudio.**
- Indicaciones: **Marque con una “ X “ la respuesta que considere conveniente y complete cuando sea necesario.**

#### I. Datos de Clasificación.

##### 1. Sexo

Masculino  Femenino

##### 2. Edad

20-24 años  25-29 años  30-34 años   
35-39 años  40-44 años  45-49 años   
50-54 años  55-59 años

##### 3. Estado Familiar

Casado (a)  Viudo (a)  Divorciado (a)   
Acompañado (a)

##### 4.Cuál es su nivel académico?

Educación básica \_\_\_\_\_ Educación Media \_\_\_\_\_ Estudios Universitarios \_\_\_\_\_  
Carrera Técnica \_\_\_\_\_ Otros estudios \_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es su situación ocupacional?

Agricultor  Ganadero  Motorista   
Empleada Doméstica  Otros especifique: \_\_\_\_\_

6. ¿Cuáles son sus ingresos familiares?

\$ 0.00 - \$158.00  \$159.00 - \$237.00  \$238.00 - \$320.00   
\$ 321.00 - \$431.20  \$432.00 - \$532.40  \$533.00 - \$625.00   
Más de \$626.60

## II. Servicios de Crédito que Demandan.

7. ¿Cómo considera la calidad de los servicios de crédito que ofrece el Fondo Nacional de Vivienda Popular a través de las Instituciones Autorizadas (IA's)?

- a. Excelente
- b. Muy Buena
- c. Buena
- d. Regular

8. ¿Actualmente con cuál Línea de Crédito ha sido beneficiado?

- a) Crédito Contribución
- b) Vivienda Popular
- c) Proyectos Habitacionales de Interés Social
- d) Otros \_\_\_\_\_

9. ¿A qué tipo de interés le fue otorgado su crédito y para cuántos años plazo?

Tipo de interés \_\_\_\_\_ años para pagar la deuda \_\_\_\_\_

10. ¿En cuánto tiempo le fue aprobado su crédito?

- a) 2 – 4 días
- b) 5 – 7 días
- c) 8 – 10 días
- d) 11 – 13 días
- e) 14 - 16 días
- f) Otros especifique \_\_\_\_\_

11. ¿Bajo qué condiciones le han otorgado el Crédito?

---

---

---

12. ¿Cómo considera la tasa de interés que le ofrecen las Instituciones Autorizadas?

- a. Alta
- b. Baja
- c. Regular

13. ¿Porqué medios se enteró de los préstamos que ofrece FONAVIPO?

- a. Televisión
- b. Radio
- c. Periódicos
- d. Revistas
- e. Agencias Autorizadas
- f. Familiares
- g. Amigos

14. ¿Al momento de solicitar información, de cuál de los créditos obtuvo más información en cuanto a plazos para pagar, tipo de interés, beneficios, por parte de las Instituciones Autorizadas?

- a) Crédito Contribución
- b) Vivienda Popular
- c) Proyectos Habitacionales de Interés Social
- d) Otros: \_\_\_\_\_

15. ¿Para qué destino solicitó el Crédito?

- a) Compra de terreno
- b) Compra de vivienda
- c) Mejora de vivienda
- d) Otros: \_\_\_\_\_

---

16. ¿Qué Institución le proporcionó el financiamiento?

---

17. ¿Sabe que el préstamo provenía de FONAVIPO?

SI

NO

18. ¿Conoce el Logotipo de FONAVIPO y sabe que significa?

SI

NO

19. ¿Las viviendas que ofrece FONAVIPO cumplen con las necesidades básicas que debe tener una vivienda digna?

a) Agua

b) Energía Eléctrica

c) Servicios Sanitarios

d) Alcantarillad

e) Otros : \_\_\_\_\_

---

20. ¿Desde su punto de vista cuál de los Créditos considera usted que debería eliminarse?

a) Crédito Contribución

b) Vivienda Popular

c) Proyectos Habitacionales de Interés Social

Opine porqué cree que debería (n) eliminarse \_\_\_\_\_

---

21. ¿Cuál de los Créditos considera usted que debería sufrir alguna mejora?

a) Crédito Contribución

b) Vivienda Popular

c) Proyectos Habitacionales de Interés Social

d) Todas las anteriores

22. ¿Qué clase de mejora le gustaría que se le hiciera a los Créditos?

a) Bajar la Tasa de Interés

b) Mayor cobertura del plazo para pagar

c) Ser sujeto de Crédito con más de cuatro Salarios mínimos

d) Aumentar el monto para préstamos en todos los destinos

e) Otros : \_\_\_\_\_

---

---

23. ¿Le gustaría que FONAVIPO le ofreciera nuevos Créditos?

Sí  No

Porque. \_\_\_\_\_

24. ¿Cómo cree usted que debería llamarse la o las nuevas Líneas de Crédito?

---

---

25. ¿Qué características le gustaría que tuvieran la o las nuevas Línea de Crédito?

---

---

---

---

---

GRACIAS POR SU COLABORACION

## ANEXO 2



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

### CUESTIONARIO DIRIGIDO A LAS INSTITUCIONES AUTORIZADAS

Los Estudiantes de Administración de Empresas egresados de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, estamos realizando una encuesta para recolectar información acerca de los servicios que presta FONAVIPO a través de sus intermediarios.

- **La información recolectada será de carácter confidencial y estrictamente con fines de estudio.**
- **Indicaciones: Marque con una “ X “ la respuesta que considere conveniente y complete cuando sea necesario.**

1. ¿Los servicios que distribuye para FONAVIPO tienen un buen nivel de aceptación por los usuarios finales?

Sí  No

Porque? \_\_\_\_\_

2. ¿Cuál de las Líneas de Crédito de FONAVIPO tiene más demanda por el Usuario Final?

- a) Crédito Contribución
- b) Vivienda Popular
- c) Proyectos Habitacionales de Interés Social
- d) Línea Puente

PORQUE? \_\_\_\_\_

3. ¿De los recursos que ustedes manejan para vivienda cuál tiene más demanda por el Usuario Final.?

- Banco Multisectorial de Inversiones (BMI)
- FONAVIPO
- Recursos Propios
- Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE)
- OTROS \_\_\_\_\_

EXPLIQUE PORQUE: \_\_\_\_\_

4. ¿Al Usuario Final se le da la información del beneficio que ofrecen cada una de las Líneas de Crédito que ustedes ofrecen?

Si  No

Porqué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿A qué tasas de interés y plazo para pagar colocan las diferentes Líneas de Crédito de vivienda que ofrece su Institución?

<u>Tasa de Interés</u>	<u>Plazo (años)</u>
_____	_____
_____	_____

6. ¿Cuáles son los requisitos que su Institución exige al usuario final para otorgar un crédito?

- a. \_\_\_\_\_
- b. \_\_\_\_\_
- c. \_\_\_\_\_
- d. \_\_\_\_\_
- e. \_\_\_\_\_

7. ¿En cuánto tiempo le es aprobado un crédito al usuario final?

- a) 2 – 4 días
- b) 5 – 7 días
- c) 8 – 10 días
- g) 11 – 13 días
- h) 14 - 16 días
- i) Otros especifique \_\_\_\_\_

8. En qué otros gastos incurre un usuario de Crédito de Vivienda?

- a. \_\_\_\_\_
- b. \_\_\_\_\_
- c. \_\_\_\_\_
- d. \_\_\_\_\_

9. ¿Cree usted que las viviendas que ofrece FONAVIPO a los usuarios finales cumplen con las necesidades básicas que debe tener una vivienda digna?

a) Agua

b) Energía Eléctrica

c) Servicios Sanitarios

d) Alcantarillado

e) Otros : \_\_\_\_\_

---

10. ¿Considera ágil y oportuno el papel de FONAVIPO en el desarrollo de los créditos en lo que se refiere a los desembolsos parciales y totales una vez entregado el listado y pagarés de los usuarios beneficiados?

Si  No

Porqué? \_\_\_\_\_

---

Proponga: \_\_\_\_\_

---

11. Considera conveniente la intervención de FONAVIPO con relación al desarrollo de los créditos en cuanto a métodos de calificación y desembolsos?

Si  No

Porqué? \_\_\_\_\_

---

Proponga: \_\_\_\_\_

---

12. ¿Cómo considera usted, que FONAVIPO debería hacerles las visitas para la supervisión, auditorías, desembolsos y liquidación?

Visitas Individuales  Visitas Colectivas

Porqué? \_\_\_\_\_

---

Proponga: \_\_\_\_\_

13. ¿Cuántas veces considera conveniente las visitas que FONAVIPO debería realizar con relación al desarrollo de los créditos hasta su liquidación?

- a) Cada mes
- b) Cada 6 meses
- c) Atender llamado de IA's cuando tengan lista de usuarios

14. ¿Qué porcentaje del mercado considera usted que tiene FONAVIPO con respecto a la competencia?

- a. 10% - 20%
- b. 21% - 30%
- c. 31% - 40%
- d. 41% - 50%
- e. Más del 50%

15. ¿Para qué tipo de destino solicita el crédito el usuario final?

- a. \_\_\_\_\_
- b. \_\_\_\_\_
- c. \_\_\_\_\_
- d. \_\_\_\_\_
- e. \_\_\_\_\_

16. ¿Sabe el usuario final que el préstamo proviene de FONAVIPO?

Si  No

17. ¿Desde su punto de vista cuál de las Líneas de Crédito considera usted que debería eliminarse?

- a) Crédito Contribución
- b) Vivienda Popular
- c) Proyectos Habitacionales de Interés Social

Opine porqué cree que debería (n) eliminarse \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

18. ¿Cuál de las líneas de Crédito considera usted que debería sufrir alguna mejora?

- a) Crédito Contribución
- b) Vivienda Popular
- c) Proyectos Habitacionales de Interés Social
- d) Ninguna

19. ¿Qué clase de mejora le gustaría que se le hiciese a las Líneas de Crédito?

- a) Baja Tasa de Interés
- b) Mayor cobertura del plazo para pagar
- c) Ser sujeto de Crédito con más de cuatro   
salarios mínimos
- d) Ninguno

e) Otros que usted crea conveniente: \_\_\_\_\_

20. ¿Le gustaría que FONAVIPO le ofreciera nuevas Líneas de Crédito?

Sí  No

Porque. \_\_\_\_\_

21. ¿Cómo cree usted que debería llamarse la o las nuevas Líneas de Crédito?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

22. ¿Qué características le gustaría que tuvieran la o las nuevas Líneas de Crédito?

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_
- d) \_\_\_\_\_

Otras especifique: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

GRACIAS POR SU COLABORACION

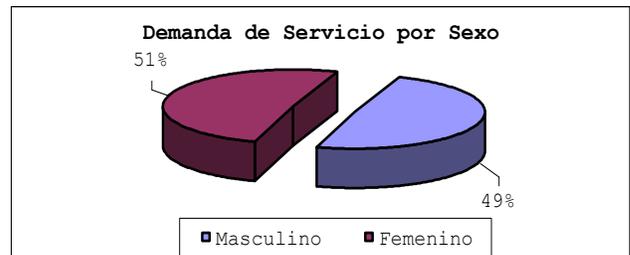
ANEXO 3

**CUADRO DE RESULTADOS DE USUARIOS FINALES ZONA CENTRAL**

**1. Sexo**

**Objetivo:** Determinar cuántas personas del sexo masculino y femenino solicitan préstamos con FONAVIPO

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	88	49
Femenino	91	51
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100.00</b>



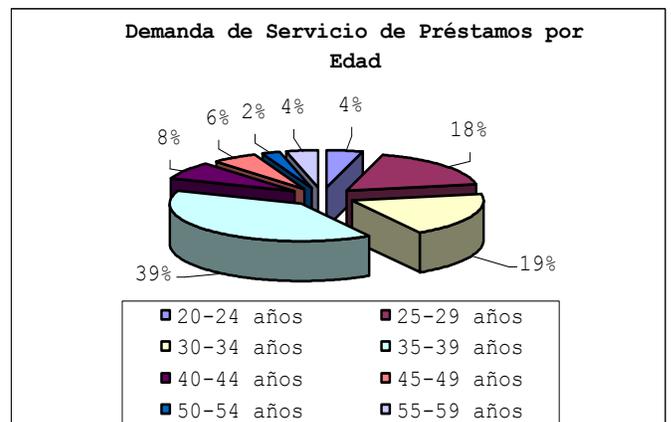
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de la población encuestada, el 49% fue masculino y el 51% femenino, lo cual indica que tanto hombres como mujeres demandan préstamos.

**2. Edad**

**Objetivo:** Determinar que edad tienen las personas a quienes se les ha otorgado préstamos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20-24 años	8	4
25-29 años	32	18
30-34 años	34	19
35-39 años	70	39
40-44 años	14	8
45-49 años	10	6
50-54 años	4	2
55-59 años	7	4
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

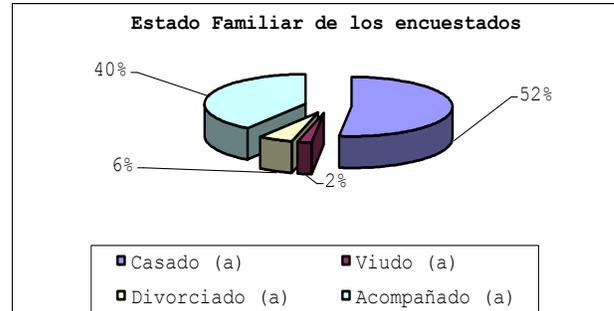
Del 100% de los encuestados el 39% tiene una edad entre 35 y 39 años, el 19% tienen una edad entre 30 y 34 años, un 18% tiene entre 25 y 29 años, un 8% tiene entre 40 y 44 años, un 6% oscila entre las edades de 45 a 49 años, un 4% tiene entre 20 y 24 años, otro 4% tiene entre 55 y 59 años y el restante 2% tiene entre 50 y 54 años.

La población mayormente beneficiados con préstamos oscila entre las edades de 35 y 39. En segundo y tercer lugar de familias beneficiadas, se ubican entre las edades de 25 a 34 años. Se denota que las familias beneficiadas por Fonavipo son personas en edad productiva y que buscan beneficiarse con acceso a vivienda mínima o de interés social.

### 3. Estado Familiar

**Objetivo:** Conocer cual es el estado familiar de las personas encuestadas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Casado (a)	93	52
Viudo (a)	4	2
Divorciado (a)	10	6
Acompañado (a)	72	40
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100.00</b>



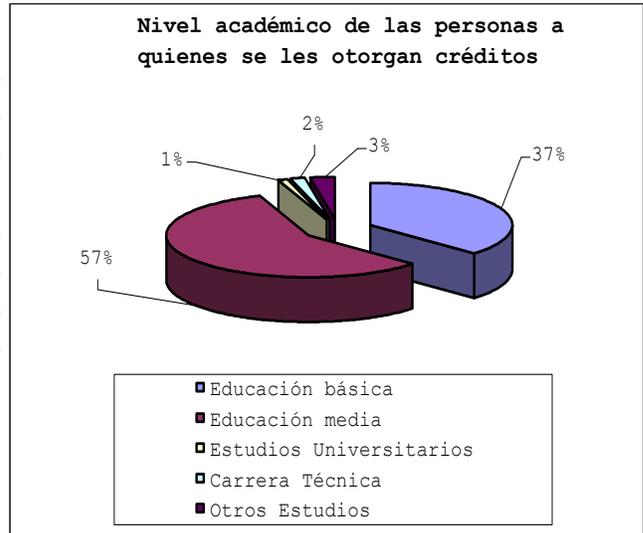
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados, el 52% está casado, un 40% está acompañado el 6% está divorciado y el restante 2% es viudo. De el usuario final sujeto a crédito en mayor porcentaje dicen estar casados o acompañados.

### 4. Cuál es su nivel académico?

**Objetivo:** Conocer cual es el nivel académico de las personas a quienes se les otorgan créditos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Educación básica	66	37
Educación media	103	57
Estudios Universitarios	2	1
Carrera Técnica	3	2
Otros Estudios	5	3
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100.00</b>



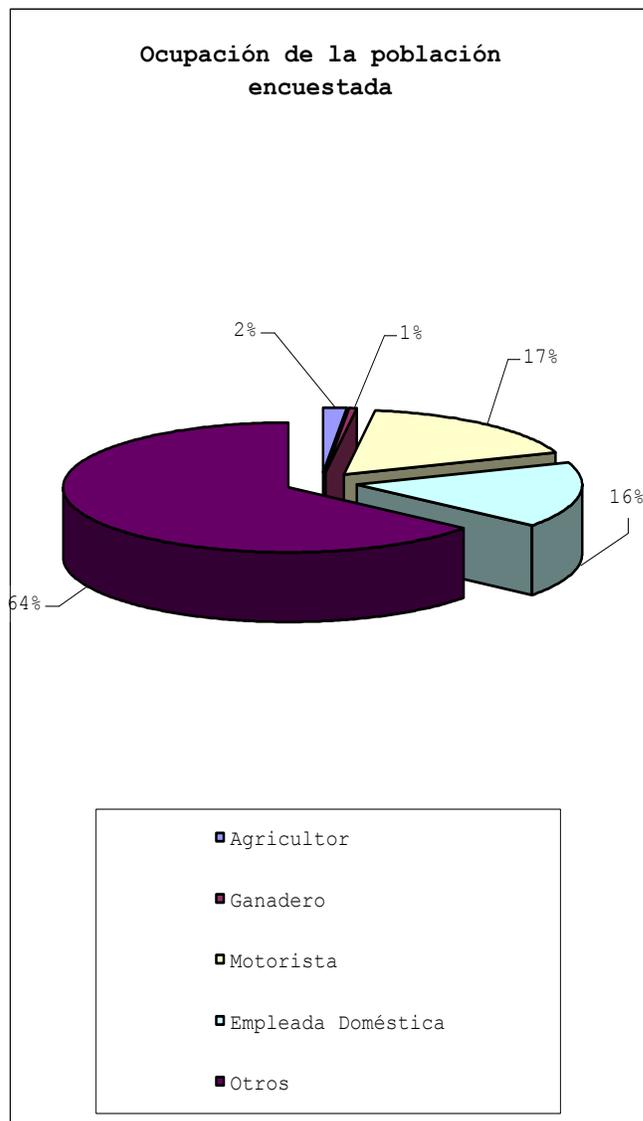
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados, un 57% han estudiado hasta educación media, otro 37% poseen educación básica, el 3% otros estudios, un 2% ha estudiado carrera técnica y el restante 1% poseen estudios universitarios. Dado lo anterior se puede denotar, que la mayoría de encuestados han llegado a un nivel de estudio de educación media o al menos educación básica.

### 5. Cuál es su situación ocupacional?

**Objetivo:** Conocer cual es la situación ocupacional de la población sujeto a crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Agricultor	3	2
Ganadero	1	1
Motorista	31	17
Empleada Doméstica	29	16
Otros	115	64
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100.00</b>
Otros (secretaria, costurera, contador, cajera, jornalero, albañil, panadera, abogado, soldador, cortador, electricista, operario de máquina, fotografo, mecánico, operaria en maquila, evaluador educativo)		



#### **Análisis e Interpretación:**

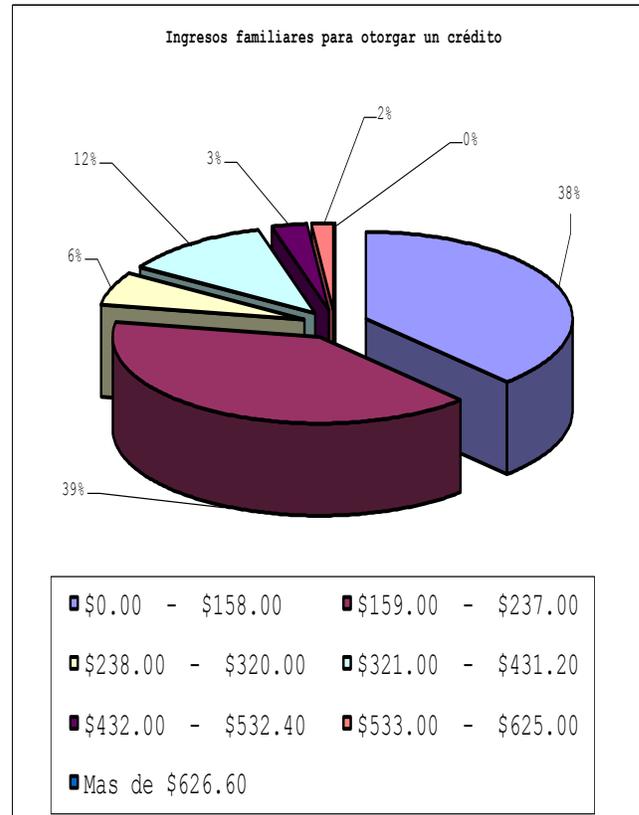
Del 100% de los encuestados el 64% se ubica en situación ocupacional identificada como "otros", un 17% dice ser motorista, el 16% empleada como empleada doméstica, el restante 2% y 1% es agricultor y ganadero respectivamente.

El mayor porcentaje de los encuestados están en la categoría de otros dentro de la cual se encuentran: secretaria, costurera, contador, cajera, jornalero, albañil, panadera, abogado, soldador, cortador, electricista, operario de máquina, fotografo, mecánico, operaria en maquila, evaluador educativo). Le sigue la empleada doméstica esta es una ocupación muy frecuente en esta zona.

## 6. Cuáles son sus ingresos familiares?

**Objetivo:** Verificar si el usuario final cumple con el ingreso familiar que se le piden al momento de otorgarle un crédito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
\$0.00 - \$158.00	68	38
\$159.00 - \$237.00	71	39
\$238.00 - \$320.00	11	6
\$321.00 - \$431.20	21	12
\$432.00 - \$532.40	5	3
\$533.00 - \$625.00	3	2
Mas de \$626.60	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100.00</b>



### **Análisis e Interpretación:**

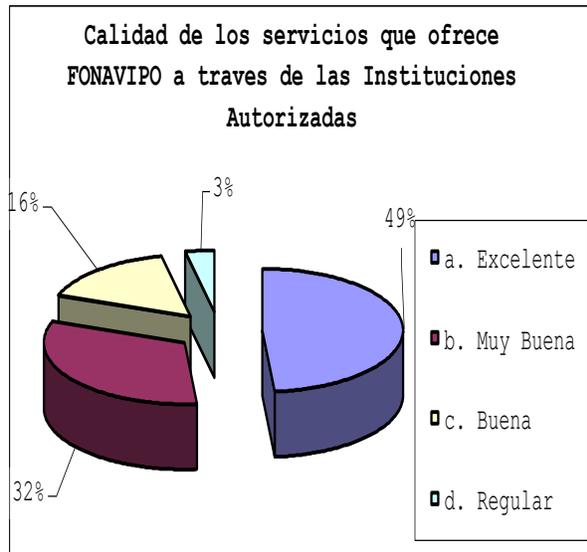
Del 100% de los encuestados, el 39% tienen un ingreso familiar entre \$159 y \$237, un 38% tiene un ingreso entre \$0 y \$158, un 12% tiene un ingreso entre \$321 y \$431.20, otro 6% posee un ingreso en el rango de \$238 a \$320, el 3% poseen un ingreso entre \$432 y \$532 y el 2% un ingreso entre \$533 a \$625.00

Se puede denotar que el mayor porcentaje de usuarios tienen ingresos entre \$159 y \$237 y en segundo lugar la población con ingreso entre \$0.00 y \$158.00, es decir los encuestados ganan desde \$0.00 hasta \$237.00 el mínimo para que sus familias sobrevivan.

**7. Cómo considera la calidad de los servicios de crédito que ofrece el Fondo Nacional de Vivienda Popular a través de las Instituciones Autorizadas IA's?**

**Objetivo:** Determinar la atención que dan las Instituciones Autorizadas al usuario final.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Excelente	87	49
b. Muy Buena	57	32
c. Buena	29	16
d. Regular	6	3
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100.00</b>



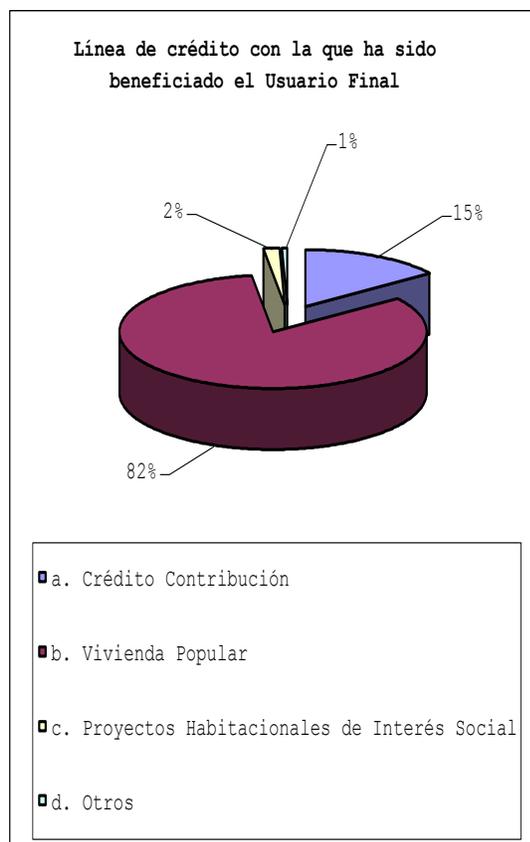
**Análisis e Interpretación:**

De el total de encuestados el 49% consideran excelente la calidad de los servicios de crédito que ofrece Fonavipo, el 32% indican que es muy buena, el 16% la consideran "buena" la calidad del servicio, y tan solo 3% dicen que es regular. Por lo tanto se determina que la población usuaria de crédito en su mayoría esta satisfecha con la calidad de la atención brindada por las Instituciones Autorizadas.

### 8. Actualmente con cuál Línea de Crédito ha sido beneficiado?

**Objetivo:** Establecer cuál línea de Crédito tiene mayor demanda por el usuario final

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Crédito Contribución	27	15
b. Vivienda Popular	148	82
c. Proyectos Habitacionales de Interés Social	3	2
d. Otros	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100.00</b>



#### **Análisis e Interpretación:**

De el 100% de la población encuestada el 82% dicen demandar la línea de crédito Vivienda Popular, el 15% Crédito Contribución, y tan solo el 2% la línea Proyectos Habitacionales de Interés Social.

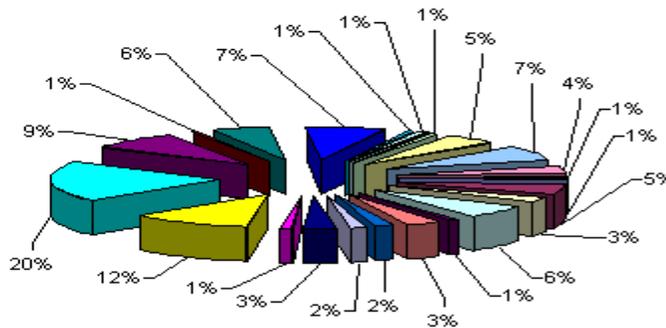
La línea de crédito Vivienda Popular es la más demandada debido a la publicidad con que se impulsa dicha línea de crédito, sin embargo las familias Más pobres urgen de una contribución o donación de vivienda popular.

**9. A qué tipo de interés le fue otorgado su crédito y para cuántos años plazo?**

**Objetivo:** Evaluar a que tasa de interés y años plazos les han sido otorgados los préstamos al usuario final

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Tipo de Interés 0% años plazo 0	2	1.12
Tipo de Interés 6% años plazo 10	9	5.03
Tipo de Interés 7.5% años plazo 15	5	2.79
Tipo de Interés 8% años plazo 15	11	6.15
Tipo de Interés 8.5% años plazo 25	2	1.12
Tipo de Interés 9.4% años plazo 15	6	3.35
Tipo de Interés 9.7% años plazo 15	3	1.68
Tipo de Interés 10% años plazo 20	3	1.68
Tipo de Interés 11% años plazo 15	5	2.79
Tipo de Interés 11.5% años plazo 10	2	1.12
Tipo de Interés 12% años plazo 5	21	11.73
Tipo de Interés 12% años plazo 15	36	20.11
Tipo de Interés 12% años plazo 20	16	8.94
Tipo de Interés 12.9% años plazo 15	1	0.56
Tipo de Interés 13.5% años plazo 5	10	5.59
Tipo de Interés 13.5% años plazo 15	13	7.26
Tipo de Interés 14% años plazo 15	1	0.56
Tipo de Interés 14.75% años plazo 15	2	1.12
Tipo de Interés 15% años plazo 20	1	0.56
Tipo de Interés 16% años plazo 5	9	5.03
Tipo de Interés 16% años plazo 10	13	7.26
Tipo de Interés 16% años plazo 15	7	3.91
Tipo de Interés 17% años plazo 3	1	0.56
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100.00</b>

**Evaluar a que tasas y plazos han sido otorgado los créditos al Usuario Final**



- Tipo de Interés 0% años plazo 0
- Tipo de Interés 6% años plazo 10
- Tipo de Interés 7.5% años plazo 15
- Tipo de Interés 8% años plazo 15
- Tipo de Interés 8.5% años plazo 25
- Tipo de Interés 9.4% años plazo 15
- Tipo de Interés 9.7% años plazo 15
- Tipo de Interés 10% años plazo 20
- Tipo de Interés 11% años plazo 15
- Tipo de Interés 11.5% años plazo 10
- Tipo de Interés 12% años plazo 5
- Tipo de Interés 12% años plazo 15
- Tipo de Interés 12% años plazo 20
- Tipo de Interés 12.9% años plazo 15
- Tipo de Interés 13.5% años plazo 5
- Tipo de Interés 13.5% años plazo 15
- Tipo de Interés 14% años plazo 15
- Tipo de Interés 14.75% años plazo 15
- Tipo de Interés 15% años plazo 20
- Tipo de Interés 16% años plazo 5
- Tipo de Interés 16% años plazo 10
- Tipo de Interés 16% años plazo 15
- Tipo de Interés 17% años plazo 3

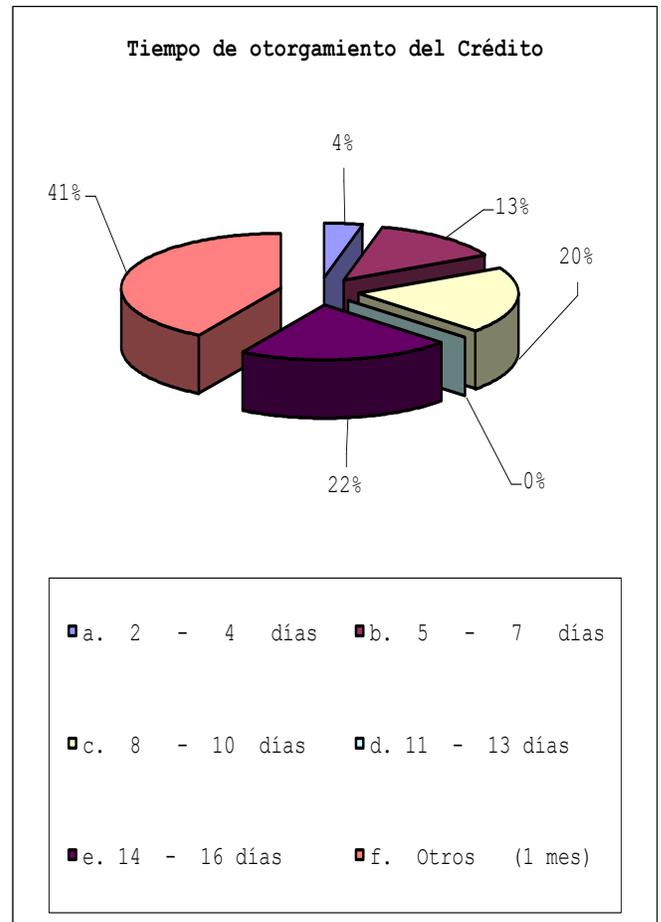
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados un 20.11% Opina que su crédito le fue otorgado con una tasa del 12% a 15 años plazo, el 11.73% a una tasa de interés del 12% a 5 años plazo, el 8.94% tiene la tasa de interés al 12% a 20 años, el 7.26% tiene la tasa al 13.5% y 16% a 15 y 10 años plazo, el 6.15% la tasa de interés es de 8% a 15 años plazo, el 5.59% tiene la tasa al 13.5% a 5 años, el 5.03% tiene la tasa al 6% y 16% a 10 y 5 años plazo, el 3.91% tienen la tasa al 16% a 15 años plazo, el 3.35% la tasa de interés son del 9.4% a 15 una, el 1.12% tienen una tasa del 0%, 8.5%, 11.5% y 14.75%, a 0, 25, 10, 15 años plazo; el 0.56% tiene una tasa de interés del 12.9%, 14%, 15%, 17% a 15, 15, 20 y 3 años plazo respectivamente.

**10. En cuánto tiempo le fue aprobado su crédito?**

**Objetivo:** Conocer en cuánto tiempo le fue otorgado el crédito al usuario final.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. 2 - 4 días	7	4
b. 5 - 7 días	24	13
c. 8 - 10 días	35	20
d. 11 - 13 días	0	0
e. 14 - 16 días	39	22
f. Otros (1 mes)	74	41
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

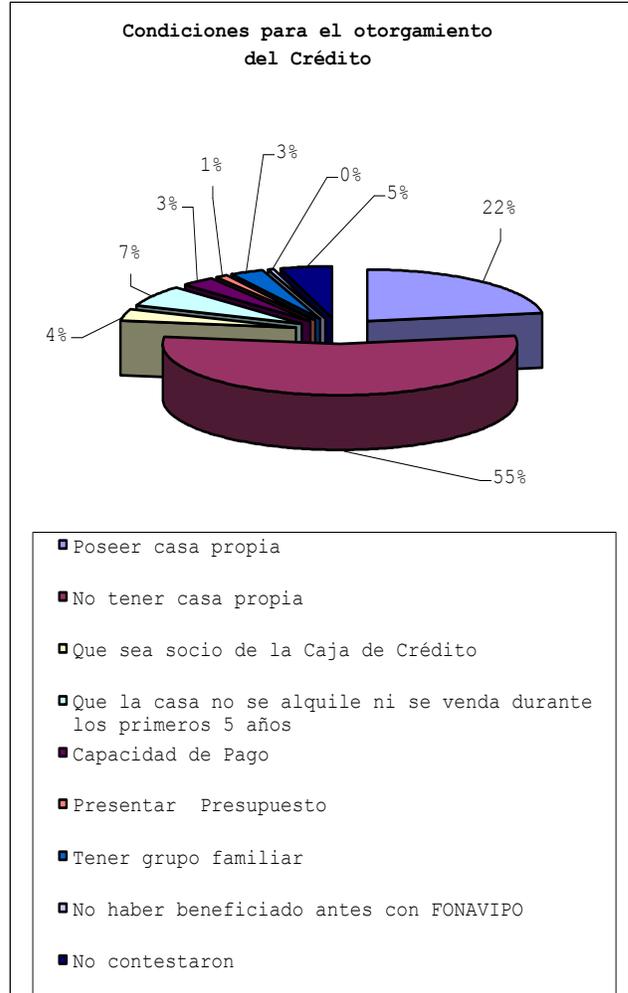
Del total de la población encuestada el 41% le otorgaron el crédito al mes de hacer el trámite, el 22% entre 14 y 16 días, un 20% en 8 y 10 días, el 13% entre 5 y 7 días y el 4% de 2 a 4 días.

Se observa que el promedio que se tardan las IA's para otorgar un crédito es de un mes, sin embargo es de considerar el monto del préstamo, el destino y que el usuario cumpla con los requisitos para que le sea condesido un crédito en menor plazo.

**11. Bajo que condiciones le han otorgado el Crédito?**

**Objetivo:** Determinar en que condiciones le son otorgados los préstamos al usuario final.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Poseer casa propia	48	22
No tener casa propia	117	55
Que sea socio de la Caja de Crédito	8	4
Que la casa no se alquile ni se venda durante los primeros 5 años	14	7
Capacidad de Pago	7	3
Presentar Presupuesto	2	1
Tener grupo familiar	7	3
No haber beneficiado antes con FONAVIPO	1	0
No contestaron	10	5
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>100.00</b>



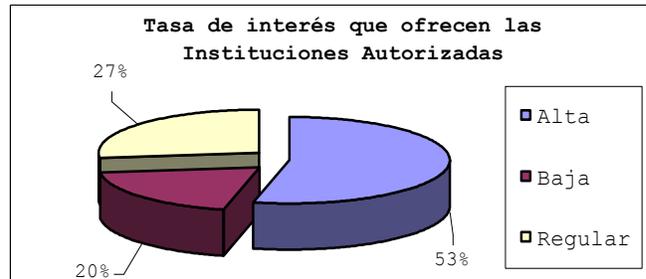
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados opinan que para compra de vivienda el 55% dicen que la condición es no poseer casa propia, el 22% en el destino mejoramiento de vivienda la condición es poseer casa propia, el 7% en compra de vivienda es que la casa no se alquile ni se venda durante los primeros 5 años, el 4% manifesto que tiene que ser socio de la caja de crédito, el 3% la condición es tener capacidad de pago y tener grupo familiar, el 1% deben presentar presupuesto de inversión. El 5% no contestaron a la pregunta. La condición principal para acceder a un crédito es no tener casa propia ya sea en el destino para compra de casa o para compra de terreno.

**12. Cómo considera la tasa de interés que le ofrecen las Instituciones Autorizadas?**

**Objetivo:** Conocer que opina el usuario final con respecto a la tasa de interés que le ha sido otorgado su préstamo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alta	96	53
Baja	35	20
Regular	48	27
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100.00</b>



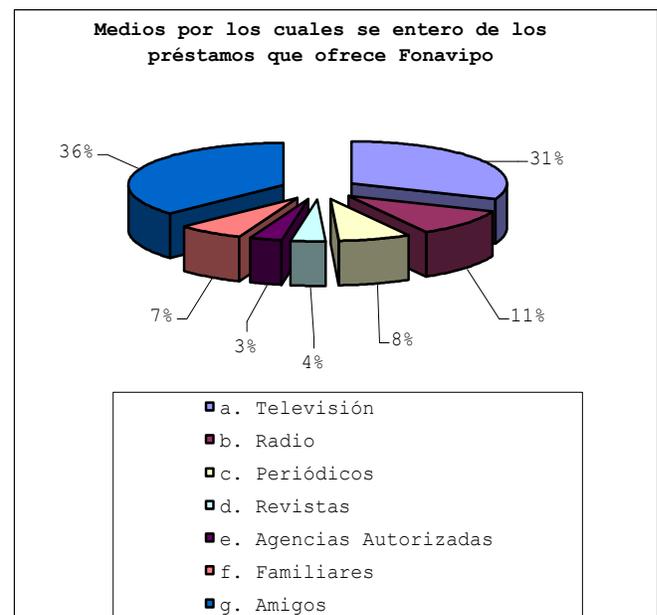
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados el 53% consideran la tasa de interés alta, un 27% dicen que es regular y el 20% consideran la tasa de interés baja. Esto indica que la mayoría de usuarios ven la tasa de interés "Alta" a la que ofrece la competencia como el BMI, y el FSV, para vivienda.

**13. Por qué medios se enteró de los préstamos que ofrece FONAVIPO?**

**Objetivo:** Conocer como se enteraron los usuarios finales de los préstamos que FONAVIPO ofrece.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Televisión	105	31
b. Radio	36	11
c. Periódicos	26	8
d. Revistas	12	4
e. Agencias Autorizadas	11	3
f. Familiares	24	7
g. Amigos	125	36
<b>TOTAL</b>	<b>339</b>	<b>100.00</b>



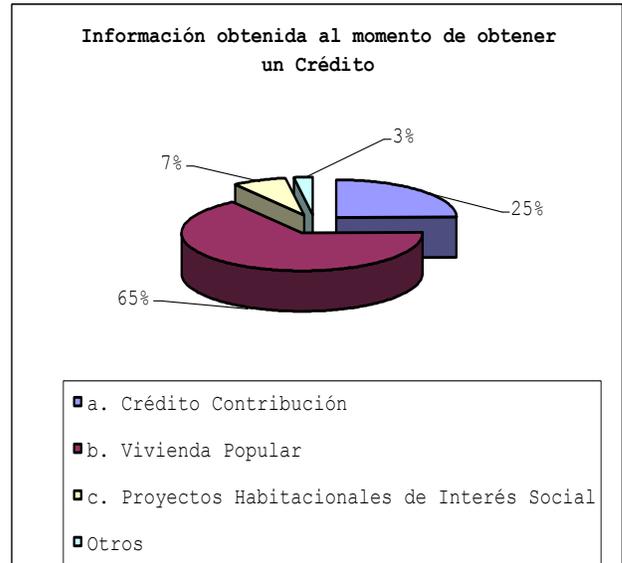
**Análisis e Interpretación:**

Según los resultados el 100% de los encuestados un 36% se enteraron de los préstamos por los amigos, el 31% dice que es la televisión, un 11% es por la radio, el 8% fue a través del periódico, un 7% por familiares, y el 4 y 3% por revistas y agencias autorizadas respectivamente. Según lo anterior los principales medios por los cuales el usuario se enteró de las diferentes líneas de crédito son: los amigos, la televisión y la radio en ese orden respectivo.

14. Al momento de solicitar información, de cuál de los créditos obtuvo más información en cuanto a plazos para pagar, tipo de interés, beneficios, por parte de la Instituciones Autorizadas?.

**Objetivo:** Determinar de cual de los créditos el usuario final obtiene mayor información.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Crédito Contribución	49	25
b. Vivienda Popular	130	65
c. Proyectos Habitacionales de Interés Social	14	7
Otros	5	3
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>100.00</b>



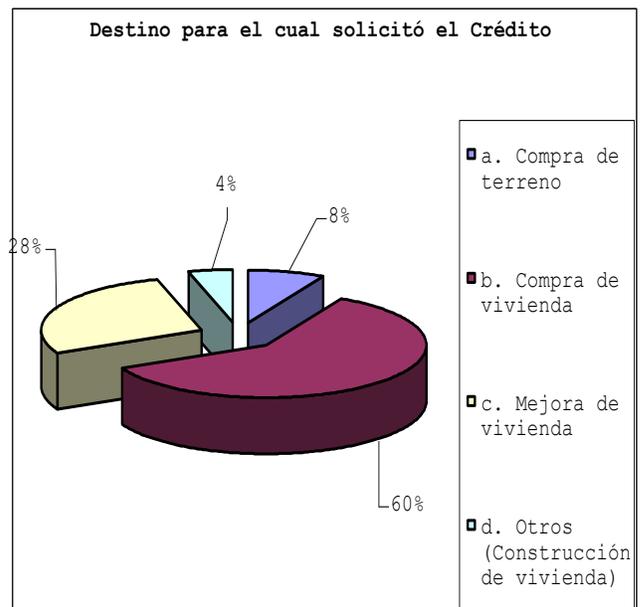
**Análisis e Interpretación:**

De el 100% de los encuestados el 65% obtiene mayor información de la línea de crédito vivienda popular, el 25% del crédito contribución, el 7% de los proyectos habitacionales de interés social y un 3% de otros tipos de créditos. Esto indica que el usuario recibe mayor información de la línea de crédito vivienda popular porque considera que más beneficio le proporciona y por lo tanto acude a solicitar la información requerida. Además es la línea más publicita las Instituciones Autorizadas y Fonavipo.

### 15. Para qué destino solicitó el Crédito?

**Objetivo:** Determinar cual de los destinos de los créditos tienen mayor demanda por parte del usuario final

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Compra de terreno	14	8
b. Compra de vivienda	108	60
c. Mejora de vivienda	50	28
d. Otros (Construcción de vivienda)	8	4
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>	<b>100.00</b>



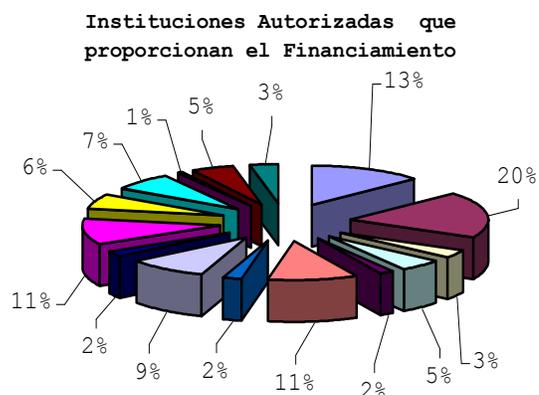
#### **Análisis e Interpretación:**

Del 100% total de las personas encuestadas un 60% manifestó que el destino que más demanda es la compra de vivienda siempre en la línea de vivienda popular, el 28% la mejora de vivienda, el 8% compra de terreno y un 4% para otros destinos como la construcción de vivienda. Lo anterior determina que la compra de vivienda es la que tiene mas demanda debido a que solo en San Salvador existen proyectos de vivienda popular en que ofertan viviendas a bajo costo y por lo tanto la población de escasos recursos pueden acceder a la compra de vivienda digna.

### 16. Qué Institución le proporcionó el financiamiento?

**Objetivo:** Identificar cual institución ha otorgado mayores préstamos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Banco de Los Trabajadores	24	13
BANCOFIT	34	20
Caja de Crédito Metropolitana	6	3
Caja de Crédito de Zacatecoluca	9	5
Caja de Crédito de San Martín	3	2
Caja de Crédito de Nueva Concepción	19	11
Caja de Crédito de San Sebastián, San Vicente	4	2
Caja de Crédito de Aguilares	17	9
Caja de Crédito de Cojutepeque	4	2
Caja de Crédito de San Vicente	19	11
Caja de Crédito de Santiago Nonualco	11	6
Banco Agrícola Comercial	13	7
Fundación TZU-CHI	1	1
FUNDAPROMECO	9	5
FUSAL	6	3
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100.00</b>

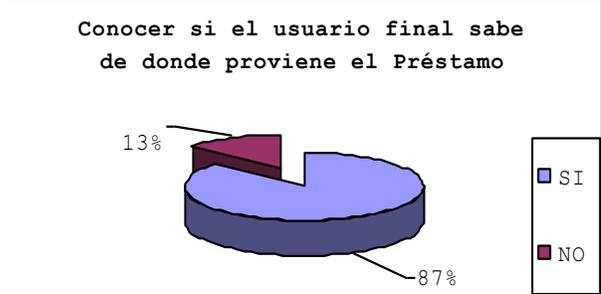


- Banco de Los Trabajadores
- BANCOFIT
- Caja de Crédito Metropolitana
- Caja de Crédito de Zacatecoluca
- Caja de Crédito de San Martín
- Caja de Crédito de Nueva Concepción
- Caja de Crédito de San Sebastián, San Vicente
- Caja de Crédito de Aguilares
- Caja de Crédito de Cojutepeque
- Caja de Crédito de San Vicente
- Caja de Crédito de Santiago Nonualco
- Banco Agrícola Comercial
- Fundación TZU-CHI
- FUNDAPROMECO
- FUSAL

**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados un 20% obtuvieron el crédito en el Bancofit, el 13% del Banco de los Trabajadores, el 11% dijo Caja de Crédito de Nueva Concepción Batres y Caja de Crédito de San Vicente cada una, el 9% Caja de Crédito de Aguilares, el 7% del Banco Agrícola Comercial, un 6% Caja de Crédito de de Santiago Nonualco, el 5% de FUNDAPROMECA y Caja de Crédito de Zacatecoluca cada una, el 3% de FUSAL y Caja de Crédito Metropolitana, el 2% Caja de Crédito de Cojutepeque, de San Sebastián en San Vicente y San Martín cada una, y el 1% Fundación Tzu-Chi pero estas son del programa contribución.

Esto indica que en la zona central las Cajas de Crédito que han otorgado los Mayores préstamos son: BANCOFIT, Banco de los Trabajadores y Cajas de Crédito de Nueva Concepción, de San Vicente y de Aguilares.

<b>17. Sabe que el préstamo provenía de FONAVIPO?</b>						
<b>Objetivo:</b> Conocer si el usuario final sabe de donde proviene el préstamo obtenido.						
<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>Conocer si el usuario final sabe de donde proviene el Préstamo</b></p>  </div>			
SI	155	87				
NO	24	13				
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100.00</b>				

**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de encuestados el 87% manifiesta que "Sí" sabe que el préstamo provenía de Fonavipo y solo un 13% dijo que "no" sabía que el préstamo proviene de Fonavipo.

Esto indica que la mayoría de encuestados conocían que el préstamo provenía de FONAVIPO debido a que esa Institución obliga a las IA's a una cláusula en el contrato que estipula que deben dar a conocer al usuario que el crédito proviene de FONAVIPO.

18. Conoce el Logotipo de FONAVIPO y sabe que significa?		
<b>Objetivo:</b> Determinar si el usuario final conoce y sabe el significado del logotipo de FONAVIPO.		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	144	80
NO	35	20
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100.00</b>

**Determinar si el UsuarioFinal conoce y sabe el significado del logotipo de fonavipo.**

A 3D pie chart with two segments. The larger segment is blue and labeled '80%' with a line pointing to it. The smaller segment is red and labeled '20%' with a line pointing to it. A legend to the right shows a blue square for 'SI' and a red square for 'NO'.

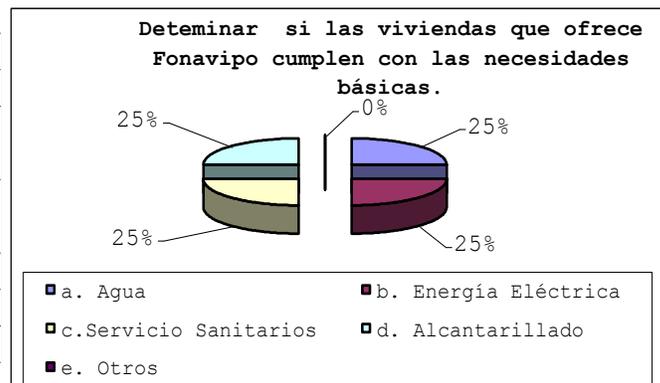
**Análisis e Interpretación:**

De la población total encuestada el 80% dice que conoce y sabe el significado del logotipo de Fonavipo y el 20% manifiesta que no lo conoce. En el contrato que le dan al usuario lleva el Logo de FONAVIPO o también por los diferentes medios de comunicación le llegan a identificar.

**19. Las viviendas que ofrece FONAVIPO cumplen con las necesidades básicas que debe tener una vivienda digna?**

**Objetivo:** Determinar si las viviendas que ofrece FONAVIPO cumplen con las necesidades básicas para habitarlas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Agua	179	25
b. Energía Eléctrica	179	25
c. Servicio Sanitarios	179	25
d. Alcantarillado	179	25
e. Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>716</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados, el total opina que las viviendas que ofrece Fonavipo tienen las necesidades básicas que debe poseer una vivienda digna: Agua, energía eléctrica, servicios sanitarios y alcantarillado.

20. Desde su punto de vista cuál de los Créditos considera usted que debería eliminarse?		
<b>Objetivo:</b> Identificar cual de los créditos cree el usuario final que debería de eliminarse.		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Crédito Contribución	1	1
b. Vivienda Popular	0	0
c. Proyectos Habitacionales de Interes Social	1	1
Opine porqué cree que debería eliminarse (ninguno)	177	98
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100.00</b>

**Identificar cuál de los créditos cree el Usuario Final que debería eliminarse**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Crédito Contribución	1	1%
b. Vivienda Popular	0	0%
c. Proyectos Habitacionales de Interes Social	1	1%
Opine porqué cree que debería eliminarse (ninguno)	177	98%

**Análisis e Interpretación:**

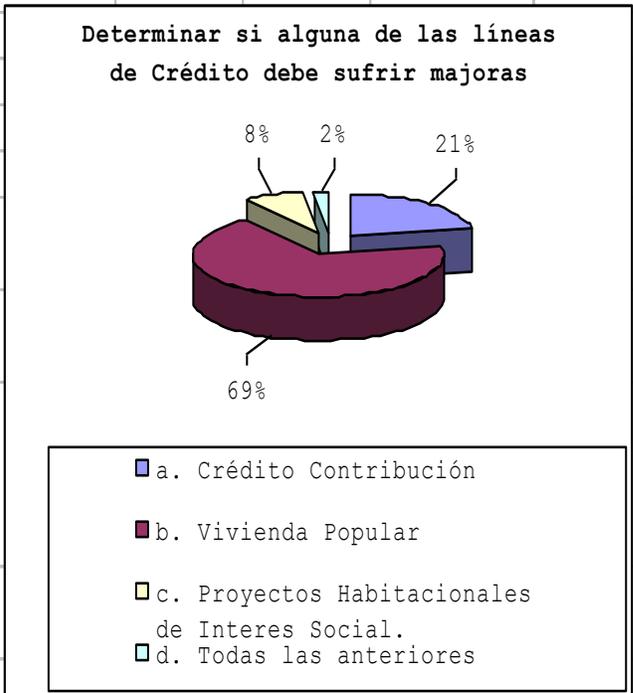
De la población encuestada un 98% opinan que no deben ser eliminados los créditos, un 1% menciona que el crédito contribución debe ser eliminado y Otro 1% dice proyectos habitacionales de interés social. Mencionan que no deben eliminarse porque dan un servicio para las familias de escasos recursos que contribuye al desarrollo económico de las personas y ayuda a realizar mejoras en la casa, adquirir bienes.

El que considera que debe eliminarse el crédito contribución es aquel que le confunde con el programa contribución que regalan las casas a las personas de comunidades y creen que el costo de estos los cobran al resto de usuarios en el cálculo de los intereses y cuotas que pagan, de la misma manera los proyectos habitacionales de interés social.

**21.Cuál de los Créditos considera usted que debería sufrir alguna mejora?**

**Objetivo:** Determinar si alguno de los créditos debería sufrir alguna mejora.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Crédito Contribución	44	21
b. Vivienda Popular	141	69
c. Proyectos Habitacionales de Interes Social.	16	8
d. Todas las anteriores	4	2
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

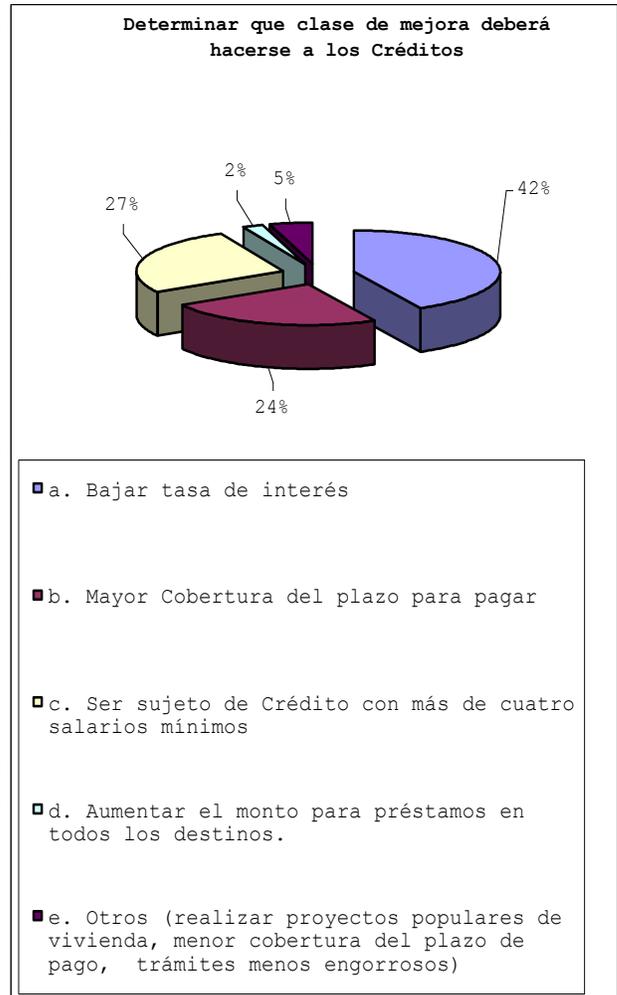
Según los resultados obtenidos el 100% de la población encuestada el 69% dicen que la línea de crédito que debe sufrir mejora es la Vivienda Popular, el 21% el crédito contribución, un 8% Proyectos Habitacionales de Interés Social y el 2% todas las anteriores.

La línea de crédito vivienda popular por ser la de mayor demanda es la que se considera que debe mejorarse.

**22. Qué clase de mejora le gustaría que se le hiciese a los Créditos?**

**Objetivo:** Identificar si a los usuarios finales les gustaría que se les hiciese alguna mejora a los créditos que ofrece FONAVIPO

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Bajar tasa de interés	156	42
b. Mayor Cobertura del plazo para pagar	88	24
c. Ser sujeto de Crédito con más de cuatro salarios mínimos	98	27
d. Aumentar el monto para préstamos en todos los destinos.	8	2
e. Otros (realizar proyectos populares de vivienda, menor cobertura del plazo de pago, trámites menos engorrosos)	17	5
<b>TOTAL</b>	<b>367</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a los resultados anteriores se puede concluir que el 42% de la población encuestada prefieren que le bajen a las tasas de interés, mientras que el 27% sugiere que sean sujeto con más salarios mínimos, el 24% consideran que se le de mayor cobertura de plazo para pagar, el 5% "Otras" mejoras que son: realizar proyectos habitacionales de interés social,

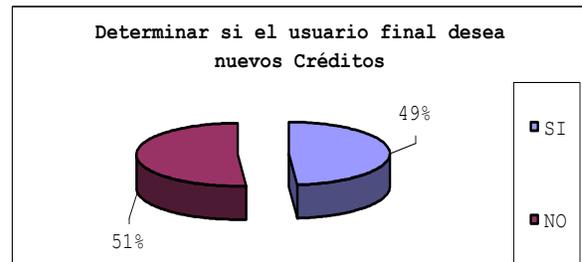
menor cobertura de plazo de pago, trámites menos engorrosos.

El usuario final considera que las principales mejoras deben ser bajar tasa de interés, aumentar los salarios para ser sujeto a crédito y aumentar el plazo de pago de los préstamos. Respecto al aumento del monto de las líneas en esta zona existe una competencia que cubre los techos de los diferentes destinos.

**23. Le gustaría que FONAVIPO le ofreciera nuevos Créditos?**

**Objetivo:** Determinar si el usuario final desea nuevos créditos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	87	49
NO	92	51
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>100.00</b>



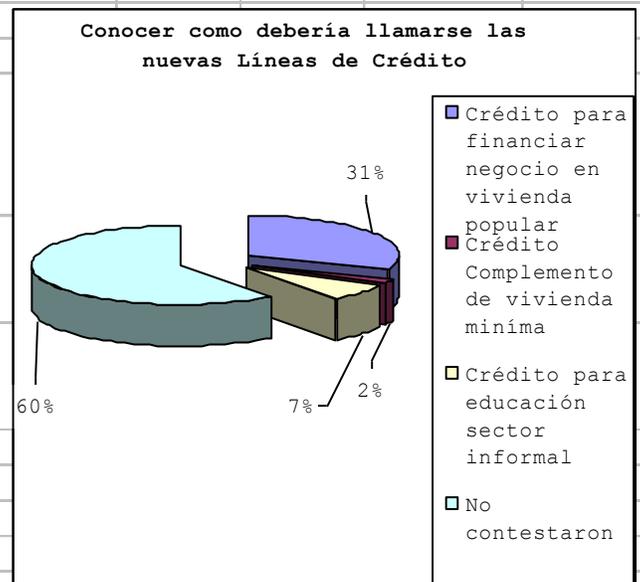
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados únicamente un 51% dicen no necesitar nuevas líneas, El 49% afirma que "si" le gustaría que le ofrecieran nuevos créditos. Esto indica que el usuario final sugiere que se mejoren las líneas de crédito ya existentes.

**24. Cómo cree usted que debería llamarse la o las nuevas Líneas de Crédito?**

**Objetivo:** Conocer la opinión de los usuarios finales acerca del nombre de las nuevas líneas de crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Crédito para financiar negocio en vivienda popular	56	31
Crédito Complemento de vivienda mínima	3	2
Crédito para educación sector informal	13	7
No contestaron	109	60
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

Según los resultados del 100% de los encuestados un 60% no opinaron, el

31% sugieren crédito para financiar negocio en vivienda popular, el 7% sugiere "crédito para educación sector informal", y el 2% "complemento de vivienda mínima. Se denota que el usuario final desea un crédito para financiar un negocio en vivienda popular, en menor porcentaje para

25. Qué características le gustaría que tuvieran la o las nuevas Líneas de Crédito?		
<b>Objetivo:</b> Determinar las características que le gustaría a los usuarios que tuvieran las nuevas líneas de crédito		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Tasas bajas de interés	53	20
Mayor cobertura de salario mínimo	10	4
Plazo largos	20	8
Menos requisitos, sin fiador y plazo flexible	30	12
Ampliar techos del monto	10	4
No cobro de trámites	25	10
Tener acceso a varios créditos a la vez	4	2
No contestaron	106	40
<b>TOTAL</b>	<b>258</b>	<b>100.00</b>

**Características que deberían tener las nuevas Líneas de Crédito.**

■	Tasas bajas de interés
■	Mayor cobertura de salario mínimo
■	Plazo largos
■	Menos requisitos, sin fiador y plazo flexible
■	Ampliar techos del monto
■	No cobro de trámites
■	Tener acceso a varios créditos a la vez
■	No contestaron

educación sector informal. Sin embargo la mayoría no opinaron o propusieron Un nombre de nueva línea de crédito.

***Análisis e Interpretación:***

De el total de la población encuestada un 20% manifiesta como característica de la nueva línea de crédito es "bajar las tasas de interés", el 12% dice menos requisitos, que no debe poseer fiador y plazo flexible, el 10% de los encuestados manifestaron la característica de "no cobro por trámites", el 8% "plazos largos de pago", el 4% "ampliar techos del monto y otro 4% mayor cobertura de salario mínimo" y el 40% no opinaron o propusieron características.

Esto indica que al usuario final le interesa bajar las tasas de interés a cualquier alternativa que se le ofrezca sea mejora o propuesta de nueva línea de crédito.

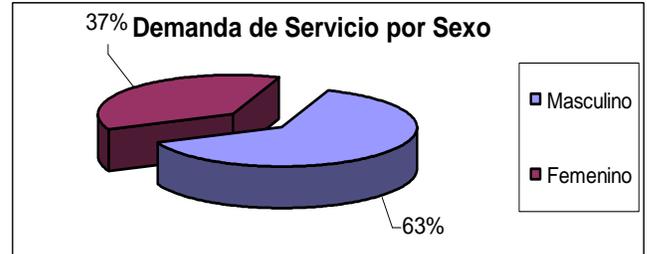
## ANEXO 3

### CUADRO DE RESULTADOS DE USUARIOS FINALES ZONA OCCIDENTAL

#### 1. Sexo

**Objetivo:** Determinar cuántas personas del sexo masculino y femenino solicitan préstamos con FONAVIPO

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	56	63
Femenino	33	37
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



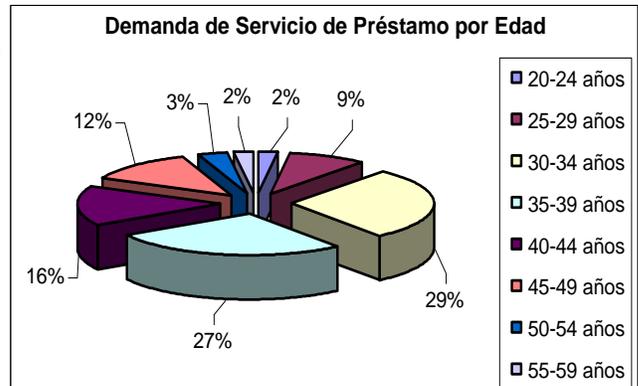
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de la población encuestada, el 63% fue masculino y el 37% femenino, lo cual indica que tanto hombres como mujeres demandan préstamos. Sin embargo son los jefes de familias quienes inician la idea de obtener vivienda propia.

#### 2. Edad

**Objetivo:** Determinar que edad tienen las personas a quienes se les ha otorgado préstamos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20-24 años	2	2
25-29 años	8	9
30-34 años	25	29
35-39 años	24	27
40-44 años	14	16
45-49 años	11	12
50-54 años	3	3
55-59 años	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



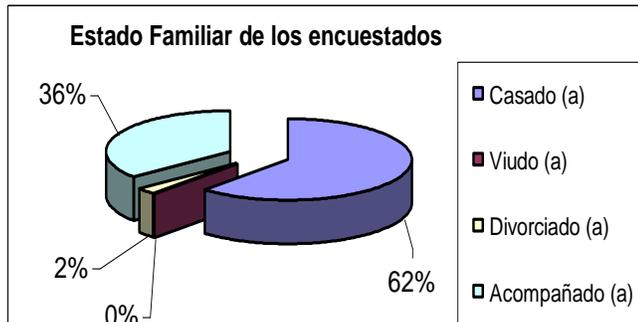
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados el 29% tiene una edad entre 30 y 34 años, el 27% tienen una edad entre 35 y 39 años, un 16% tiene entre 40 y 44 años, un 12% tiene entre 45 y 49 años, un 9% oscila entre las edades de 25 a 29 años, un 3% tiene entre 50 y 54 años, un 2% tiene entre 20 y 24 años y el restante 2% tiene entre 55 y 59 años. En esta zona se denota que las edades de las beneficiadas están distribuidas entre los 30 y 49 años de edad.

### 3. Estado Familiar

**Objetivo:** Conocer cual es el estado familiar de las personas encuestadas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Casado (a)	55	62
Viudo (a)	0	-
Divorciado (a)	2	2
Acompañado (a)	32	36
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



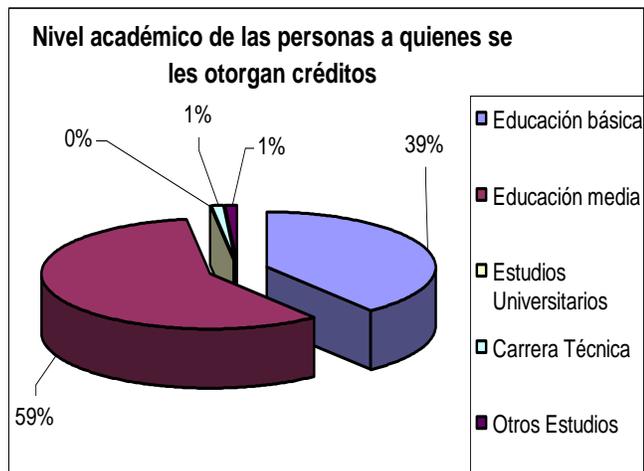
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados el 62% está casado, un 36% está acompañado y el restante 2% está divorciado. Se observa que las familias beneficiadas están en el status de casados o acompañados.

### 4. Cuál es su nivel académico?

**Objetivo:** Conocer cual es el nivel académico de las personas a quienes se les otorgan créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Educación básica	35	39
Educación media	52	59
Estudios Universitarios	0	-
Carrera Técnica	1	1
Otros Estudios	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

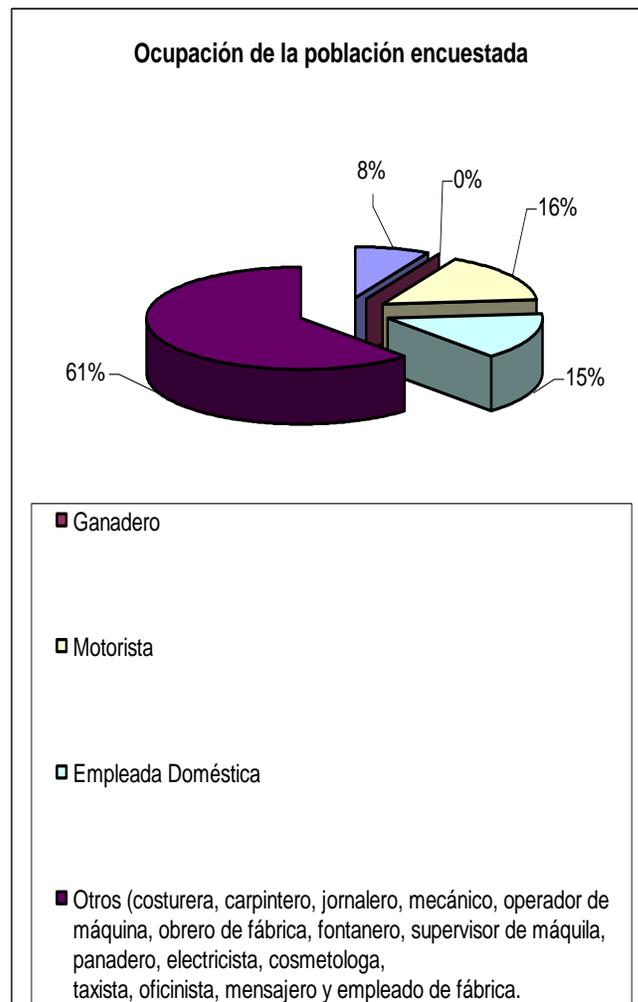
Del 100% de los encuestados, un 59% han estudiado hasta educación media, otro 39% poseen educación básica, un 1% han estudiado carrera técnica y el restante 1% poseen otros estudios.

De lo anterior se puede denotar, que la mayoría de encuestados han llegado a un nivel de estudio de educación media.

## 5.Cuál es su situación ocupacional?

**Objetivo:** Conocer cual es la situación ocupacional de la población sujeta a crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Agricultor	7	8
Ganadero	0	-
Motorista	14	16
Empleada Doméstica	13	15
Otros (costurera, carpintero, jornalero, mecánico, operador de máquina, obrero de fábrica, fontanero, supervisor de máquina, panadero, electricista, cosmetologa, taxista, oficinista, mensajero y empleado de fábrica.	55	61
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



### **Análisis e Interpretación:**

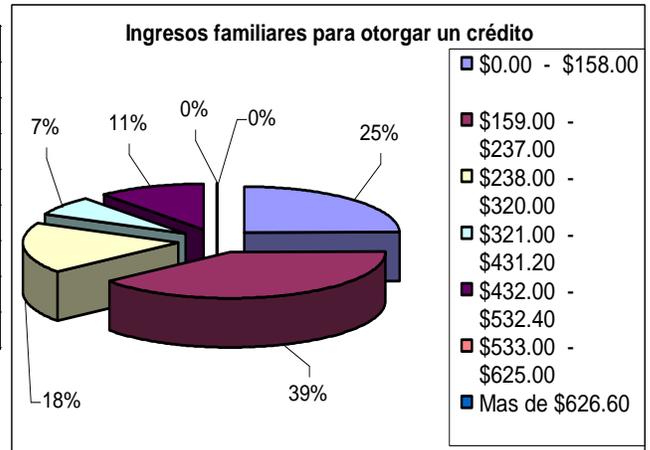
Del 100% de los encuestados el 61% se ubica en situación ocupacional identificada como "otros", un 16% son motoristas, un 15% son empleadas domésticas y el restante 8% son agricultores.

El mayor porcentaje de los encuestados están en la categoría de "otros" dentro de la cual se encuentran: jornaleros, mecánicos, operador de máquina, obreros de fábrica, fontanero, supervisor de máquina, panadero, electricista, cosmetólogas, taxistas, oficinistas, mensajeros y empleados de fábrica.

## 6. Cuáles son sus ingresos familiares?

**Objetivo:** Verificar si el usuario final cumple con el ingreso familiar que se le piden al momento de otorgarle un crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
\$0.00 - \$158.00	22	25
\$159.00 - \$237.00	35	39
\$238.00 - \$320.00	16	18
\$321.00 - \$431.20	6	7
\$432.00 - \$532.40	10	11
\$533.00 - \$625.00	0	-
Mas de \$626.60	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



### **Análisis e Interpretación:**

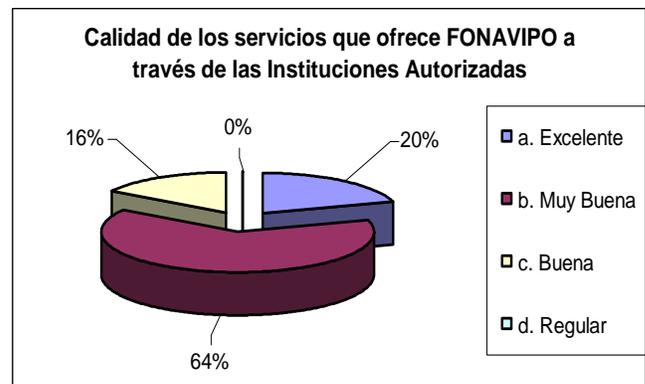
Del 100% de los encuestados, el 39% tienen un ingreso familiar entre \$159 y \$237, otro 25% tiene un ingreso entre \$0 y \$158, un 18% tiene un ingreso entre \$238 y \$320, otro 11% posee un ingreso en el rango de \$432 a \$532.40, y el restante 7% poseen un ingreso entre \$321 y \$431.20.

Se puede denotar que el mayor porcentaje de encuestados tienen un ingreso entre \$159 y \$237.

## 7. Cómo considera la calidad de los servicios de crédito que ofrece el Fondo Nacional de Vivienda Popular a través de las Instituciones Autorizadas IA's?

**Objetivo:** Determinar la atención que dan las Instituciones Autorizadas al usuario final

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Excelente	18	20
b. Muy Buena	57	64
c. Buena	14	16
d. Regular	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



### **Análisis e Interpretación:**

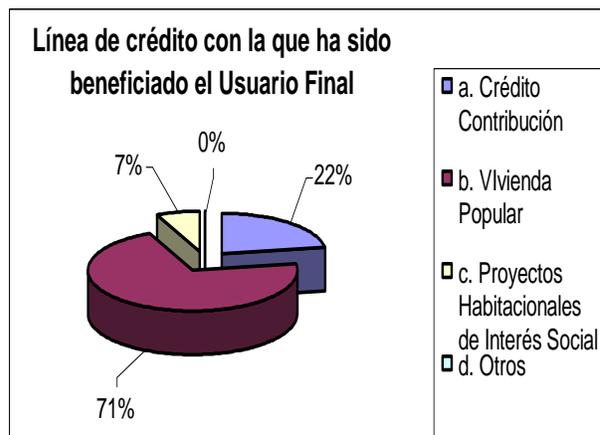
Del 100% de los encuestados el 64% considera muy buena la atención que brindan las IA's, seguido el 20% dicen ser excelente la atención y el 16% dicen tener "Buena" atención.

Los usuarios entrevistados dicen que están muy bien los servicios que brindan las IA's, están satisfechos con las líneas de crédito ofrecidas.

### 8. Actualmente con cuál Línea de Crédito ha sido beneficiado?

**Objetivo:** Establecer cuál línea de Crédito tiene mayor demanda por el usuario final

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Crédito Contribución	20	22
b. Vivienda Popular	63	71
c. Proyectos Habitacionales de Interés Social	6	7
d. Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



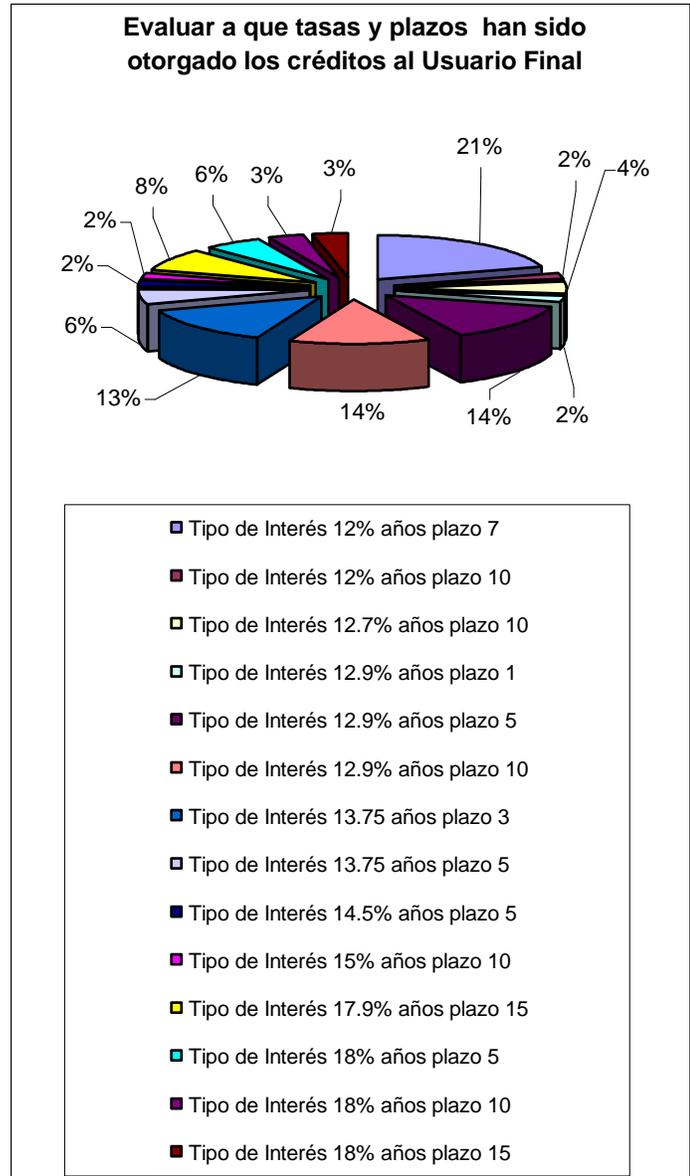
#### **Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados el 71% está beneficiado con la Línea de Crédito de Vivienda Popular, el 22% con Crédito Contribución y el 7% con Proyectos Habitacionales de Interés Social.

### 9. A qué tipo de interés le fue otorgado su crédito y para cuántos años plazo?

**Objetivo:** Evaluar a que tasa de interés y años plazos les han sido otorgados los préstamos al usuario final

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Tipo de Interés 12% años plazo 7	18	20.22
Tipo de Interés 12% años plazo 10	2	2.25
Tipo de Interés 12.7% años plazo 10	4	4.49
Tipo de Interés 12.9% años plazo 1	2	2.25
Tipo de Interés 12.9% años plazo 5	12	13.48
Tipo de Interés 12.9% años plazo 10	12	13.48
Tipo de Interés 13.75 años plazo 3	12	13.48
Tipo de Interés 13.75 años plazo 5	5	5.62
Tipo de Interés 14.5% años plazo 5	2	2.25
Tipo de Interés 15% años plazo 10	2	2.25
Tipo de Interés 17.9% años plazo 15	7	7.87
Tipo de Interés 18% años plazo 5	5	5.62
Tipo de Interés 18% años plazo 10	3	3.37
Tipo de Interés 18% años plazo 15	3	3.37
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



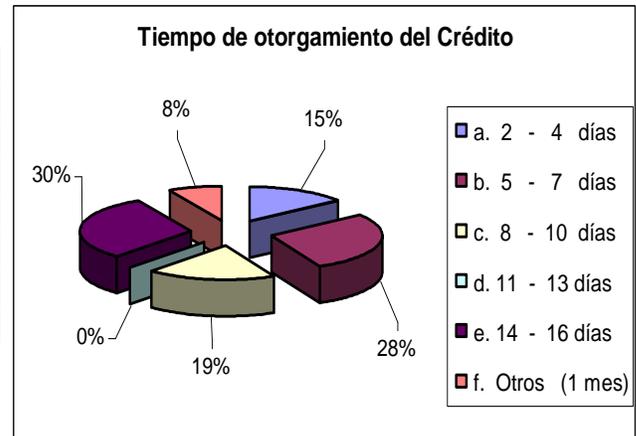
#### **Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados un 20.22% Opina que su crédito le fue otorgado con una tasa del 12% a 7 años plazo, el 13.48% tasas al 12.9% y 13.75% a 5,10 y 3 años plazo, el 7.87% la tasa de interés al 17.9% a 15 años plazo, el 5.62% tiene la tasa al 13.75% y 18% a 5 años plazo cada uno, el 4.49% tiene la tasa al 12.7% a 10 años plazo, el 3.37% tienen tasas de interés al 18% a 10 y 15 años, el 2.25% tienen tasa de interés al 12%, 12.9%, 14.5% y 15% a 10, 1, 5 y 10 años plazos respectivamente.

### 10. En cuánto tiempo le fue aprobado su crédito?

**Objetivo:** Conocer en cuanto tiempo le fue otorgado el crédito al usuario final.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. 2 - 4 días	13	15
b. 5 - 7 días	25	28
c. 8 - 10 días	17	19
d. 11 - 13 días	0	0
e. 14 - 16 días	27	30
f. Otros (1 mes)	7	8
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



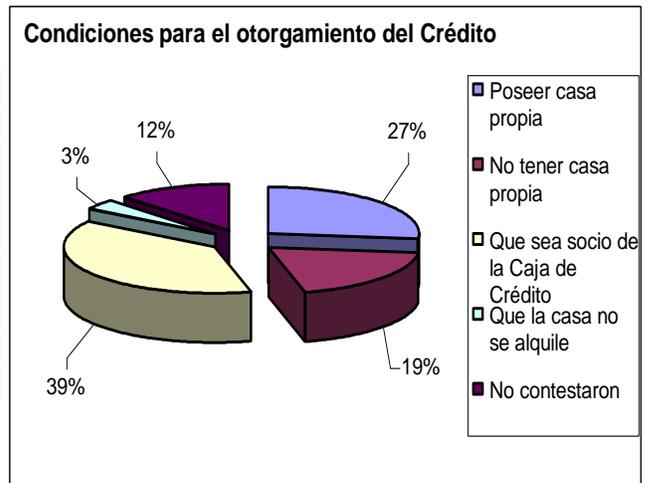
#### **Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados el 30% manifestó que el crédito le fue otorgado entre 14 y 16 días, el 28% entre 5 y 7 días, el 19% entre 8 y 10 días, el 15% entre 2 y 4 días y el 8% en un mes.

### 11. Bajo que condiciones le han otorgado el Crédito?

**Objetivo:** Determinar en que condiciones le son otorgados los préstamos al usuario final.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Poseer casa propia	24	27
No tener casa propia	17	19
Que sea socio de la Caja de Crédito	34	38
Que la casa no se alquile	3	3
No contestaron	11	12
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



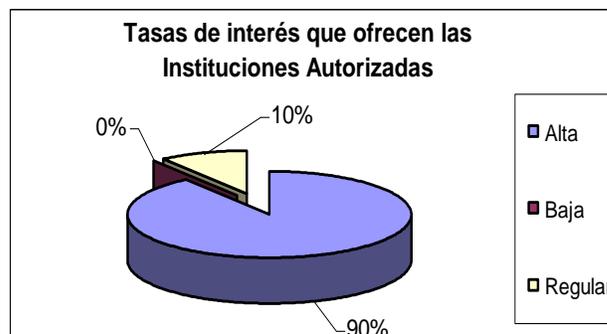
#### **Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados opinan que para mejorar la vivienda el 38% dicen que la condiciones es que sea socio de la Caja de Crédito, el 27% poseer casa propia, el 19% no tener casa propia, el 12% no contestó y el 3% que la casa no la alquile después de adquirido el crédito.

## 12. Cómo considera la tasa de interés que le ofrecen las Instituciones Autorizadas?

**Objetivo:** Conocer que opina el usuario final con respecto a la tasa de interés que le ha sido otorgado su préstamo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alta	82	90
Baja	0	0
Regular	9	10
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>100.00</b>



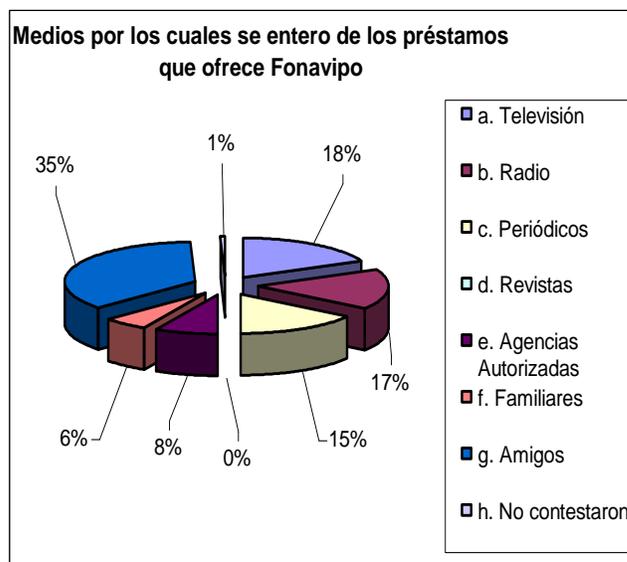
### **Análisis e Interpretación:**

Del 100% de la población encuestada el 90% considera la tasa de interés "alta", un 10% la considera "regular". La competencia tiene las tasas más bajas del sistema financiero en lo que respecta a vivienda.

## 13. Por qué medios se enteró de los préstamos que ofrece FONAVIPO?

**Objetivo:** Conocer como se enteraron los usuarios finales de los préstamos que FONAVIPO ofrece lugar.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Televisión	26	18
b. Radio	24	17
c. Periódicos	22	15
d. Revistas	0	0
e. Agencias Autorizadas	11	8
f. Familiares	8	6
g. Amigos	52	35
h. No contestaron	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100.00</b>

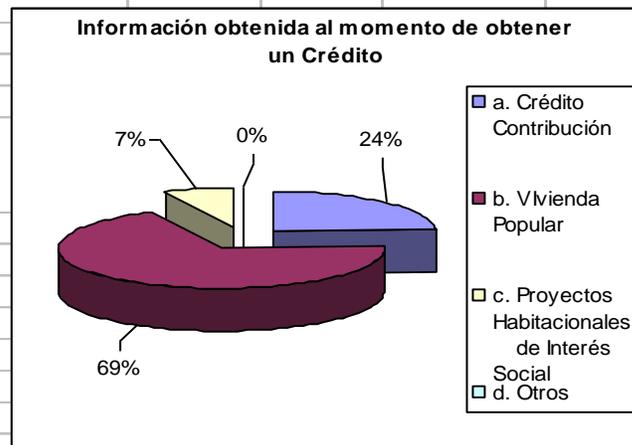


### **Análisis e Interpretación:**

De los encuestado el 35% se enteraron de los préstamos por "amigos", el 18% por "televisión", el 17% por la "radio", el 15% por "periódicos", el 8% por "agencias autorizadas", el 6% por "familiares" y el 1% no contestaron.

**14. Al momento de solicitar información, de cuál de los créditos obtuvo más información en cuanto a plazos para pagar, tipo de interés, beneficios, por parte de la Instituciones Autorizadas?**  
**Objetivo:** Determinar de cual de los créditos el usuario final obtiene mayor información.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Crédito Contribución	28	24
b. Vivienda Popular	79	69
c. Proyectos Habitacionales de Interés Social	8	7
d. Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.00</b>



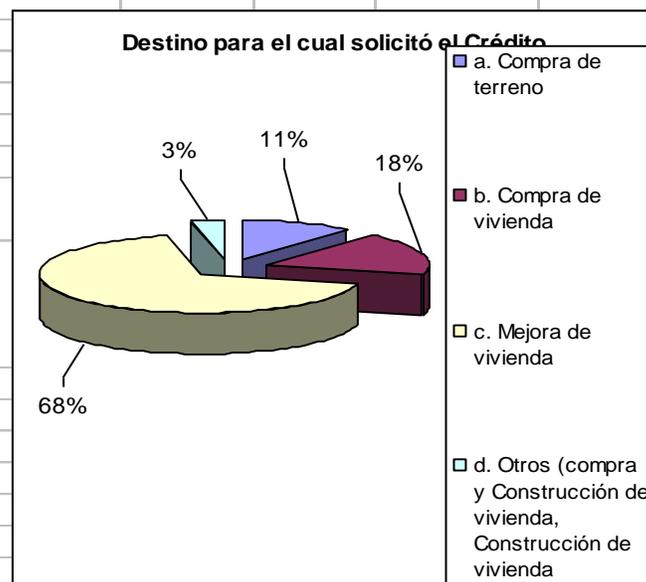
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados el 69% dice que obtuvo mas información de la línea de vivienda popular, el 24% del crédito contribución y el 7% de los proyectos habitacionales de interés social. Se denota que el usuario final al momento de solicitar un crédito obtiene mayor información de la

**15. Para qué destino solicitó el Crédito?**

**Objetivo:** Determinar cual de los destinos de los créditos tienen mayor demanda por parte del usuario final

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Compra de terreno	10	11
b. Compra de vivienda	16	18
c. Mejora de vivienda	60	68
d. Otros (compra y Construcción de vivienda, Construcción de vivienda)	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

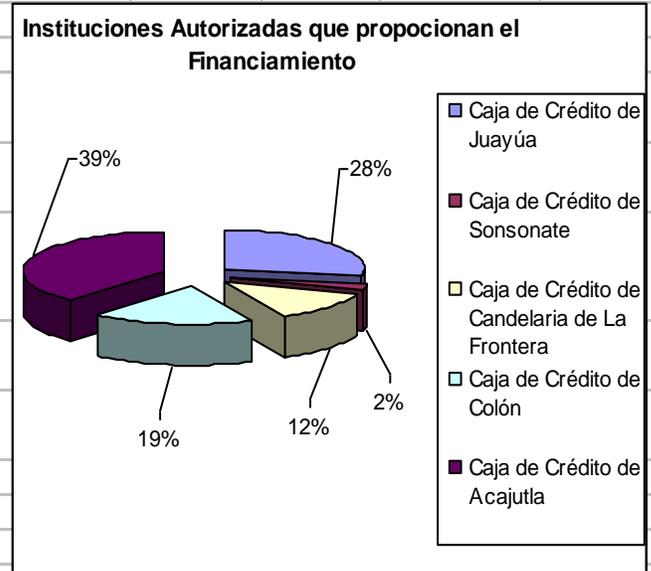
Del total de las personas encuestadas un 68% manifestó que solicitó su crédito para mejoramiento de vivienda, un 18% para compra de vivienda, el 11% para compra de terreno y el 3% para otros como compra y construcción de vivienda.

Esto indica que el usuario final demanda en mayor porcentaje recursos en el destino de mejora de vivienda.

**16. Qué Institución le proporcionó el financiamiento?**

**Objetivo:** Identificar cual institución ha otorgado mayores préstamos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Caja de Crédito de Juayúa	25	28
Caja de Crédito de Sonsonate	2	2
Caja de Crédito de Candelaria de La Frontera	11	12
Caja de Crédito de Colón	17	19
Caja de Crédito de Acajutla	34	39
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



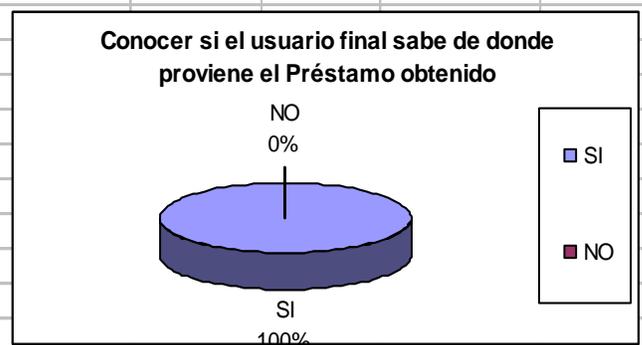
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados un 39% obtuvieron el crédito de la Caja de Crédito de Acajutla, el 28% de la Caja de Crédito de Juayúa, 19% dijo Caja de Crédito de Colón, el 12% Caja de Crédito de Candelaria de La Frontera y 2% de la Caja de Crédito de Sonsonate.

**17. Sabe que el préstamo provenía de FONAVIPO?**

**Objetivo:** Conocer si el usuario final sabe de donde proviene el préstamo obtenido

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	89	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



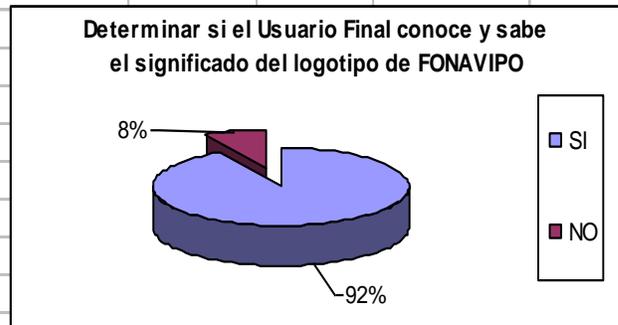
**Análisis e Interpretación:**

Del total de encuestados el 100% dicen conocer que el préstamo otorgado por las Cajas de Crédito proviene de FONAVIPO. Todos los usuarios finales encuestados saben que el préstamo proviene de fondos de Fonavipo.

**18. Conoce el Logotipo de FONAVIPO y sabe que significa?**

**Objetivo:** Determinar si el usuario final conoce y sabe el significado del logotipo de FONAVIPO.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	82	92
NO	7	8
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



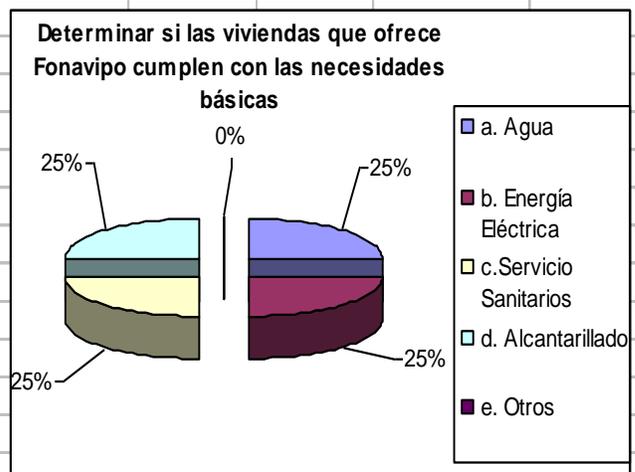
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados el 92% dijo que si conoce y sabe que significa el logotipo de FONAVIPO y el 8% dicen que no; debido a la publicidad que reciben los usuarios finales a través de los medios de comunicación.

**19. Las viviendas que ofrece FONAVIPO cumplen con las necesidades básicas que debe tener una vivienda digna?**

**Objetivo:** Determinar si las viviendas que ofrece FONAVIPO cumplen con las necesidades básicas para habitarlas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Agua	89	25
b. Energía Eléctrica	89	25
c. Servicio Sanitarios	89	25
d. Alcantarillado	89	25
e. Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>356</b>	<b>100.00</b>



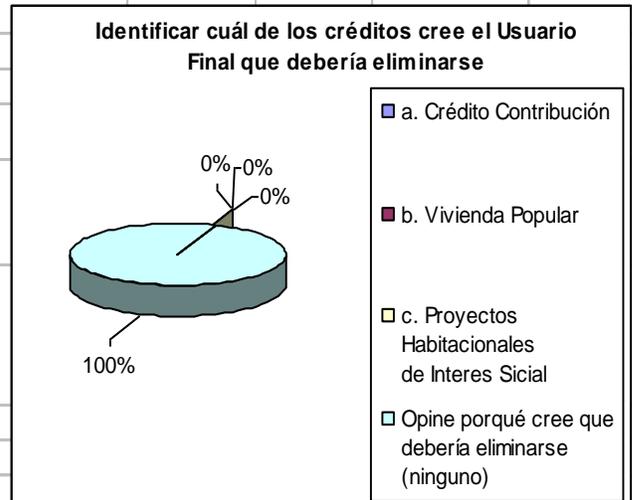
**Análisis e Interpretación:**

El 100% de los encuestados manifiestan que las viviendas que oferta Fonavipo cumplen con las necesidades básicas que debe tener un vivienda digna.

**20. Desde su punto de vista cuál de los Créditos considera usted que debería eliminarse?**

**Objetivo:** Identificar cual de los créditos cree el usuario final que debería de eliminarse.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Crédito Contribución	0	0.00
b. Vivienda Popular	0	0.00
c. Proyectos Habitacionales de Interes Sicial	0	0.00
Opine porqué cree que debería eliminarse (ninguno)	89	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



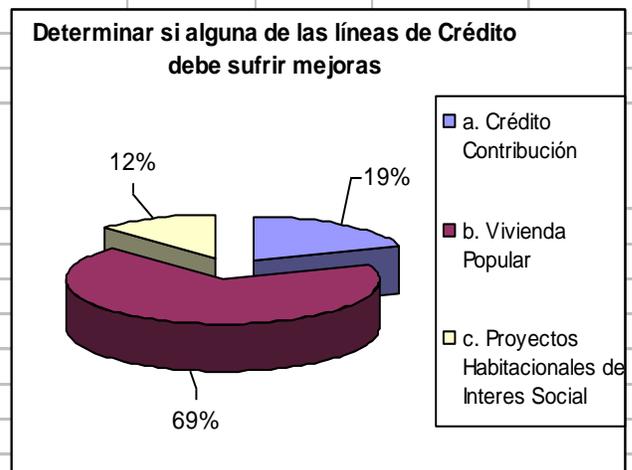
**Análisis e Interpretación:**

De la población encuestada el 100% opinan que no deben eliminarse ninguna línea de crédito, y a que son dirigidas a la población de escasos recursos y que no tienen crédito por la banca comercial.

**21.Cuál de los Créditos considera usted que debería sufrir alguna mejora?**

**Objetivo:** Determinar si alguno de los créditos debería sufrir alguna mejora.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Crédito Contribución	20	19
b. Vivienda Popular	72	69
c. Proyectos Habitacionales de Interes Social	13	12
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100.00</b>



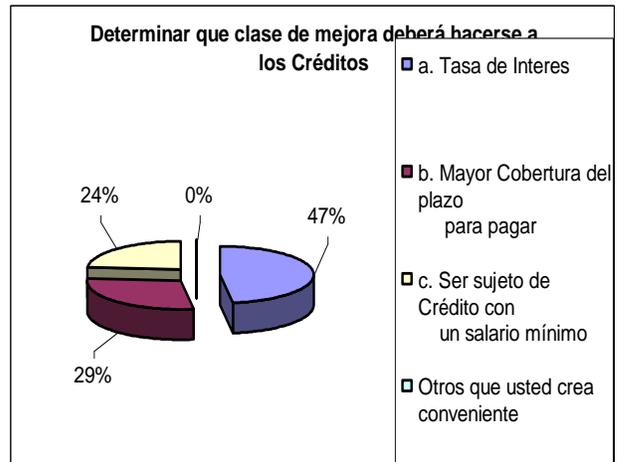
**Análisis e Interpretación:**

Según los resultados obtenidos el 69% de la población encuestada dicen que la línea de crédito que debe sufrir alguna mejora es la Vivienda Popular, el 19% el crédito contribución y el 12% los Proyectos Habitacionales de Interés Social. Denotando que el que tiene mayor demanda por el usuario final es la línea de Vivienda Popular.

## 22. Qué clase de mejora le gustaría que se le hiciese a los Créditos?

**Objetivo:** Identificar si a los usuarios finales les gustaría que se les hiciese alguna mejora a los créditos que ofrece FONAVIPO

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Tasa de Interes	87	47
b. Mayor Cobertura del plazo para pagar	52	29
c. Ser sujeto de Crédito con un salario mínimo	43	24
Otros que usted crea conveniente	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>182</b>	<b>100.00</b>



### **Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a los resultados anteriores se puede concluir que el 47% de la población encuestada prefieren que le bajen a las tasas de interés, mientras que el 29% sugiere que se de mayor cobertura del plazo para pagar, el 24% incluyen mas salarios mínimos.

El usuario final considera que las tasas de interés actuales que ofrecen las IA's son altas en comparación a la competencia.

## 23. Le gustaría que FONAVIPO le ofreciera nuevos Créditos?

**Objetivo:** Determinar si el usuario final desea nuevos créditos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	55	62
NO	34	38
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



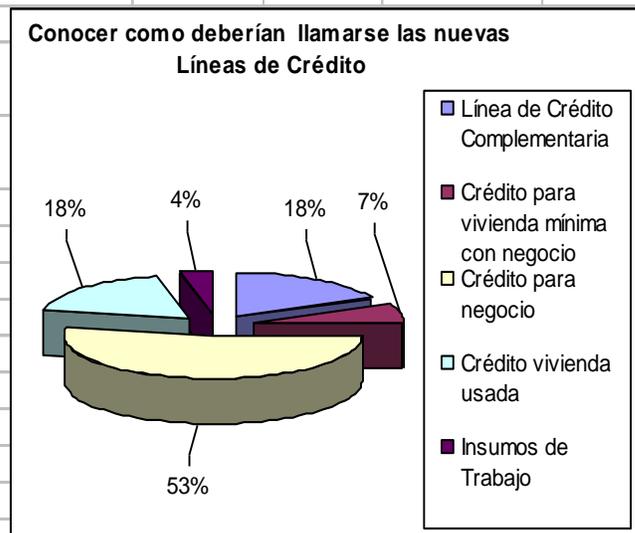
### **Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados unicamente un 62% dicen si necesitan nuevas líneas de crédito, un 38% afirma que "no" les gustaría que le ofrecieran nuevos créditos. El usuario final sugiere que se mejoren las líneas de crédito ya existentes. Los que sugieren nuevas líneas es para otros destinos que no sean para vivienda ya que las líneas existente son suficientes.

**24. Cómo cree usted que debería llamarse la o las nuevas Líneas de Crédito?**

**Objetivo:** Conocer la opinión de los usuarios finales acerca del nombre de las nuevas líneas de crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Línea de Crédito Complementaria	10	18
Crédito para vivienda mínima con negocio	4	7
Crédito para negocio	29	53
Crédito vivienda usada	10	18
Insumos de Trabajo	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

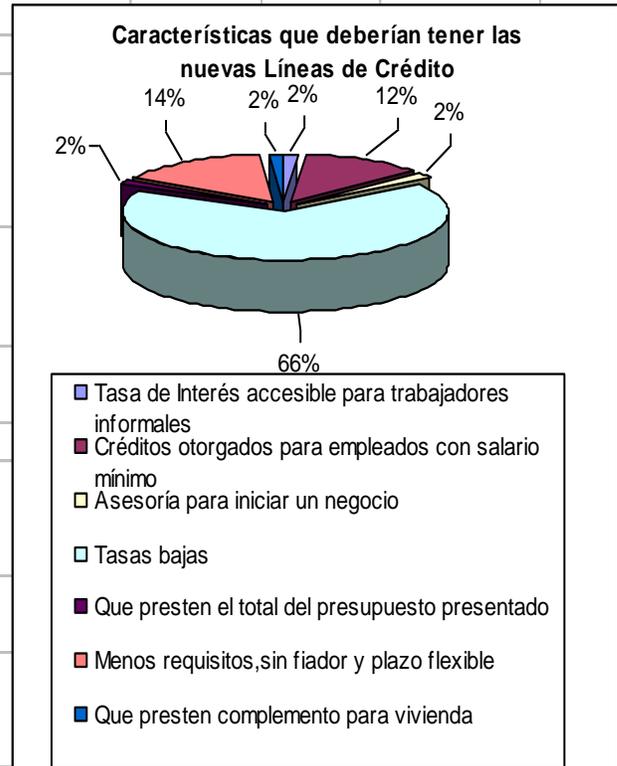
Del 100% de los encuestados se puede denotar que el 53% dijeron que necesitan una nueva línea de crédito para negocio, el 18% una línea de crédito complementaria, el otro 18% crédito para vivienda usada, el 7% para vivienda mínima con negocio y el 4% para insumos de trabajo.

Se denota que el usuario final desea un crédito para negocio propio o para comprar herramientas de trabajo que les permita ingresos extras para subsistir dignamente.

**25. Qué características le gustaría que tuvieran la o las nuevas Líneas de Crédito?**

**Objetivo:** Determinar las características que le gustaría a los usuarios que tuvieran las nuevas líneas de crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Tasa de Interés accesible para trabajadores informales	1	2
Créditos otorgados para empleados con salario mínimo	8	12
Asesoría para iniciar un negocio	1	2
Tasas bajas	44	66
Que presten el total del presupuesto presentado	1	2
Menos requisitos, sin fiador y plazo flexible	10	14
Que presten complemento para vivienda	1	2
	<b>66</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de la población encuestadas el 66% contestó que la característica principal que debe poseer una nueva línea de crédito es de tasas bajas de interés, el 14% que tenga menos requisitos, sin fiador y y plazo flexible, 12% otorgados a personas con salario menor al mínimo.

Los usuarios aquellos que sugieren créditos para diferentes destinos que no son vivienda piden asesoría para iniciar un negocio en sus hogares.

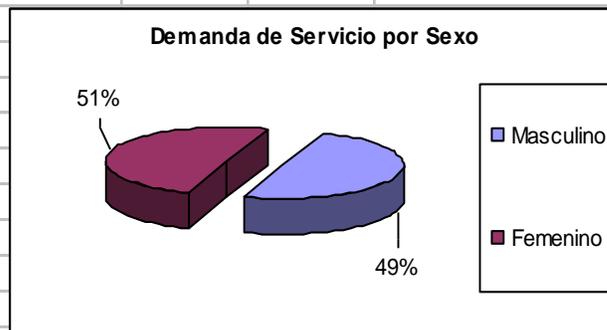
## ANEXO 3

### CUADRO DE RESULTADOS DE USUARIOS FINALES ZONA ORIENTAL

#### 1. Sexo

**Objetivo:** Determinar cuántas personas del sexo masculino y femenino solicitan préstamos con FONAVIPO

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	44	49
Femenino	45	51
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



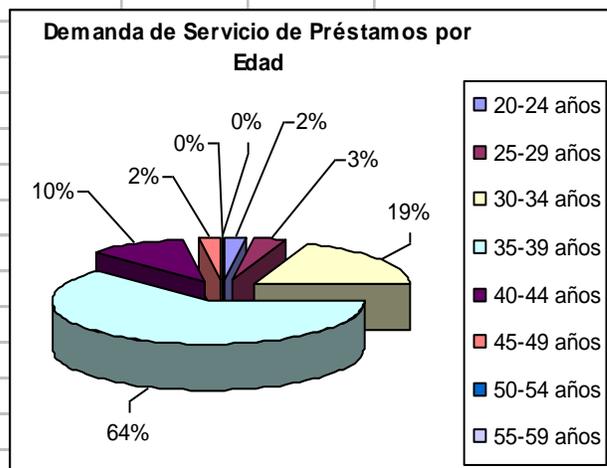
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de la población encuestada, el 49% fue masculino y el 51% femenino, lo cual indica que tanto mujeres como hombres demandan préstamos.

#### 2. Edad

**Objetivo:** Determinar que edad tienen las personas a quienes se les ha otorgado préstamos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
20-24 años	2	2
25-29 años	3	3
30-34 años	17	19
35-39 años	56	64
40-44 años	9	10
45-49 años	2	2
50-54 años	0	0
55-59 años	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

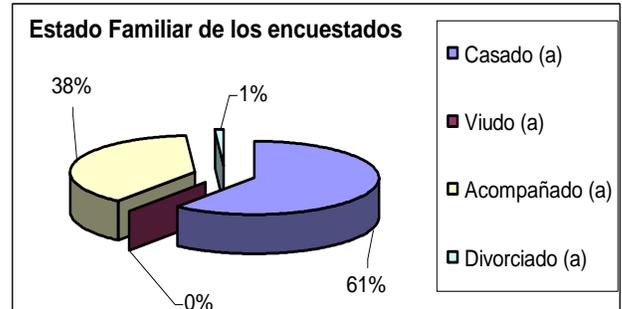
Del 100% de los encuestados el 19% tiene una edad entre 30 y 34 años, el 64% tienen una edad entre 35 y 39 años, un 10% tiene entre 40 y 44 años, un 2% tiene entre 45 y 49 años, un 3% oscila entre las edades de 25 a 29 años, un 2% tiene entre 20 y 24 años; 45 a 49 años.

Las edades con familias beneficiadas oscilan entre 30 a 39 años, que es edad media en que tiene al menos 3 hijos y que requieren más ingresos.

### 3. Estado Familiar

**Objetivo:** Conocer cual es el estado familiar de las personas encuestadas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Casado (a)	54	61
Viudo (a)	0	-
Acompañado (a)	34	38
Divorciado (a)	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



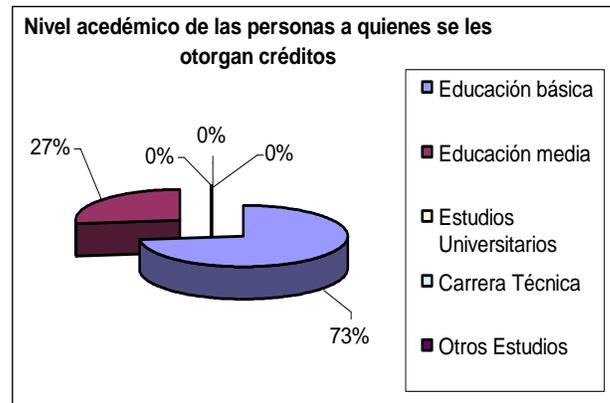
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados, el 61% está casado, un 38% está acompañado y el restante 1% está divorciado.

### 4.Cuál es su nivel académico?

**Objetivo:** Conocer cual es el nivel académico de las personas a quienes se les otorgan créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Educación básica	65	73
Educación media	24	27
Estudios Universitario	0	-
Carrera Técnica	0	-
Otros Estudios	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



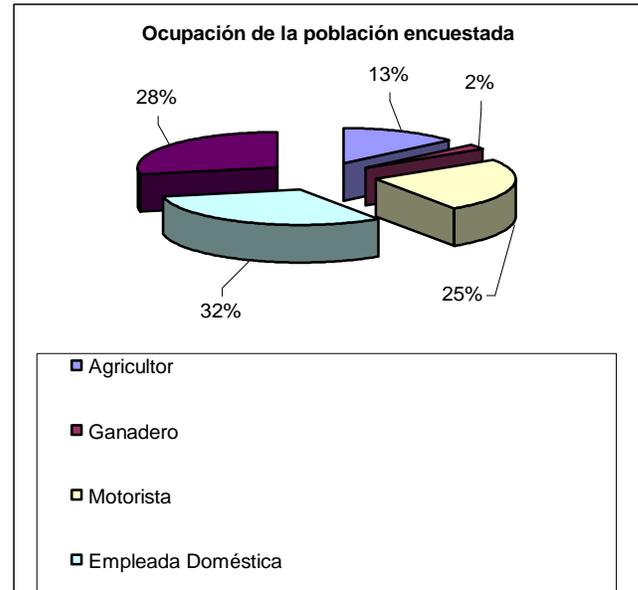
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados, un 27% han estudiado hasta educación media, otro 73% poseen educación básica, de lo anterior se puede denotar, que la mayoría de los encuestados han llegado a un nivel de estudio de educación básica.

### 5. Cuál es su situación ocupacional?

**Objetivo:** Conocer cual es la situación ocupacional de la población sujeta a crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Agricultor	12	13
Ganadero	2	2
Motorista	22	25
Empleada Doméstica	28	32
Otros (secretaria, costurera, contador, jornalero, albañil, cosmetóloga)	25	28
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



#### **Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados el 28% se ubica en situación ocupacional identificada como "otros", un 25% son motoristas, un 32% son empleadas domésticas, el restante 13% son agricultores.

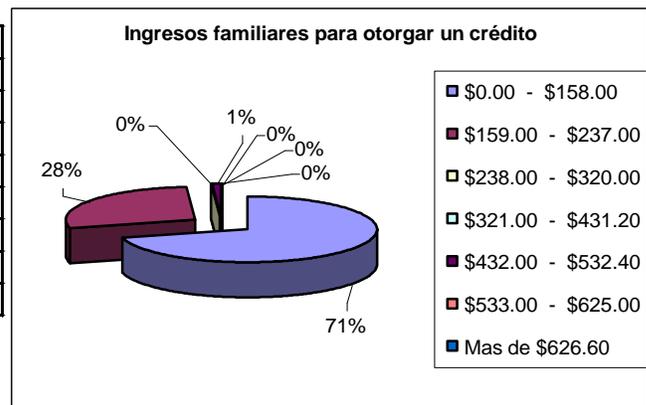
El 2% son ganaderos.

El mayor porcentaje de los encuestados están en la categoría de "empleadas domésticas", seguido de la categoría de "Otros" (secretaria, costurera, contador, jornalero, albañil, cosmetóloga).

### 6. Cuáles son sus ingresos familiares?

**Objetivo:** Verificar si el usuario final cumple con el ingreso familiar que se le piden al momento de otorgarle un crédito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
\$0.00 - \$158.00	63	71
\$159.00 - \$237.00	25	28
\$238.00 - \$320.00	0	-
\$321.00 - \$431.20	0	-
\$432.00 - \$532.40	1	1
\$533.00 - \$625.00	0	-
Mas de \$626.60	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



#### **Análisis e Interpretación:**

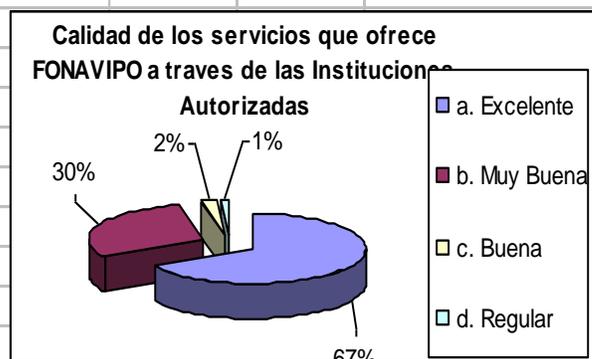
Del 100% de los encuestados, el 28% tienen un ingreso familiar entre \$159 y \$237, otro 71% tiene un ingreso entre \$0 y \$158, otro 1% posee un ingreso en el rango de \$432 a \$532.40.

Se puede denotar que el mayor porcentaje de encuestados tienen un ingreso entre \$0.00 y \$158.00.

**7. Cómo considera la calidad de los servicios de crédito que ofrece el Fondo Nacional de Vivienda Populara a través de las Instituciones Autorizadas?**

**Objetivo:** Determinar la atención que dan las Instituciones Autorizadas al usuario final

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Excelente	59	67
b. Muy Buena	27	30
c. Buena	2	2
d. Regular	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



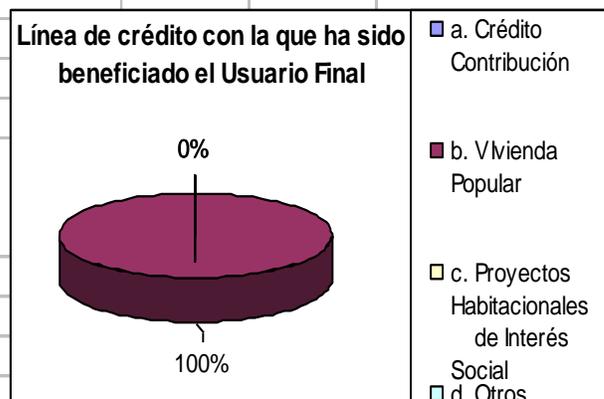
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados el 67% considera excelente la atención que brindan las IA's, seguido el 30% dicen ser "muy buena" la atención, el 2% dicen tener "Buena" atención, el 1% recibe atención regular. Los encuestados en su mayoría consideran excelente los servicios de crédito que ofrece el Fondo Nacional de Vivienda Popular a través de las IA's.

**8. Actualmente con cuál Línea de Crédito ha sido beneficiado?**

**Objetivo:** Establecer cuál línea de Crédito tiene mayor demanda por el usuario final

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Crédito Contribución	0	0
b. Vivienda Popular	89	100
c. Proyectos Habitacionales de Interés Social	0	0
d. Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

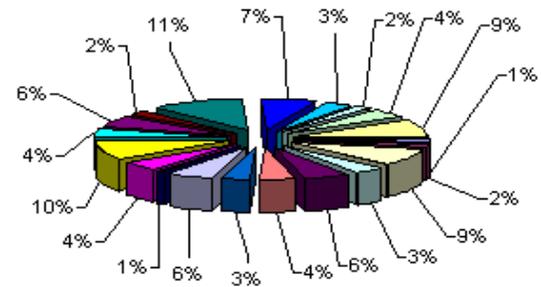
Del 100% de los encuestados esta beneficiado con la Línea Vivienda Popular.

### 9. A qué tipo de interés le fue otorgado su crédito y para cuántos años plazo?

**Objetivo:** Evaluar a que tasa de interés y años plazos les han sido otorgados los préstamos al usuario final

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Tipo de Interés 9.75% años plazo 3	1	1.12
Tipo de Interés 10.25% años plazo 5	2	2.25
Tipo de Interés 11% años plazo 5	8	8.99
Tipo de Interés 11% años plazo 10	3	3.37
Tipo de Interés 11.75% años plazon 1	5	5.62
Tipo de Interés 12% años plazo 5	4	4.49
Tipo de Interés 12% años plazo 10	3	3.37
Tipo de Interés 12.75% años plazo 10	5	5.62
Tipo de Interés 12.75% años plazo 15	1	1.12
Tipo de Interés 12.9 años plazo 10	4	4.49
Tipo de Interés 14% años plazo 2	9	10.11
Tipo de Interés 14% años plazo 20	4	4.49
Tipo de Interés 14.75% años plazo 5	5	5.62
Tipo de Interés 14.75% años plazo 10	2	2.25
Tipo de Interés 15% años plazo 1	10	11.24
Tipo de Interés 15% años plazo 5	6	6.74
Tipo de Interés 15% años plazo 10	3	3.37
Tipo de Interés 15% años plazo 15	2	2.25
Tipo de Interés 18% años plazo 5	4	4.49
Tipo de Interés 18% años plazo 10	8	8.99
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>

**Tipo de Interés y años plazo para otorgar un crédito**



■ Tipo de Interés 9.75% años plazo 3
■ Tipo de Interés 10.25% años plazo 5
□ Tipo de Interés 11% años plazo 5
□ Tipo de Interés 11% años plazo 10
■ Tipo de Interés 11.75% años plazon 1
■ Tipo de Interés 12% años plazo 5
■ Tipo de Interés 12% años plazo 10
□ Tipo de Interés 12.75% años plazo 10
■ Tipo de Interés 12.75% años plazo 15
■ Tipo de Interés 12.9 años plazo 10
■ Tipo de Interés 14% años plazo 2
■ Tipo de Interés 14% años plazo 20
■ Tipo de Interés 14.75% años plazo 5
■ Tipo de Interés 14.75% años plazo 10
■ Tipo de Interés 15% años plazo 1
■ Tipo de Interés 15% años plazo 5
■ Tipo de Interés 15% años plazo 10
□ Tipo de Interés 15% años plazo 15
□ Tipo de Interés 18% años plazo 5
■ Tipo de Interés 18% años plazo 10

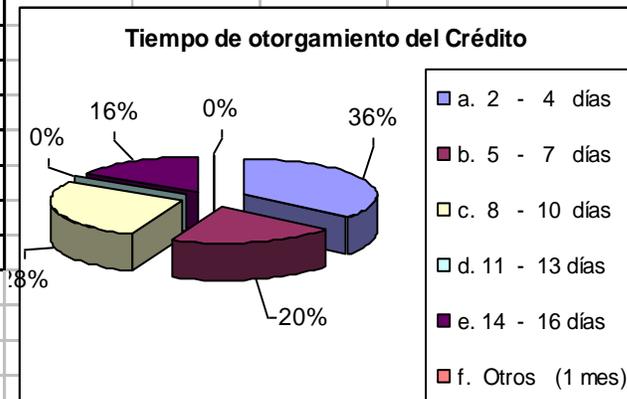
#### **Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados un 11.24% Opina que su crédito le fue otorgado con una tasa del 15% a un 1 año plazo, el 10.11% al 14% a 2 años plazo, el 8.99% tiene la tasa de interés al 11% a 5 años y 18% a 10 años plazo, el 6.74% tiene la tasa al 15% a 5 años plazo, el 5.62% tienen una tasa del 11.75%, 12.75 y 14.75% a 1, 10 y 5 años plazo respectivamente, el 4.49% tienen tasas de interés del 12%, 12.9%, 14% y 18% a 5, 10, 20 y 5 años plazo, el 3.37% las tasas de interés son del 11%, 12% y 15% a 10 años plazo cada una, el 2.25% su tasa es del 10.25%, 14.75% y 15% a 5, 10 y 15 años plazo cada una, el 1.12% tiene una tasa del 9.75%, y 12.75% a 3 y 15 años plazo.

### 10. En cuánto tiempo le fue aprobado su crédito?

**Objetivo:** Conocer cual de los centros de reproducción de fotocopias tiene mas afluencia de clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. 2 - 4 días	32	36
b. 5 - 7 días	18	20
c. 8 - 10 días	25	28
d. 11 - 13 días	0	0
e. 14 - 16 días	14	16
f. Otros (1 mes)	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



#### **Análisis e Interpretación:**

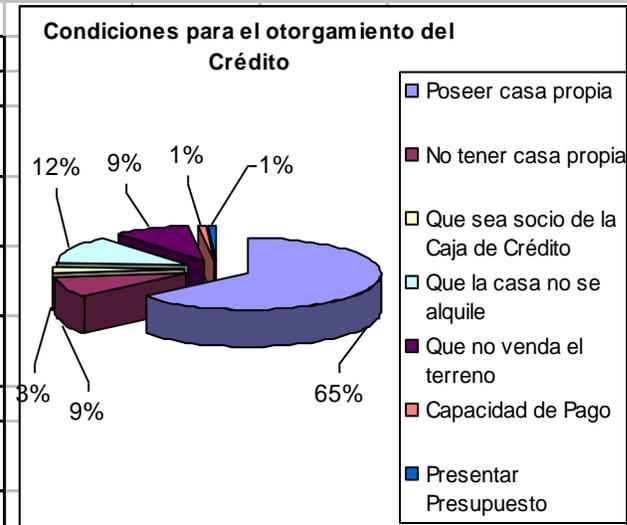
Del 100% de los encuestados el 36% manifestó que el crédito le fue otorgado entre 2 y 4 días, el 28% entre 8 y 10 días, el 20% entre 5 y 7 día y el 16% entre 14 y 16 días.

En promedio en una semana a quince días es el promedio en que le otorgan los créditos.

### 11. Bajo que condiciones le han otorgado el Crédito?

**Objetivo:** Determinar en que condiciones le son otorgados los préstamos al usuario final.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Poseer casa propia	62	65
No tener casa propia	9	9
Que sea socio de la Caja de Crédito	3	3
Que la casa no se alquile	12	12
Que no venda el terreno	9	9
Capacidad de Pago	1	1
Presentar Presupuesto	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100.00</b>



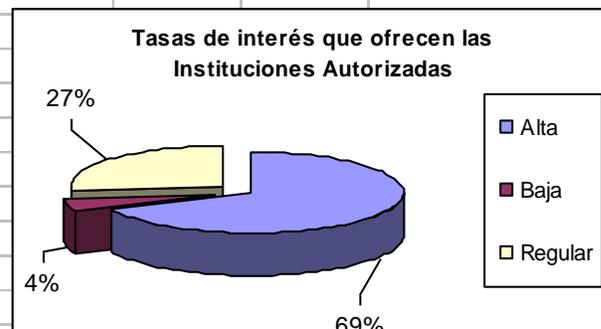
#### **Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados opinan que para mejorar la vivienda el 65% dicen que la condición es poseer casa propia, el 12% en compra de vivienda la condición es que la casa no se alquile y el 9% no tener casa propia, un 9% en compra de lote dice que la condición del préstamo es que no venda el terreno, el 3% manifestó ser socio de la caja de crédito, el 1% deben presentar presupuesto de inversión y capacidad de pago. Depende del destino al que soliciten el crédito así es la condición que les exigen.

## 12. Cómo considera la tasa de interés que le ofrecen las Instituciones Autorizadas?

**Objetivo:** Conocer que opina el usuario final con respecto a la tasa de interés que le ha sido otorgado su préstamo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alta	61	69
Baja	4	4
Regular	24	27
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



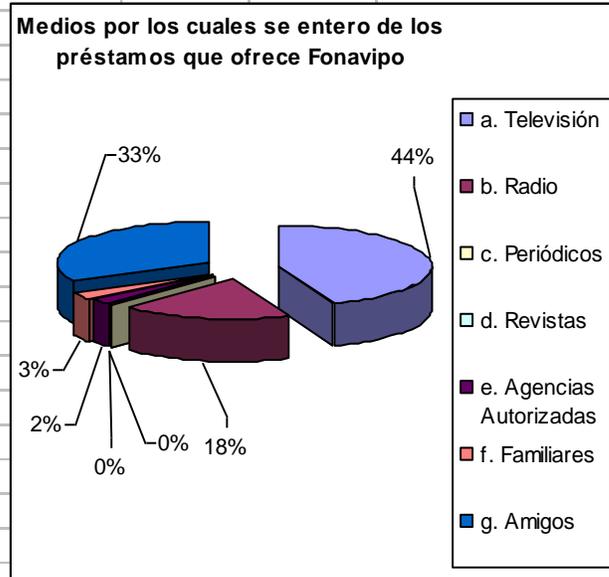
### **Análisis e Interpretación:**

Del 100% de la población encuestada el 69% considera la tasa de interés "alta", un 27% la considera "Regular" mientras que el 4% la considera "baja". La tasa de interés es considerada alta respecto a la competencia.

## 13. Por qué medio se enteró de los préstamos que ofrece FONAVIPO?

**Objetivo:** Conocer como se enteraron los usuarios finales de los préstamos que FONAVIPO ofrece lugar.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Televisión	57	44
b. Radio	23	18
c. Periódicos	0	0
d. Revistas	0	0
e. Agencias Autorizadas	3	2
f. Familiares	4	3
g. Amigos	42	33
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>100.00</b>



### **Análisis e Interpretación:**

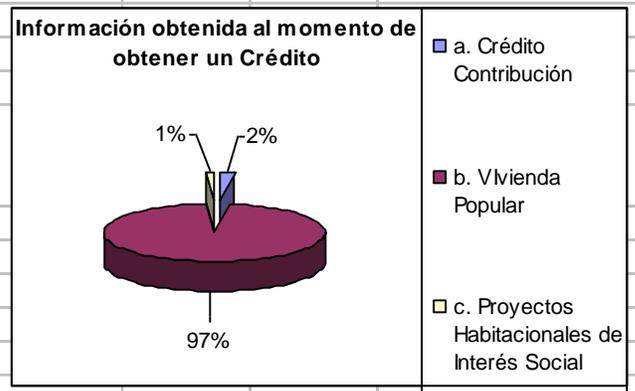
De los encuestado el 44% se enteraron de los préstamos por la "televisión", el 33% por "amigos", el 18% por la "radio", el 3% por "familiares" y el 2% por "agencias autorizadas".

La televisión y los amigos juegan un papel importante para el conocimiento de los préstamos que ofrece Fonavipo ya que se encuentran en segundo y primer lugar respectivamente.

**14. Al momento de solicitar información, de cuál de los créditos obtuvo más información en cuanto a plazos para pagar, tipo de interés, beneficios, por parte de la Instituciones Autorizadas?**

**Objetivo:** Determinar de cual de los créditos el usuario final obtiene mayor información.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Crédito Contribución	2	2
b. Vivienda Popular	86	97
c. Proyectos Habitacionales de Interés Social	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

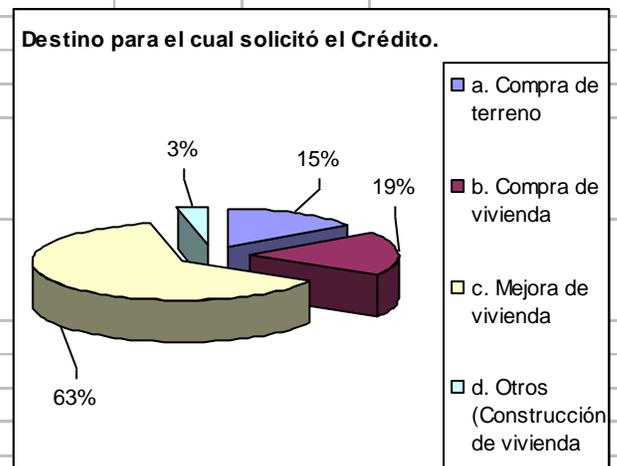
Del 100% de los encuestados el 97% dice que obtuvo mas información de la línea de vivienda popular, el 2% del crédito contribución y el 1% de los proyectos habitacionales de interés social.

Se denota que el usuario final al momento de solicitar un crédito obtiene mayor información de la vivienda popular.

**15. Para qué destino solicitó el Crédito?**

**Objetivo:** Determinar cual de los destinos de los créditos tienen mayor demanda por parte del usuario final

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Compra de terreno	13	15
b. Compra de vivienda	17	19
c. Mejora de vivienda	56	63
d. Otros (Construcción de vivienda)	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

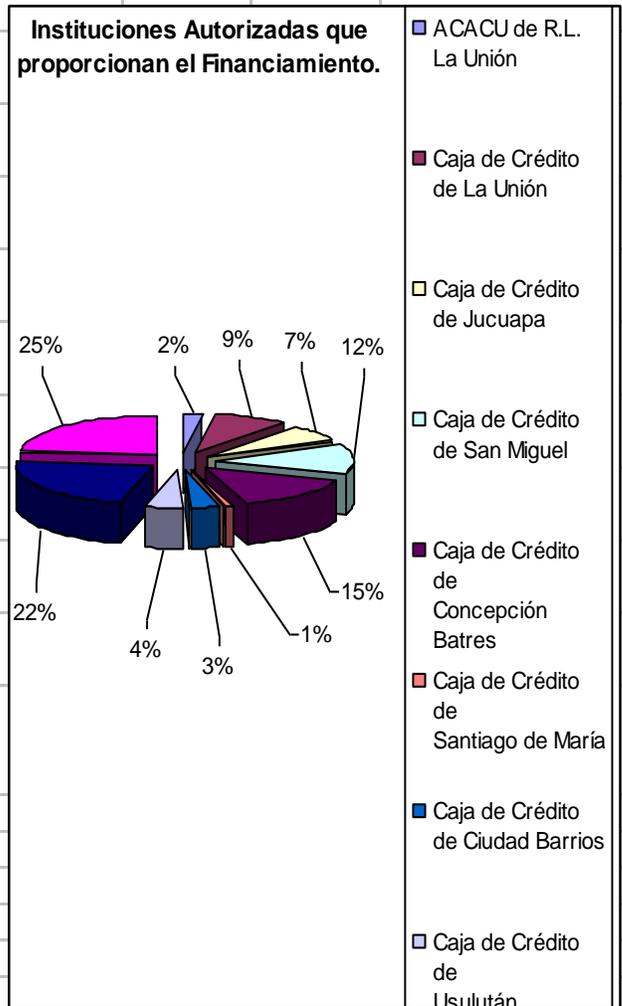
Del total de las personas encuestadas un 63% manifestó que solicito su crédito para mejoramiento de vivienda; un 19% para compra de vivienda, el 15% para compra de terreno y el 3% para construcción de vivienda.

Esto indica que el usuario final demanda en mayor porcentaje el destino de mejora de vivienda.

**16. Qué Institución le proporcionó el financiamiento?**

**Objetivo:** Identificar cual institución ha otorgado mayores préstamos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
ACACU de R.L. La Unión	2	2
Caja de Crédito de La Unión	8	9
Caja de Crédito de Jucuapa	6	7
Caja de Crédito de San Miguel	11	12
Caja de Crédito de Concepción Batres	13	15
Caja de Crédito de Santiago de María	1	1
Caja de Crédito de Ciudad Barrios	3	3
Caja de Crédito de Usulután	4	4
Caja de Crédito de Berlín	20	22
Caja de Crédito de San Francisco Gotera	21	25
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



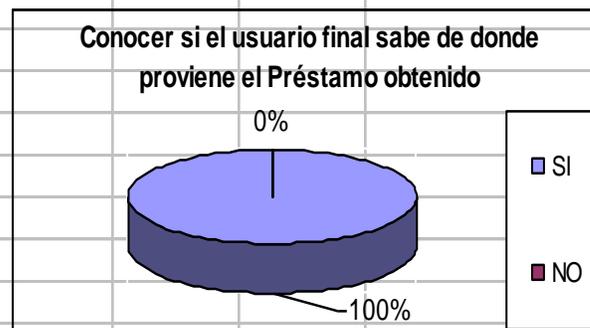
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados un 25% obtuvieron el crédito de la Caja de Crédito de San Francisco Gotera, el 22% lo obtuvo de Caja de Crédito de Berlín, 15% dijo Caja de Crédito de Concepción Batres, el 12% Caja de Crédito de San Miguel, el 9% Caja de Crédito de la Unión, el 7% Caja de Crédito de Jucuapa, un 4% Caja de Crédito de Usulután, el 3% Caja de Crédito de Ciudad Barrios, el 2% de ACACU de R.L. La Unión y el 1% Caja de Crédito de Santiago de María. Esto indica que en la zona oriental las Cajas de Crédito que han otorgado mayores préstamos es la de San Francisco Gotera, de Berlín, Concepción Batres y San Miguel en ese orden.

### 17. Sabe que el préstamo provenía de FONAVIPO?

**Objetivo:** Conocer si el usuario final sabe de donde proviene el préstamo obtenido

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	89	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.00</b>



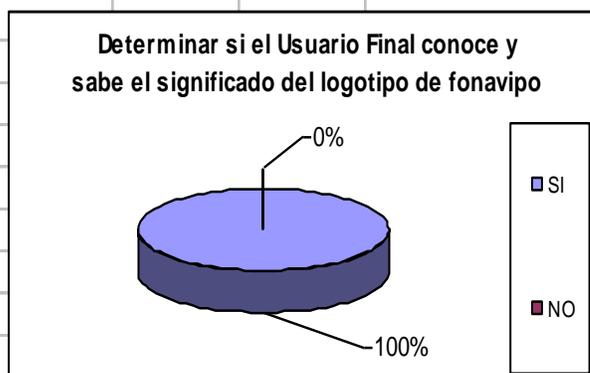
#### **Análisis e Interpretación:**

De el total de encuestado el 100% dicen conocer que el préstamo otorgado por las Cajas de Crédito proviene de FONAVIPO. Todos los usuarios finales encuestados saben que el préstamo proviene de fondos de Fonavipo.

### 18. Conoce el Logotipo de FONAVIPO y sabe que significa?

**Objetivo:** Determinar si el usuario final conoce y sabe el significado del logotipo de FONAVIPO.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	89	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100</b>



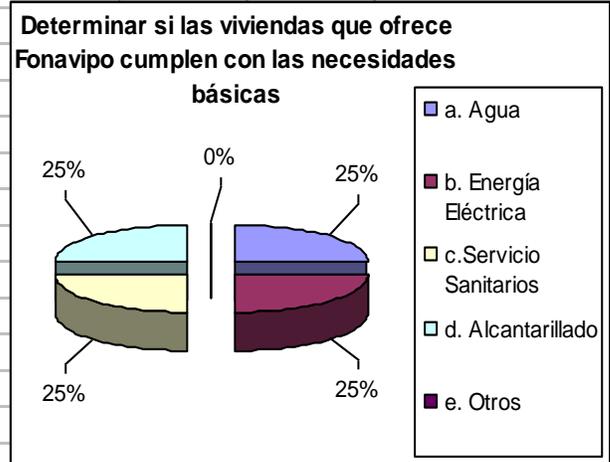
#### **Análisis e Interpretación:**

De los encuestados el 100% conoce y sabe que significa el logotipo de FONAVIPO. Debido a la publicidad que reciben los usuarios finales a través de los medios de comunicación.

**19. Las viviendas que ofrece FONAVIPO cumplen con las necesidades básicas que debe tener una vivienda digna?**

**Objetivo:** Determinar si las viviendas que ofrece FONAVIPO cumplen con las necesidades básicas para habitarlas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Agua	89	25
b. Energía Eléctrica	89	25
c. Servicio Sanitarios	89	25
d. Alcantarillado	89	25
e. Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>356</b>	<b>100</b>



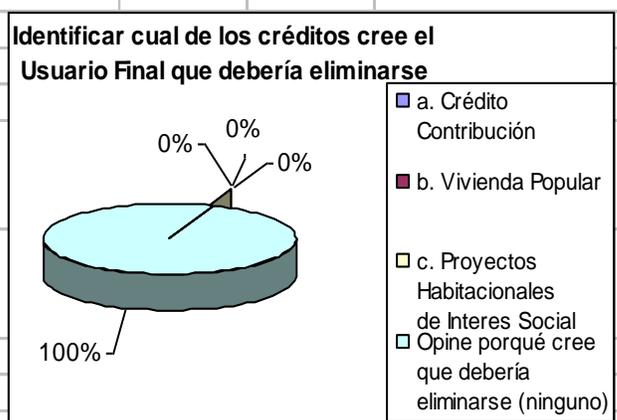
**Análisis e Interpretación:**

El 100% de los encuestados manifiestan que las viviendas que oferta Fonaviipo cumplen con las necesidades básicas que debe tener una vivienda digna. Ya que están diseñadas para la población de escasos recursos. En su mayoría son viviendas construidas por ellos mismos o viviendas usadas.

**20. Desde su punto de vista cuál de los Créditos considera usted que debería eliminarse?**

**Objetivo:** Identificar cual de los créditos cree el usuario final que debería de eliminarse.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Crédito Contribución	0	0
b. Vivienda Popular	0	0
c. Proyectos Habitacionales de Interés Social	0	0
Opine porqué cree que debería eliminarse (ninguno)	89	100
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100</b>



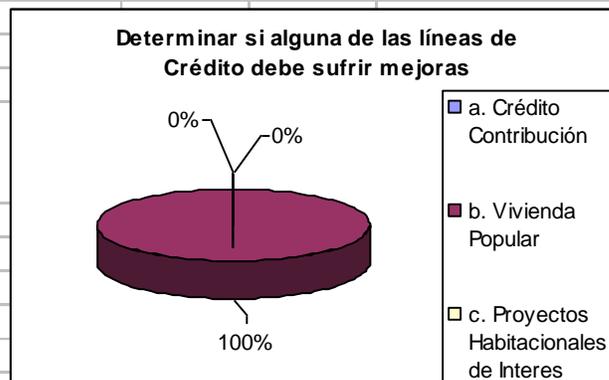
**Análisis e Interpretación:**

De la población encuestada el 100% opinan que no deben eliminarse ninguna línea de crédito, ya que son dirigidas para los sectores de bajos ingresos y las consideran necesarias para su economía.

**21.Cuál de los Créditos considera usted que debería sufrir alguna mejora?**

**Objetivo:** Determinar si alguno de los créditos debería sufrir alguna mejora.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Crédito Contribución	0	0
b. Vivienda Popular	89	100
c. Proyectos Habitacionales de Interes Sicial	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100</b>



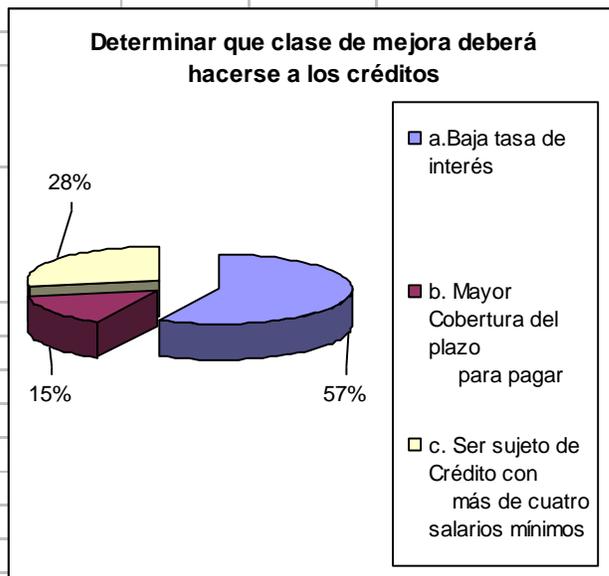
**Análisis e Interpretación:**

Según los resultados obtenidos el 100% de la población encuestada dicen que la línea de crédito que debe sufrir mejora es la Vivienda Popular, considerando que tiene mayor demanda por el usuario final.

**22. Qué clase de mejora le gustaría que se le hiciese a los Créditos?**

**Objetivo:** Identificar si a los usuarios finales les gustaría que se les hiciese alguna mejora a los créditos que ofrece FONAVIPO

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Baja tasa de interés	89	57
b. Mayor Cobertura del plazo para pagar	23	15
c. Ser sujeto de Crédito con más de cuatro salarios mínimos	43	28
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>100</b>



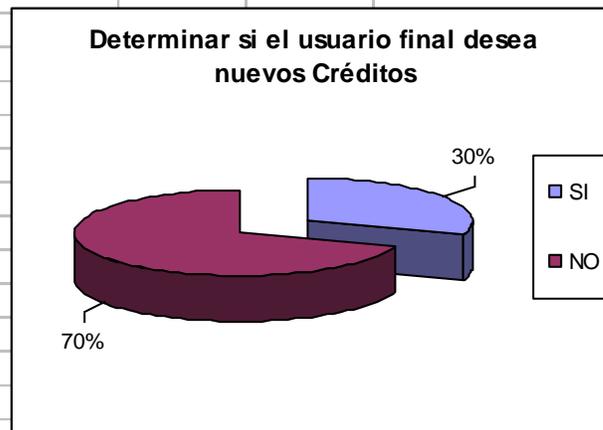
**Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a los resultados anteriores se puede concluir que el 57% de la población encuestada prefieren que le bajen a las tasas de interés, mientras que el 28% sugiere que se incluyan mas salarios mínimos, el 15% consideran que se le de mayor cobertura de plazo para pagar. El usuario final considera que las tasas de interés actuales que ofrecen las IA's son altas en comparación a la competencia.

**23. Le gustaría que FONAVIPO le ofreciera nuevas Líneas de Créditos?**

**Objetivo:** Determinar si el usuario final desea nuevos créditos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	27	30
NO	62	70
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100</b>



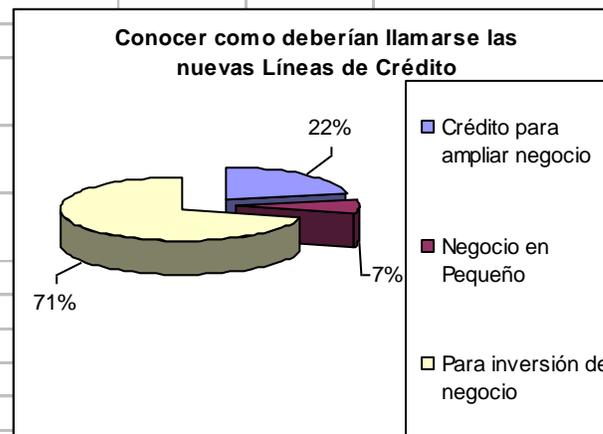
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados el 70% dicen no necesitar nuevas líneas de crédito, únicamente el 30% afirma "si" le gustaria que le ofrecieran nuevos créditos. El usuario final prefiere que se mejoren las líneas de crédito ya existentes dicen no necesitar nuevas líneas de crédito.

**24. Cómo cree usted que debería llamarse la o las nuevas Líneas de Crédito?**

**Objetivo:** Conocer la opinión de los usuarios finales acerca del nombre de las nuevas líneas de crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Crédito para ampliar negocio	6	22
Negocio en Pequeño	2	7
Para inversión de negocio	19	71
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100</b>



**Análisis e Interpretación:**

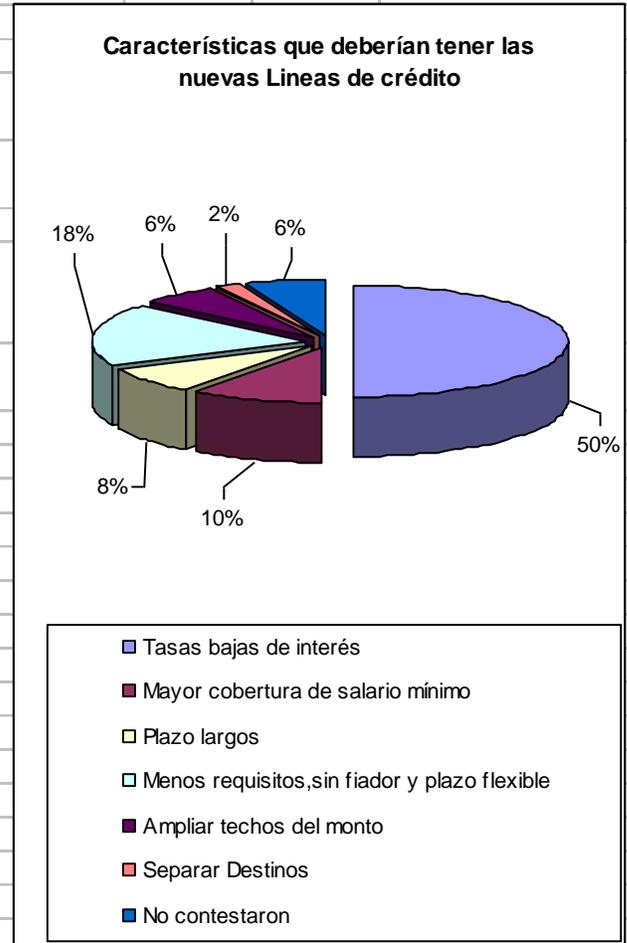
Según los resultados el 100% de los que dijeron "sí" quieren nuevas líneas de crédito un 71% opina que se llame para "inversión de negocio", el 22% sugiere "crédito para ampliar negocio", y el 7% "negocio en pequeño".

Se denota que el usuario final desea un crédito para negocio propio o para ampliar el que puedan tener. Necesitan ingresos para tener una economía de subsistencia o para desarrollo economico.

**25. Qué características le gustaría que tuvieran la o las nuevas Líneas de Crédito?**

**Objetivo:** Determinar las características que le gustaría a los usuarios que tuvieran las nuevas líneas de crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Tasas bajas de interés	25	50
Mayor cobertura de salario mínimo	5	10
Plazo largos	4	8
Menos requisitos, sin fiador y plazo flexible	9	18
Ampliar techos del monto	3	6
Separar Destinos	1	2
No contestaron	3	6
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>



**Análisis e Interpretación:**

De el total de la población encuestada que dijo "sí" a nueva línea de crédito un 50% manifiesta como característica principal que debe poseer la nueva línea de crédito es "bajas tasas de interés", el 18% dice menos requisitos, sin fiador y plazo flexible, el 10% "mayor cobertura de salario mínimo", el 8% "plazos largos de pago", el 6% "ampliar techos del monto", el 2% "separar destinos" y un 6% no opinaron o propusieron características.

Como siempre los usuarios en cualquier situación que se encuentre sea crédito antiguo o nuevos tipos de crédito la característica principal que mencionan es la tasa de interés.

## ANEXO 4

### CUADRO DE RESULTADOS DE LAS INSTITUCIONES AUTORIZADAS. ZONA CENTRAL

1. Los servicios que distribuye para FONAVIPO tienen un buen nivel de aceptación por parte de los usuarios finales?.

**Objetivo:** Determinar si las Instituciones Autorizadas saben que los servicios que ofrecen pertenecientes a FONAVIPO tienen un buen nivel de aceptación por parte del usuario final.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>



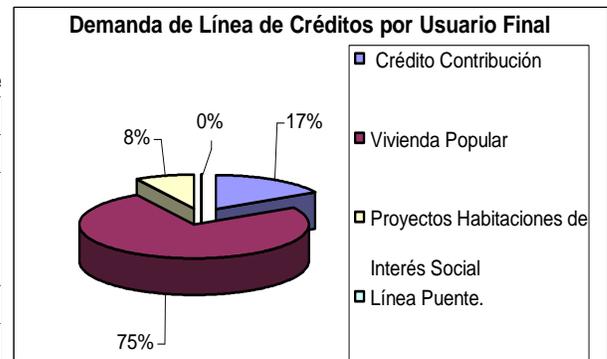
**Análisis e Interpretación:**

El 100% de las Instituciones encuestada opinan que sí existe un buen nivel de aceptación por parte de los usuarios finales de los servicios que ofrecen.

2. ¿Cuál de las líneas de Crédito de FONAVIPO tienen más demanda por el Usuario Final?.

**Objetivo:** Determinar que líneas de crédito tienen más demanda por el Usuario Final según las Instituciones Autorizadas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Crédito Contribución	2	17
Vivienda Popular	9	75
Proyectos Habitaciones de Interés Social	1	8
Línea Puente.	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>



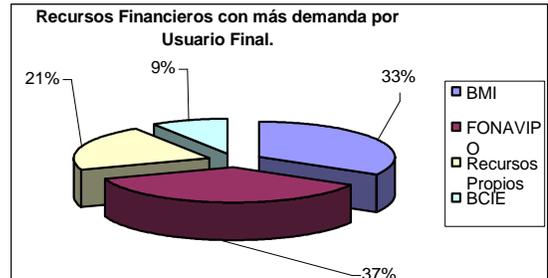
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados opinan que el 75% de los usuarios prefieren el crédito el Crédito Contribución, el 8% el de Proyectos Habitacionales de Interés Social y el 0% debido a que esta solamente les sirve a las Instituciones Autorizadas para vivienda popular, el 17% Puente aparece con cartera de créditos.

**3. De los recursos que ustedes manejan para vivienda cuál tiene más demanda por el Usuario Final?**

**Objetivo:** Identificar cuál de los recursos que las Instituciones Autorizadas manejan para vivienda tienen más demanda para el usuario final.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BMI	11	33
FONAVIPO	12	37
Recursos Propios	7	21
BCIE	3	9
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100.00</b>



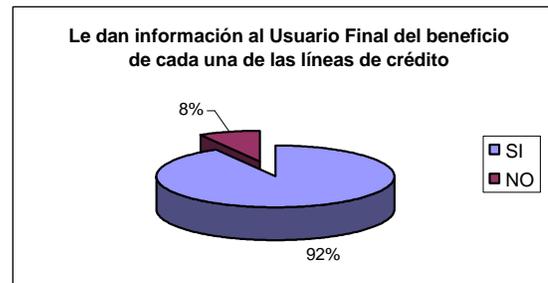
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de las Instituciones Autorizadas encuestadas opinan que de los recursos que el 37% es de FONAVIPO, el 33% del BMI, el 21% son de recursos propios y el 9% Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE). Se puede denotar que los recursos que tienen más demanda son los de FONAVIPO, podría ser por las ventajas de la publicidad que es más accesible en la zona sobre los demás recursos que manejan las Instituciones Autorizadas.

**4. Al Usuario Final se le da la información del beneficio que ofrecen cada una de las líneas de crédito que ustedes ofrecen?**

**Objetivo:** Conocer si las Instituciones Autorizadas proporcionan información al usuario final del beneficio de las líneas de crédito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	92
NO	1	8
	<b>12</b>	<b>100.00</b>



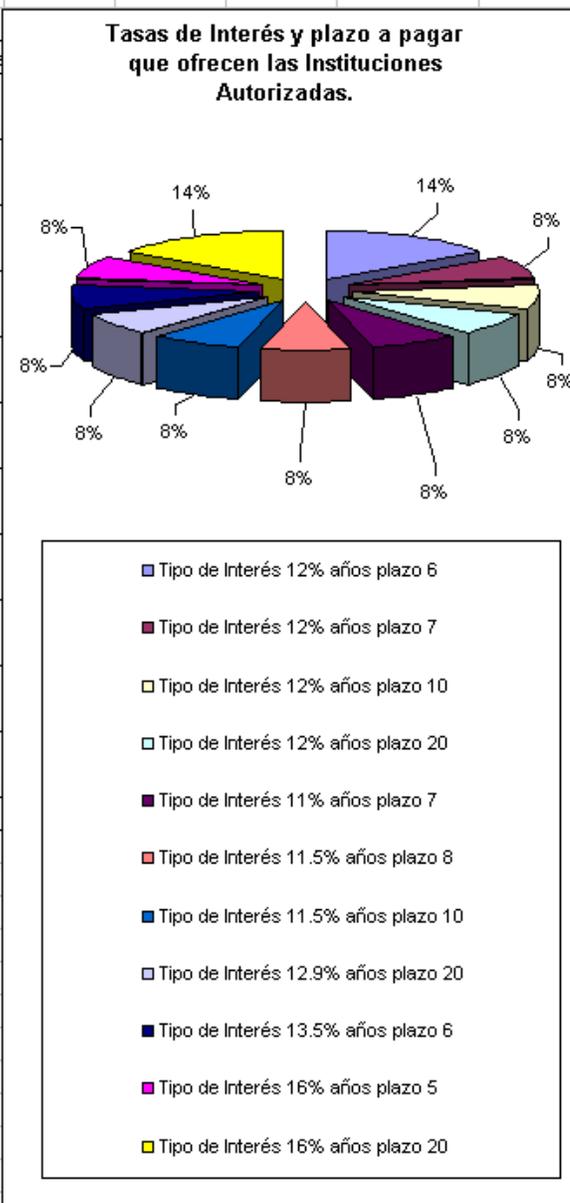
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados, el 92% dicen que si le dan al usuario final la información del beneficio que ofrecen cada una de las líneas de crédito, un 8% opina que no se da al usuario final la información necesaria. En los contratos de Fonavipo con las Instituciones Autorizadas se especifica, que deben de mencionar al usuario final los requisitos y ventajas que ofrecen las líneas de crédito que ofrece Fonavipo.

**5. A que tasas de interés y plazos para pagar colocan las diferentes líneas de crédito de vivienda que ofrece su Institución?**

**Objetivo:** Conocer las tasas y plazos de pago en que colocan los créditos las Instituciones Autorizadas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Tipo de Interés 12% años plazo 6	2	14
Tipo de Interés 12% años plazo 7	1	8
Tipo de Interés 12% años plazo 10	1	8
Tipo de Interés 12% años plazo 20	1	8
Tipo de Interés 11% años plazo 7	1	8
Tipo de Interés 11.5% años plazo 8	1	8
Tipo de Interés 11.5% años plazo 10	1	8
Tipo de Interés 12.9% años plazo 20	1	8
Tipo de Interés 13.5% años plazo 6	1	8
Tipo de Interés 16% años plazo 5	1	8
Tipo de Interés 16% años plazo 20	2	14
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

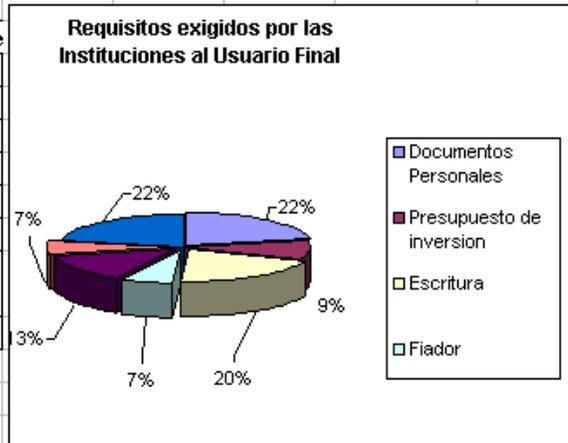
Del 100% de los encuestados el 14% coloca los créditos al 12% con 6 años plazo, el otro 14% los coloca al 16% de interés con un plazo 20 y el restante 8% los ofrece al: 11% de interés para 7 años, 11.5% para 8 y 10 años, 12% de interés para 7, 10, y 20 años, el 12.9% de interés para 20 años, el 13.5% de interés para 6 años y el 16% de interés para 5 y 20 años plazos.

Se puede denotar que las Instituciones Autorizadas ofrecen la mayoría de los créditos al 12% para 6 años y al 16% para 20 años plazo

**6. ¿Cuáles son los requisitos que su institución exige al usuario final para otorgar un crédito?.**

**Objetivo:** Identificar cuales son los requisitos que las Instituciones Autorizadas exigen para otorgar un préstamo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Documentos Personales	10	22
Presupuesto de inversión	4	9
Escritura	9	20
Fiador	3	7
Ingresos mínimos familiares	6	13
Ser socio de la IA	3	7
Recibo de agua, luz, teléfono	10	22
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100.00</b>



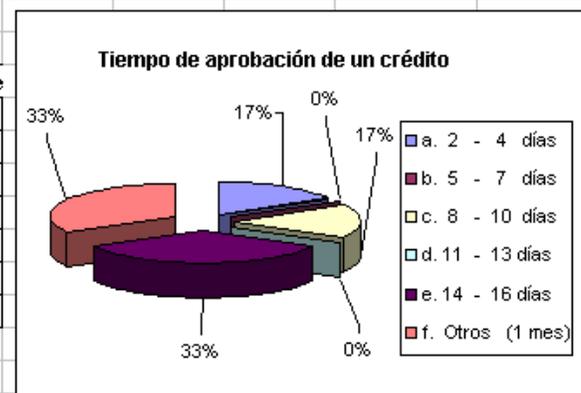
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de las Instituciones Autorizadas encuestadas, el 22% el requisito que piden al usuario final es: Documentos Personales, otro 22% recibos de agua, luz y teléfono, un 20% es de Escritura, 13% Ingresos mínimos familiares, 9%. Presupuesto de inversión, 7% fiador y el otro 7% hacerse socio de la Institución Autorizada. En todos los requisitos anteriores el usuario incurre en gastos sean económicos como de tiempo, por lo tanto la obtención de un crédito no importa la Institucion en que se tramite, ya que es igual los requisitos exigidos.

**7. En cuanto tiempo le es aprobado un crédito al usuario final?**

**Objetivo:** Conocer el tiempo en que la Institución Autorizada le aprueba un préstamo al usuario final.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. 2 - 4 días	3	17
b. 5 - 7 días	0	-
c. 8 - 10 días	3	17
d. 11 - 13 días	0	-
e. 14 - 16 días	6	33
f. Otros (1 mes)	6	33
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

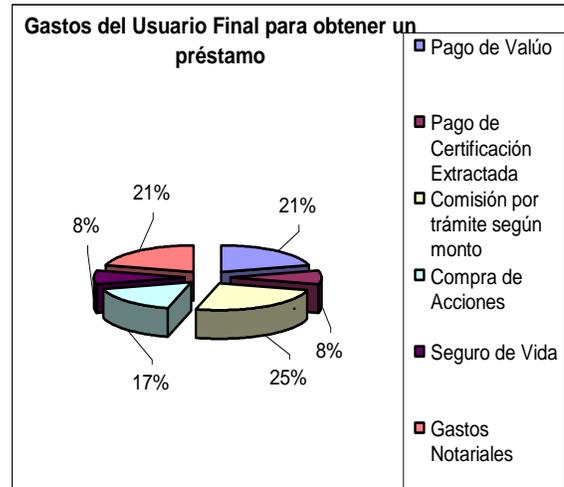
Del 100% de las Instituciones Autorizadas el 33% aprueban el crédito entre 14 a 16 días y otro 33% en un mes, seguido del 17% dicen aprobar un crédito en 2 a 4 días y otro 17% entre 8 a 10 días.

Esto indica que las Instituciones Autorizadas de la zona central, el promedio de tiempo que utilizan para aprobar un crédito es de 15 días a un mes.

**8. ¿En qué otros gastos incurre un usuario de Crédito de Vivienda?**

**Objetivo:** Establecer cuales son los gastos que el usuario final tiene que hacer para obtener un préstamo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Pago de Valúo	5	21
Pago de Certificación Extractada	2	8
Comisión por trámite según monto	6	25
Compra de Acciones	4	17
Seguro de Vida	2	8
Gastos Notariales	5	21
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100.00</b>



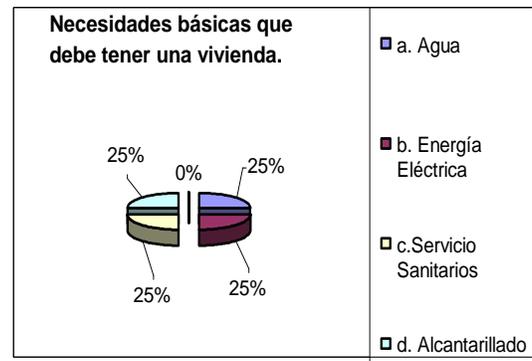
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de las Instituciones Autorizadas mencionan que los gastos que realiza el usuario el 25% dicen ser la comisión por trámite según monto, un 21% mencionan el pago de valúo y gastos notariales, el 17% dicen que el gasto es en compra de acciones, el 8% en pago de certificación extractada y seguro de vida. Se denota que el costo mayor para el usuario final es en los gastos por comisión de trámite según monto, pago de valúo y en compra de acciones, esto último las Instituciones lo consideran una inversión.

**9. ¿Cree usted que las viviendas que ofrece FONAVIPO a los usuarios finales cumplen con las necesidades básicas que debe tener una vivienda digna?**

**Objetivo:** Verificar a través de las Instituciones Autorizadas si las viviendas que ofrece FONAVIPO cumplen con las necesidades básicas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Agua	12	25.00
b. Energía Eléctrica	12	25.00
c. Servicio Sanitarios	12	25.00
d. Alcantarillado	12	25.00
e. Otros	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100.00</b>



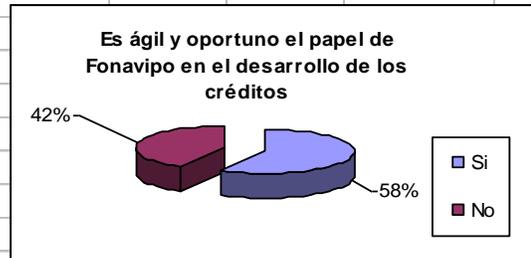
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de las Instituciones Autorizadas, el total opina que las viviendas que ofrecen para Fonavipo tienen las necesidades básicas que debe poseer una vivienda digna: agua, energía eléctrica, servicios sanitarios y alcantarillados.

10. **¿Considera ágil y oportuno el papel de FONAVIPO en el desarrollo de los créditos en lo que se refiere a los desembolsos parciales y totales una vez entregado el listados y pagarés de los usuarios beneficiados?**

**Objetivo:** Verificar si FONAVIPO lleva a cabo de forma ágil y oportuna los desembolsos parciales una vez entregados los documentos por parte de las Instituciones Autorizadas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	58
No	5	42
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de las Instituciones Autorizadas encuestadas el 58% manifestó que los desembolsos son ágiles y oportunos y el 42% contestó que no porque los desembolsos se tardan mucho tiempo en hacerlos efectivo.

Esto indica que la mayoría de Instituciones están conformes con el procedimiento que realiza Fonavipo en los desembolsos parciales y totales toda vez estas entreguen la lista de usuarios beneficiados.

11. **¿Considera conveniente la intervención de FONAVIPO con relación al desarrollo de los Crédito en cuanto a métodos de calificación y desembolsos?**

**Objetivo:** Determinar si los métodos que FONAVIPO utiliza en la calificación y desembolso de los créditos es el adecuado.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	75
No	3	25
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

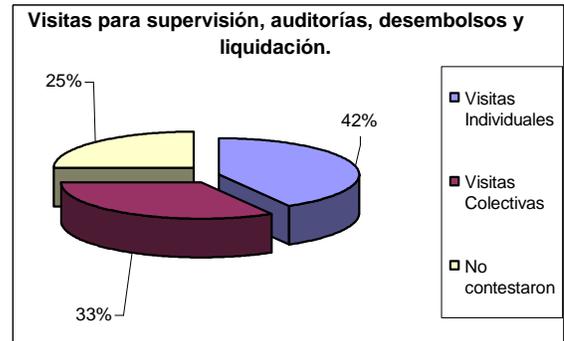
Del 100% de las Instituciones Autorizadas el 75% dicen que "Sí" es conveniente la intervención de Fonavipo en cuanto a métodos de calificación y desembolsos y el 25% menciona "No" las considera conveniente.

Esto denota que en su mayoría las Instituciones están conformes con los métodos de calificación, los que dicen no estar conformes es debido que cuando se llaman a los ejecutivos de Fonavipo por teléfono no acuden al llamado y cuando lo hacen ellos han realizado los desembolsos con recursos propios o de otras Instituciones como el BMI.

**12. ¿Cómo considera usted, que FONAVIPO debería hacerles las visitas para la supervisión, auditorías, desembolsos y liquidación?**

**Objetivo:** Determinar en que forma FONAVIPO deberá hacer las visitas a las Instituciones Autorizadas en cuanto a supervisión, auditorías, desembolsos y liquidación de los créditos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Visitas Individuales	5	42
Visitas Colectivas	4	33
No contestaron	3	25
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

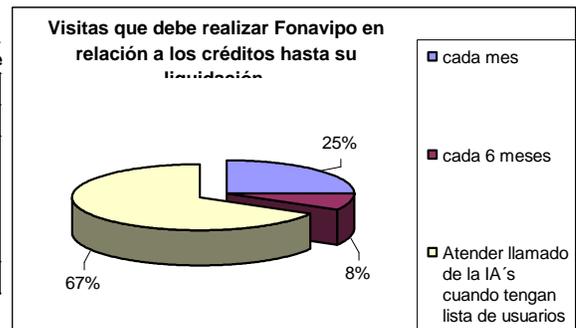
Del 100% de la población encuestada el 42% considera que las visitas deberán ser individuales, un 33% prefieren las visitas colectivas, mientras que el 25% no opinaron al respecto.

Los que consideran las visitas individuales es porque están satisfechos con el trabajo de Fonavipo, los que prefieren visitas colectivas es porque de una vez presentarían la información requerida por los Ejecutivos de Crédito de Fonavipo, los diferentes documentos solicitados.

**13. ¿Cuántas veces considerará conveniente las visitas que FONAVIPO debería realizar con relación al desarrollo de los créditos hasta su liquidación?**

**Objetivo:** Determinar cuántas veces FONAVIPO debería hacer las visitas a las Instituciones Autorizadas en relación a los créditos hasta su liquidación.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
cada mes	3	25
cada 6 meses	1	8
Atender llamado de la IA's cuando tengan lista de usuarios	8	67
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

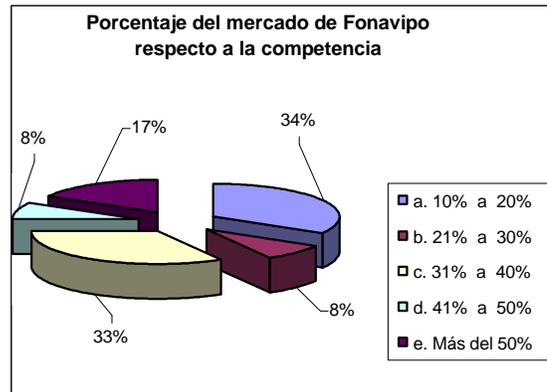
De los encuestados el 67% opina que la visita se debe realizar cuando tengan la lista de usuarios, el 25% mencionan que cada mes y un 8% considera que las visitas se deben realizar cada 6 meses.

Las Instituciones en su mayoría mencionan que son ellas las que realizan el llamado. Las Instituciones Autorizadas que mantienen una cartera activa de clientes son las que consideran aceptable que las visitas se realicen cada mes. Las que solamente tienen cartera a Fonavipo para que les visite previamente tienen lista de usuarios. Aquellas que buscan recuperar prefieren las visitas cada seis meses.

**14. ¿Qué porcentaje del mercado considerará usted que tiene FONAVIPO con respecto a la competencia?**

**Objetivo:** Determinar el porcentaje de aceptación que tiene FONAVIPO en el mercado.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. 10% a 20%	4	34
b. 21% a 30%	1	8
c. 31% a 40%	4	33
d. 41% a 50%	1	8
e. Más del 50%	2	17
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>



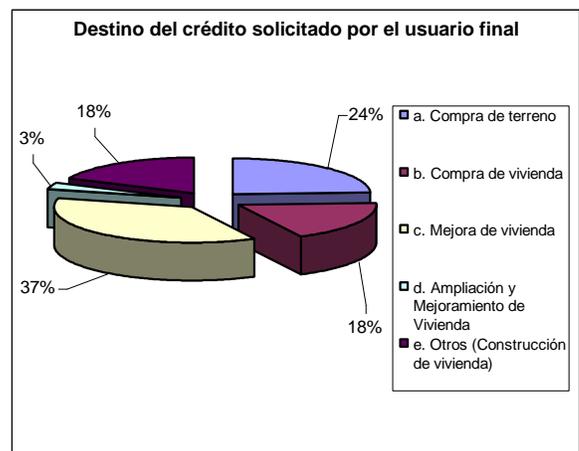
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados el 34% dice que el porcentaje de mercado cubierto por FONAVIPO es entre 10% a 20%, el 33% afirma que esta entre 31% a 40%, el 17% menciona que el porcentaje de mercado es más del 50% y un 8% opinan que el porcentaje cubierto es entre 21% a 30% y otro porcentaje igual menciona entre 41% a 50%. Esto implica que el mercado que cubre FONAVIPO esta entre un 10% y el 40% de la población objetivo.

**15. ¿Para que tipo de destino solicita el crédito el usuario final?**

**Objetivo:** Conocer cual de los destinos es más solicitado por el usuario final.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Compra de terreno	8	24
b. Compra de vivienda	6	18
c. Mejora de vivienda	12	37
d. Ampliación y Mejoramiento de Vivienda	1	3
(Construcción de vivienda)	6	18
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100.00</b>



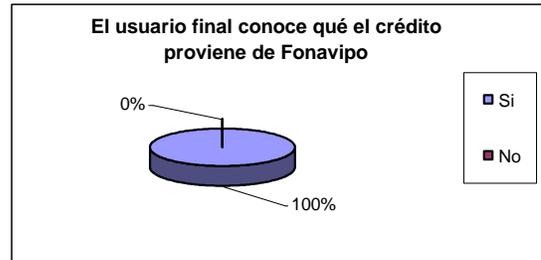
**Análisis e Interpretación:**

Del total de las Instituciones encuestadas el 37% manifestó que solicito su crédito para mejora de vivienda; un 24% para compra de terreno, el 18% para compra de vivienda, y construcción de vivienda y el 3% para ampliación y mejoramiento de vivienda. Esto indica que el usuario final demanda en mayor porcentaje el destino de mejora de vivienda y compra de terreno, estos destinos en la línea de Vivienda Popular.

**16. ¿Sabe el usuario final que el préstamo proviene de FONAVIPO?**

**Objetivo:** Verificar si el usuario final recibe información de que el préstamo proviene de FONAVIPO.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>



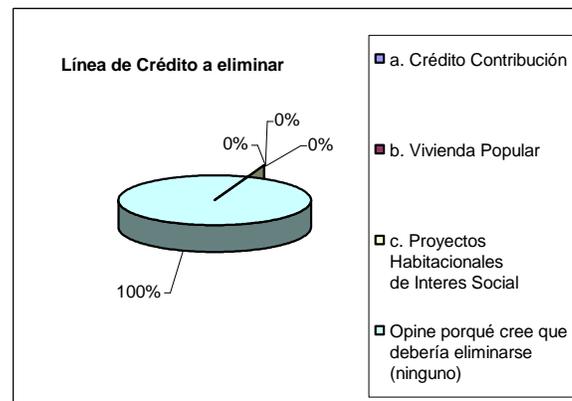
**Análisis e Interpretación:**

El total de las Instituciones Autorizadas afirma que el usuario final si sabe que el préstamo proviene de FONAVIPO. Hay que recordar que en el contrato se obliga a la Institución de mencionar el nombre de Fonavipo en el desarrollo de los préstamos por parte del usuario.

**17. ¿Desde su punto de vista cuál de las líneas de crédito considerará usted que debería eliminarse ?**

**Objetivo:** Determinar cuál de las líneas de crédito consideran las Instituciones Autorizadas que deberían ser eliminadas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Crédito Contribución	0	0
b. Vivienda Popular	0	0
c. Proyectos Habitacionales de Interes Social	0	0
Opine porqué cree que debería eliminarse (ninguno)	12	100
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>



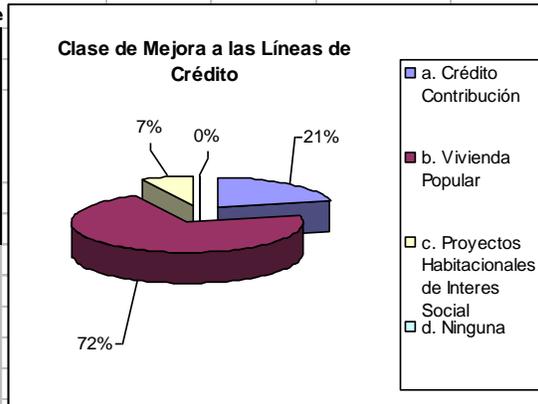
**Análisis e Interpretación:**

El total de las Instituciones Autorizadas opinan que no es necesario eliminar alguna Línea de Crédito ya que cada una existe de acuerdo a la capacidad de pago que tiene el usuario.

**18. ¿Cuál de las Líneas de Crédito considera usted que debería sufrir alguna mejora?**

**Objetivo:** Determinar cual de las Líneas de Crédito consideran las Instituciones Autorizadas que deberían sufrir mejoras.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Crédito Contribución	3	21
b. Vivienda Popular	10	72
c. Proyectos Habitacionales de Interés Social	1	7
d. Ninguna	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>



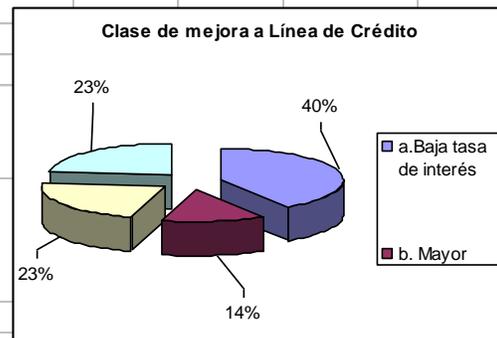
**Análisis e Interpretación:**

Del total de las Instituciones Autorizadas encuestadas el 72% sugieren que se mejore la Línea de Crédito Vivienda Popular, el 21% opinan que el Crédito Contribución y un 7% los Proyectos Habitacionales de Interés Social. De acuerdo a la información obtenida la mayoría opinan que la Línea Vivienda Popular deberá sufrir mejoras ya que consideran que es la que tiene más demanda por el usuario final.

**19. ¿Qué clase de mejora le gustaría que se hiciese a las Líneas de Créditos?**

**Objetivo:** Determinar la clase de mejora que según las Instituciones Autorizadas se le deben hacer a las Líneas de Crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Baja tasa de interés	9	40
b. Mayor Cobertura del plazo para pagar	3	14
c. Ser sujeto de Crédito con más de cuatro salarios mínimos	5	23
e. Otros	5	23
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100</b>



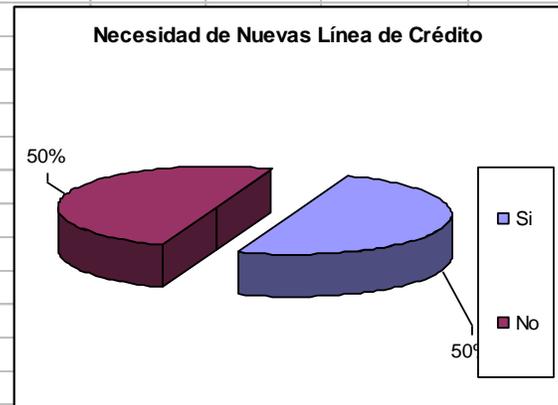
**Análisis e Interpretación:**

El 100% de las Instituciones Autorizadas encuestadas el 40% manifiesta que la mejora a realizar es Bajar la Tasa de Interés, mientras que el 23% consideran la mejora ser sujeto de crédito con más de cuatro salarios mínimos y un 14% dicen que haya mayor cobertura del plazo para pagar. La principal mejora que sugiere las Instituciones es bajar en 3 puntos la tasa que Fonavipo les proporciona, y así estas bajaran en los mismos puntos la tasa de interés ofrecida al usuario y así llevar la tasa a niveles a niveles más competitivos.

**20. ¿Le gustaría que FONAVIPO le ofreciera nuevas Líneas de Crédito?**

**Objetivo:** Determinar si las Instituciones Autorizadas necesitan nuevas Líneas de Crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	50
No	6	50
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>



**Análisis e Interpretación:**

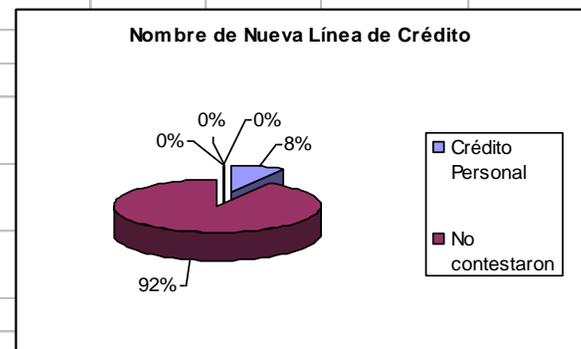
Del total de la población encuestada el 50% opinan que sí desean la creación de nuevas líneas de crédito mientras que el otro 50% que "no" es necesario la creación de nuevas líneas de crédito.

Las Instituciones que dicen sí es porque consideran que estas siempre serían en beneficio de la población de escasos recursos y los que manifiestan "no" consideran estar satisfechos con las líneas de crédito ya existentes.

**21. ¿Cómo cree usted que debería llamarse la o las nuevas Líneas de Crédito?**

**Objetivo:** Determinar como llamarle a las nuevas Líneas de Crédito según las Instituciones Autorizadas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Crédito Personal	1	8
No contestaron	11	92
Complemento para Vivienda	0	0
Crédito Microempresario	0	0
Crédito Introducción Servicio Básico	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>



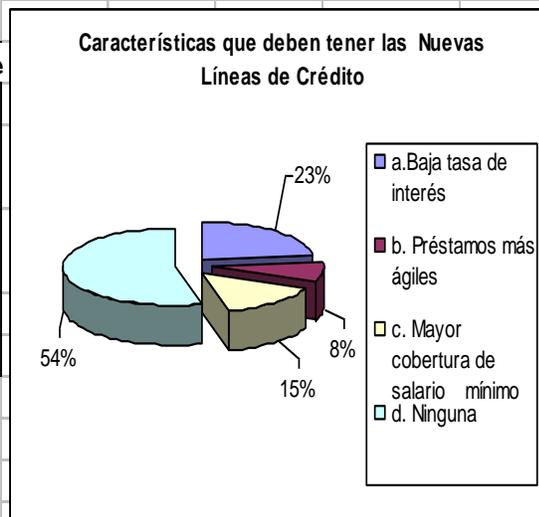
**Análisis e Interpretación:**

Según los resultados obtenidos del 100% de la población encuestada el 92% no opinaron o propusieron un nombre a una nueva línea de crédito y un 8% dicen que le llamarían crédito personal.

**22. ¿Qué características le gustaría que tuvieran la o las nuevas Líneas de Crédito?**

**Objetivo:** Identificar las características que deben llevar las nuevas Líneas de Crédito según las Instituciones Autorizadas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Baja tasa de interés	3	23
b. Préstamos más ágiles	1	8
c. Mayor cobertura de salario mínimo	2	15
d. Ninguna	7	54
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100</b>



**Análisis e Interpretación:**

Del total de las Instituciones Autorizadas el 54% no contestaron, el 23% mencionan la principal característica el bajar la tasa de interés", el 15% dice mayor cobertura de salario mínimo y un 8% menciona préstamos más ágiles.

Las instituciones consideran que si bajan la tasa de interés a los préstamos ofrecidos por FONAVIPO el más beneficiado al final es el usuario de escasos recursos porque tendrían acceso más familias a los créditos, por esa razón sugieren como principal características que debe poseer la nueva línea de crédito.

## ANEXO 4

### CUADRO DE RESULTADOS DE LAS INSTITUCIONES AUTORIZADAS. ZONA OCCIDENTAL

**1. Los servicios que distribuye para FONAVIPO tienen un buen nivel de aceptación por parte de los usuarios finales?.**

**Objetivo:** Determinar si las Instituciones Autorizadas saben que los servicios que ofrecen pertenecientes a FONAVIPO tienen un buen nivel de aceptación por parte del usuario final.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>



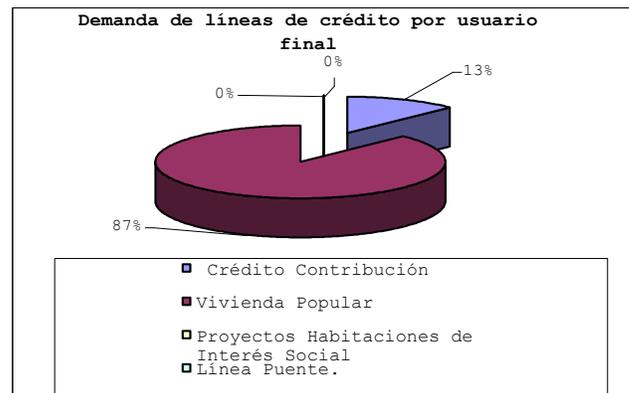
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de las Instituciones Autorizadas encuestada opinan que si existe un buen nivel de aceptación por parte de los usuarios finales de los servicios que ofrecen para FONAVIPO. Las Instituciones consideran que tienen buen nivel de aceptación porque la población de escasos recursos no tienen acceso al crédito formal.

**2. ¿Cuál de las líneas de Crédito de FONAVIPO tienen más demanda por el Usuario Final?.**

**Objetivo:** Determinar que líneas de crédito tienen más demanda por el Usuario Final según las Instituciones Autorizadas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Crédito Contribución	1	13
Vivienda Popular	7	87
Proyectos Habitaciones de Interés Social	0	0
Línea Puente.	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

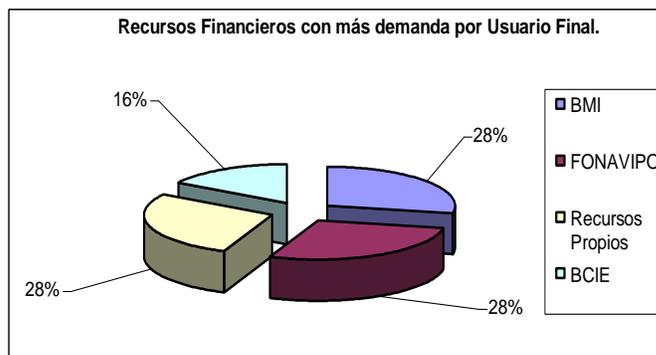
Del 100% de las Instituciones encuestadas opinan que el 87% de los usuarios prefieren el crédito de vivienda popular y el 13% el Crédito Contribución. La Línea Proyectos Habitacionales de Interés Social tiene el 0% debido a que no existen proyectos de vivienda mínima en esa zona, la Línea Puente con el 0% debido a que esta solamente le sirve a las Instituciones Autorizadas para hacer su cartera de clientes.

Esto indica que la Línea con más demanda es la Vivienda Popular y sus diferentes destinos, el crédito contribución no es ofrecido por las diferentes Instituciones debido a que la población tiende a confundirla con el Programa Contribución el cual se refiere a la donación completa de vivienda o terreno y el Crédito Contribución a la donación de parte del costo de la vivienda.

**3. De los recursos que ustedes manejan para vivienda cuál tiene más demanda por el Usuario Final?**

**Objetivo:** Identificar cuál de los recursos que las Instituciones Autorizadas manejan para vivienda tienen más demanda para el usuario final.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BMI	7	28
FONAVIPO	7	28
Recursos Propios	7	28
BCIE	4	16
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100.00</b>



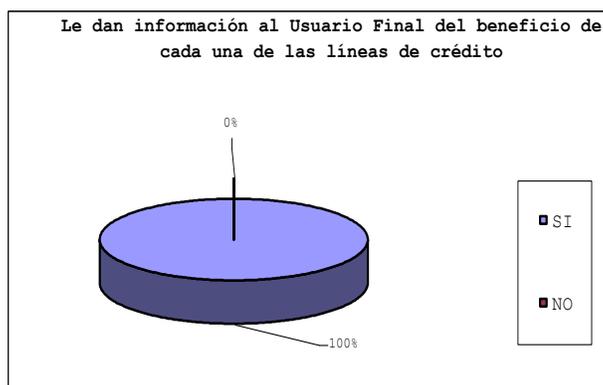
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de las Instituciones Autorizadas encuestadas opina que de los recursos que manejan para vivienda el 28% es de FONAVIPO, otro 28% del BMI, un 28% son de recursos propios y el 16% Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE). Se puede denotar que los recursos están en igualdad de demanda por el usuario final, algunos como los del BMI debido a la variedad de destinos y los de FONAVIPO que son dirigidos exclusivamente a la población de escasos recursos.

**4. Al Usuario Final se le da la información del beneficio que ofrecen cada una de las líneas de crédito que ustedes ofrecen?**

**Objetivo:** Conocer si las Instituciones Autorizadas proporcionan información al usuario final del beneficio de las líneas de crédito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	100
NO	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

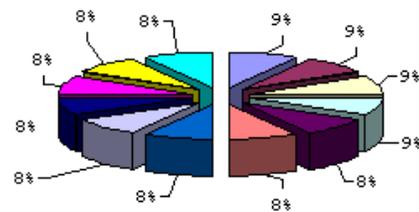
Del 100% de los encuestados, el total dicen que "sí" le dan al usuario final la información del beneficio que ofrecen cada una de las líneas de crédito. Las Instituciones le informan al cliente para que este tenga opción de escoger la línea que más le convenga por sus ofertas.

**5. A que tasas de interés y plazos para pagar colocan las diferentes líneas de crédito de vivienda que ofrece su Institución?**

**Objetivo:** Conocer las tasas y plazos de pago en que colocan los créditos las Instituciones Autorizadas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Tipo de Interés 12% años plazo 7	1	9
Tipo de Interés 12.9% años plazo 5	1	9
Tipo de Interés 12.9% años plazo 10	1	9
Tipo de Interés 13% años plazo 8	1	9
Tipo de Interés 14% años plazo 15	1	8
Tipo de Interés 14.5% años plazo 15	1	8
Tipo de Interés 15% años plazo 3	1	8
Tipo de Interés 15% años plazo 5	1	8
Tipo de Interés 15% años plazo 7	1	8
Tipo de Interés 17.95% años plazo 5	1	8
Tipo de Interés 18% años plazo 3	1	8
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

**Tasas de Interés y plazo a pagar que ofrecen las Instituciones Autorizadas.**



- Tipo de Interés 12% años plazo 7
- Tipo de Interés 12.9% años plazo 5
- Tipo de Interés 12.9% años plazo 10
- Tipo de Interés 13% años plazo 8
- Tipo de Interés 14% años plazo 15
- Tipo de Interés 14.5% años plazo 15
- Tipo de Interés 15% años plazo 3
- Tipo de Interés 15% años plazo 5
- Tipo de Interés 15% años plazo 7
- Tipo de Interés 17.9% años plazo 15
- Tipo de Interés 17.95% años plazo 5
- Tipo de Interés 18% años plazo 3

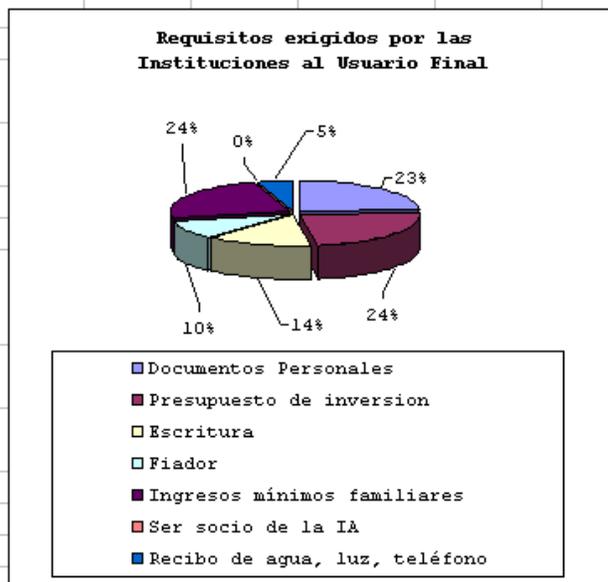
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados el 9% de las IA's coloca los créditos al 12% con 7 años plazo, otro 9% los coloca al 12.9% de interés con un plazo de 5 años, otro 9% de las IA's los ofrecen al 12.9% de interés pero a 10 años plazo y a 13% de interés para 8 años plazo, el 8% de las IA's ofrecen los préstamos con el 14% de interés para 15 años, del 14.5% de interés para 15 años, el 15% para 3, 5 y 7 años plazo el 17.9% de interés para 15 años, el 17.95% para 5 años plazo y el 18% de interés para 3 años plazo, cada tasa con el 8% del porcentaje de IA's encuestadas. Se puede denotar que las Instituciones Autorizadas de la zona occidental ofrecen los créditos entre el 12% y el 18% de interés para un promedio aproximado de 8 años plazo.

**6. ¿Cuáles son los requisitos que su institución exige al usuario final para otorgar un crédito?.**

**Objetivo:** Identificar cuales son los requisitos que las Instituciones Autorizadas exigen para otorgar un préstamo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Documentos Personales	5	23
Presupuesto de inversion	5	24
Escritura	3	14
Fiador	2	10
Ingresos mínimos familiares	5	24
Ser socio de la IA	0	-
Recibo de agua, luz, teléfono	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100.00</b>



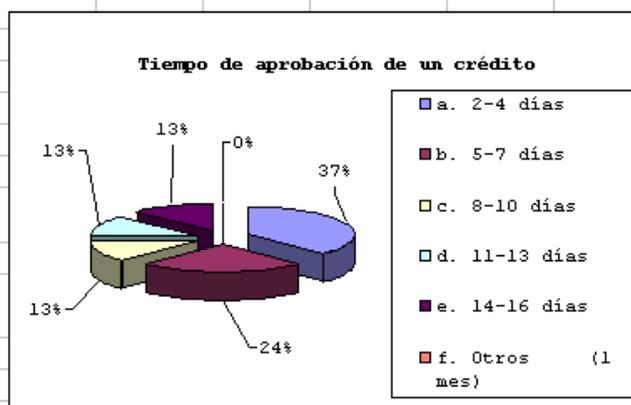
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de las Instituciones Autorizadas encuestadas el 24% el requisito que piden al usuario final es Presupuesto de Inversión e Ingresos Mínimos Familiares, el 23% Documentos Personales, el 14% es de Escritura, 10% le piden fiadores, y un 5% recibo de luz, agua y teléfono.

**7. En cuanto tiempo le es aprobado un crédito al usuario final?**

**Objetivo:** Conocer el tiempo en que la Institución Autorizada le aprueba un préstamo al usuario final.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. 2-4 días	3	37
b. 5-7 días	2	24
c. 8-10 días	1	13
d. 11-13 días	1	13
e. 14-16 días	1	13
f. Otros (1 mes)	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

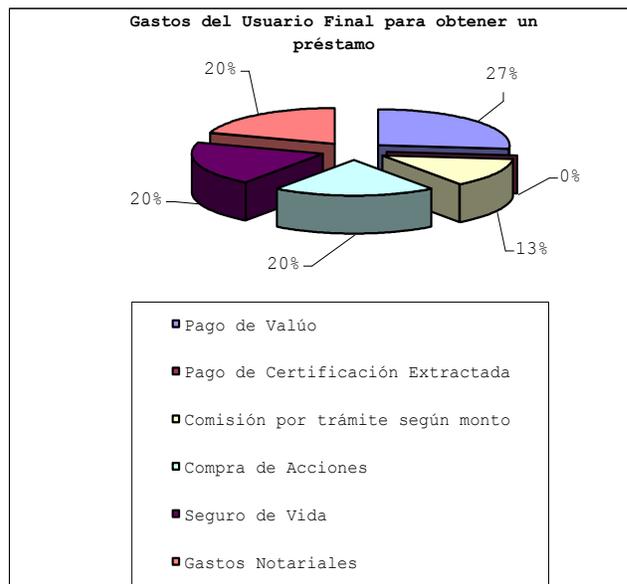
Del 100% de las Instituciones Autorizadas el 37% aprueban el crédito entre 2 a 4 días, el 24% entre 5 a 7 días, y un 13% para los periodos entre 8 a 10 días, 11 a 13 días y 14 a 16 días.

Esto indica que las Instituciones Autorizadas en la zona occidental, el promedio de tiempo que utilizan para aprobar un crédito es de 2 a 4 días o a la semana. Se denota que son más ágiles el desarrollo de los créditos ya que la alternativa, más de un mes no obtuvo frecuencia.

**8. ¿En qué otros gastos incurre un usuario de Crédito de Vivienda?**

**Objetivo:** Establecer cuales son los gastos que el usuario final tiene que hacer para obtener un préstamo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Pago de Valúo	4	27
Pago de Certificación Extractada	0	0
Comisión por trámite según monto	2	13
Compra de Acciones	3	20
Seguro de Vida	3	20
Gastos Notariales	3	20
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>



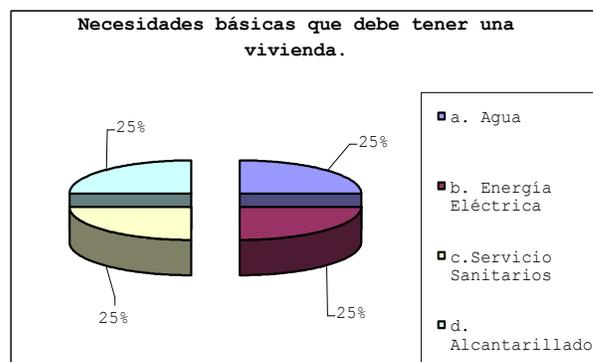
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de las Instituciones Autorizadas mencionan que los gastos que realiza el usuario el 27% dicen ser para el pago de valuo, y para compra de acciones, seguro de vida y gastos notariales un 20% para cada uno y el 13% por comisión por trámite según monto, 0% en pago de certificación extractada. Se denota que el costo mayor para el usuario final es en los gastos por Pago de Valúo.

**9. ¿Cree usted que las viviendas que ofrece FONAVIPO a los usuarios finales cumplen con las necesidades básicas que debe tener una vivienda digna?**

**Objetivo:** Verificar a través de las Instituciones Autorizadas si las viviendas que ofrece FONAVIPO cumplen con las necesidades básicas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Agua	8	25.00
b. Energía Eléctrica	8	25.00
c. Servicio Sanitarios	8	25.00
d. Alcantarillado	8	25.00
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de las Instituciones Autorizadas, el total opina que las viviendas que ofrecen para Fonavipo tienen las necesidades básicas que debe poseer una vivienda digna: agua, energía eléctrica, servicios sanitarios y alcantarillados.

**10. ¿Considera ágil y oportuno el papel de FONAVIPO en el desarrollo de los créditos en lo que se refiere a los desembolsos parciales y totales una vez entregado el listados y pagarés de los usuarios beneficiados?**

**Objetivo:** Verificar si FONAVIPO lleva a cabo de forma ágil y oportuna los desembolsos parciales una vez entregados los documentos por parte de las Instituciones Autorizadas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	75
No	2	25
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de las Instituciones Autorizadas encuestadas el 75% manifestó que los desembolsos son ágiles y oportunos y el 25% contestó que no porque los desembolsos se tardan mucho tiempo en hacerlos efectivo.

Esto indica que en mayor porcentaje las Instituciones están conformes con el procedimiento que realiza Fonavipo en el desarrollo de los créditos específicamente en el desembolso parciales y totales toda vez estas entreguen la lista de los usuarios.

**11. ¿Considera conveniente la intervención de FONAVIPO con relación al desarrollo de los Crédito en cuanto a métodos de calificación y desembolsos?**

**Objetivo:** Determinar si los métodos que FONAVIPO utiliza en la calificación y desembolso de los créditos es el adecuado.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	87
No	1	13
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de las Instituciones Autorizadas el 87% dicen que "Sí" es conveniente la intervención de Fonavipo en cuanto a métodos de calificación y desembolsos y el 13% menciona "No" las considera conveniente.

Esto denota que en su mayoría las Instituciones están conformes con los métodos de calificación, los que dicen no estar conformes es debido que cuando se llaman a los ejecutivos de Fonavipo por teléfono no acuden al llamado y cuando lo hacen, ellos han realizado los desembolsos con recursos propios o de otras Instituciones como el BMI.

**12. ¿Cómo considera usted, que FONAVIPO debería hacerles las visitas para la supervisión, auditorías, desembolsos y liquidación?**

**Objetivo:** Determinar en que forma FONAVIPO deberá hacer las visitas a las Instituciones Autorizadas en cuanto a supervisión, auditorías, desembolsos y liquidación de los créditos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Visitas Individuales	7	87
Visitas Colectivas	0	0
No contestaron	1	13
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de la población encuestada el 87% considera que las visitas deberán ser individuales, un 13% prefirieron no contestar.

En su mayoría consideran las visitas individuales idóneas porque están satisfechos con el trabajo de Fonavipo, y no les representa ningún inconveniente el recibirlos, ya que manifiestan tener en orden todos sus documentos y tienen personal apto para brindar la información pertinente.

**13. ¿Cuántas veces considerará conveniente las visitas que FONAVIPO debería realizar con relación al desarrollo de los créditos hasta su liquidación?**

**Objetivo:** Determinar cuántas veces FONAVIPO debería hacer las visitas a las Instituciones Autorizadas en relación a los créditos hasta su liquidación.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
cada mes	4	49
cada 6 meses	1	13
Atender llamado de la IA's cuando tengan lista de usuarios	3	38
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

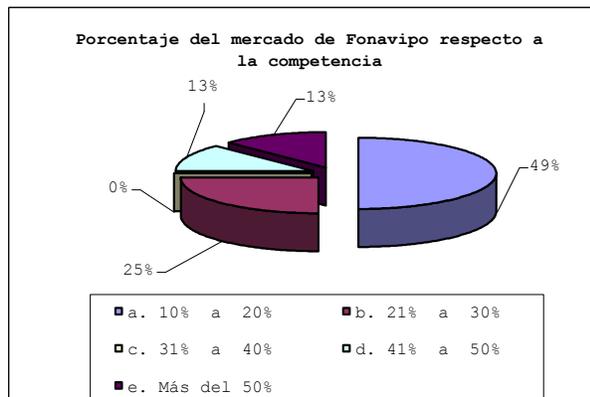
De los encuestados el 49% menciona cada mes, el 38% opina que la visita se debe realizar cuando tengan la lista de usuarios beneficiados, un 13% considera que las visitas se deben realizar cada 6 meses.

Las Instituciones en su mayoría mencionan que es conveniente que deben ser realizadas cada mes o en segunda instancia al llamado, cuando se tenga lista de usuarios. Aquellas Instituciones Autorizadas calificadas como operativas son las que mantienen contacto con FONAVIPO y que requieren visitas periódicas.

**14. ¿Qué porcentaje del mercado considerará usted que tiene FONAVIPO con respecto a la competencia?**

**Objetivo:** Determinar el porcentaje de aceptación que tiene FONAVIPO en el mercado.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. 10% a 20%	4	49
b. 21% a 30%	2	25
c. 31% a 40%	0	0
d. 41% a 50%	1	13
e. Más del 50%	1	13
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

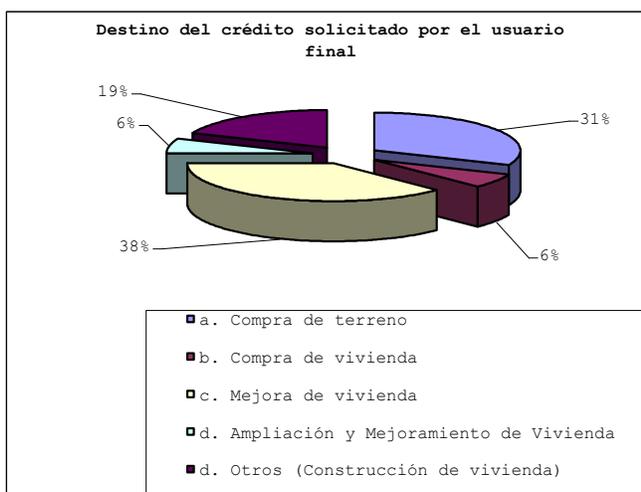
Del 100% de los encuestados el 49% dice que el porcentaje de mercado cubierto por FONAVIPO es entre 10% a 20%, el 25% afirma que esta entre 21% a 30%, los que mencionan un porcentaje del 13% se ubican en 41% a 50% y más del 50%.

Esto implica que el mercado que cubre FONAVIPO en la zona occidental esta ubicado entre el 10% y el 30% de la población.

**15. ¿Para que tipo de destino solicita el crédito el usuario final?**

**Objetivo:** Conocer cual de los destinos es más solicitado por el usuario final.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Compra de terreno	5	31
b. Compra de vivienda	1	6
c. Mejora de vivienda	6	38
d. Ampliación y Mejoramiento de Vivienda	1	6
d. Otros (Construcción de vivienda)	3	19
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>



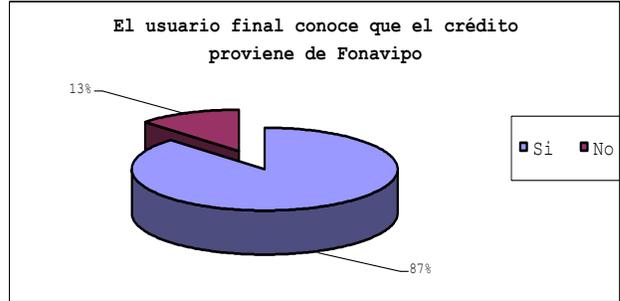
**Análisis e Interpretación:**

Del total de las Instituciones encuestadas el 38% manifestó que solicito su crédito para mejora de vivienda; un 31% para compra de terreno, el 19% para construcción de vivienda y para compra de vivienda y ampliación y mejora de vivienda el 6% para cada destino. Esto indica que el usuario final demanda en mayor porcentaje el destino de mejora de vivienda. y compra de terreno, estos destinos siempre en la Línea de Vivienda Popular.

**16. ¿Sabe el usuario final que el préstamo proviene de FONAVIPO?**

**Objetivo:** Verificar si el usuario final recibe información de que el préstamo proviene de FONAVIPO.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	87
No	1	13
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

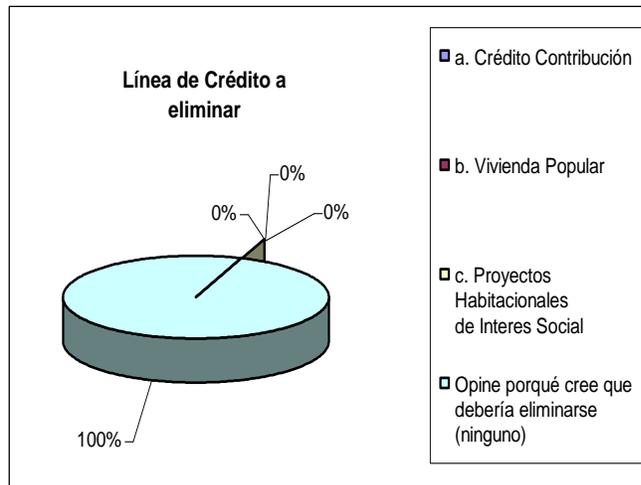
Del total de las Instituciones Autorizadas el 87% afirma que el usuario final sí sabe que el préstamo proviene de FONAVIPO y el 13% no sabe que el préstamo proviene de FONAVIPO.

Es deber de las Instituciones el dar a conocer al usuario que el beneficio o donación es proporcionado por FONAVIPO en el contrato hay una clausula que le obliga a mencionar FONAVIPO.

**17. ¿Desde su punto de vista cuál de las líneas de crédito considerará usted que debería eliminarse ?**

**Objetivo:** Determinar cuál de las líneas de crédito consideran las Instituciones Autorizadas que deberían ser eliminadas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Crédito Contr	0	0
b. Vivienda Popu	0	0
c. Proyectos Habitacionales de Interes Social	0	0
Opine porqué cree que debería eliminarse (ninguno)	8	100
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>



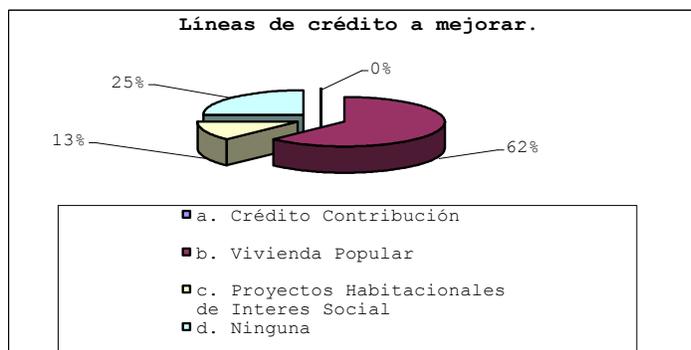
**Análisis e Interpretación:**

El total de las Instituciones Autorizadas opinan que no es necesario eliminar alguna Línea de Crédito ya que cada una existe de acuerdo a la capacidad de pago que tiene el usuario y que cubre diferentes necesidades de vivienda.

**18. ¿Cuál de las Líneas de Crédito considera usted que debería sufrir alguna mejora?**

**Objetivo:** Determinar cual de las Líneas de Crédito consideran las Instituciones Autorizadas que deberían sufrir mejoras.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Crédito Contr	0	0
b. Vivienda Popu	5	62
c. Proyectos Habitacionales de Interes Social	1	13
d. Ninguna	2	25
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

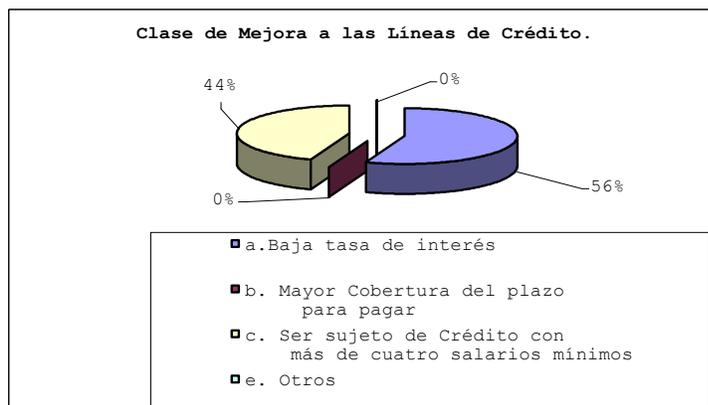
Del total del las Instituciones Autorizadas encuestadas el 62% sugieren que se mejore la Línea de Crédito Vivienda Popular, el 25% opinan que ninguna y un 13% los Proyectos Habitacionales de Interés Social.

De acuerdo a la informacion obtenida la mayoría opinan que la Línea Vivienda Popular deberá sufrir mejoras ya que consideran que es la que aporta más beneficio a los sectores populares. Es de mencionar que hay un considerable sector que mencionan que a ninguna línea es de hacerle mejoras.

**19. ¿Qué clase de mejora le gustaría que se hiciese a las Líneas de Créditos?**

**Objetivo:** Determinar la clase de mejora que según las Instituciones Autorizadas se le deben hacer a las Líneas de Crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Baja tasa de i	5	56
b. Mayor Cobertura del plazo para pagar	0	0
c. Ser sujeto de Crédito con más de cuatro salarios mínimos	4	44
e. Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100</b>



**Análisis e Interpretación:**

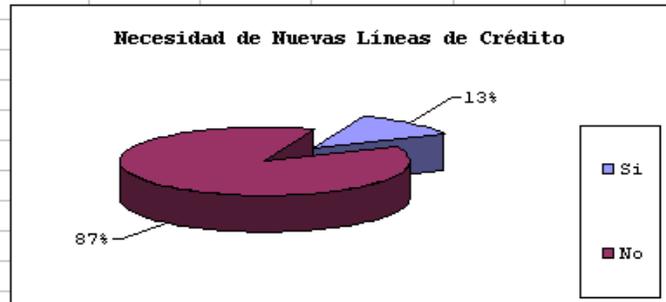
El 100% de las Instituciones Autorizadas encuestadas el 56% manifiesta que la mejora ha realizar es Bajar la Tasa de Interés, mientras que el 44% consideran la mejora ser sujeto de crédito con más de cuatro salarios mínimos.

La principal mejora que sugieren las Instituciones es bajar al menos 2 puntos la tasa que Fonavipo les proporciona, y así estas bajaran en los mismos puntos la tasa de interés ofrecida al usuario de esta manera llevar la tasa a niveles más competitivos.

**20. ¿Le gustaría que FONAVIPO le ofreciera nuevas Líneas de Crédito?**

**Objetivo:** Determinar si las Instituciones Autorizadas necesitan nuevas Líneas de Crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	13
No	7	87
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>



**Análisis e Interpretación:**

Del total de la población encuestada el 87% opinan que No desean la creación de nuevas líneas de crédito mientras que el 13% que "Si" es necesario la creación de nuevas líneas de crédito.

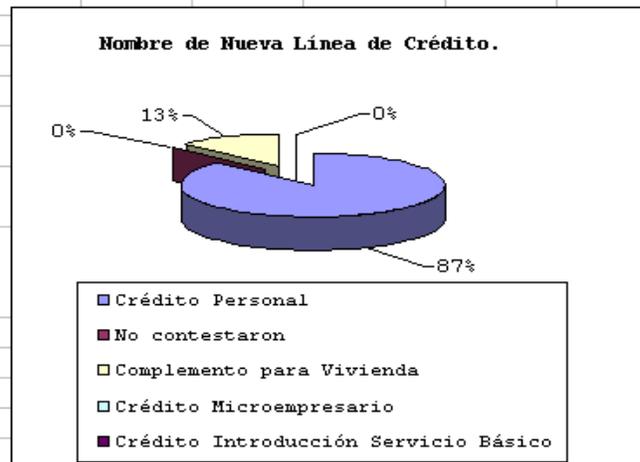
Los que dijeron "No" ven la necesidad de nuevas líneas de crédito para vivienda ya que tienen otras fuentes de financiamiento alternas para ese rubro, consideran que la población de escasos recursos requieren de otro tipo de créditos, para otros destinos, también hay que considerar que la zona no representa mayor dinamismo urbano, es más agrícola y comercial.

Otro aspecto a considerar es que tampoco fue afectada por los terremotos del año 2001 otro factor a tomar en cuenta.

**21. ¿Cómo cree usted que debería llamarse la o las nuevas Líneas de Crédito?**

**Objetivo:** Determinar como llamarle a las nuevas Líneas de Crédito según las Instituciones Autorizadas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Crédito Personal	7	87
No contestaron	0	0
Complemento para Vivienda	1	13
Crédito Microempresario	0	0
Crédito Introducción Servicio Básico	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>



**Análisis e Interpretación:**

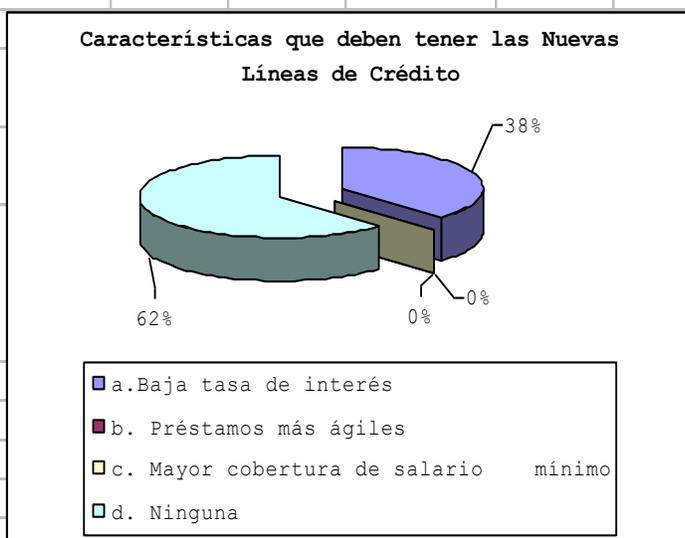
Según los resultados obtenidos del 100% de la población encuestada el 87% opinaron o propusieron llamarles crédito Personal un 13% dicen que lo conveniente sería un Crédito Complemento de Vivienda.

Esto indica y refuta la pregunta anterior que el sector popular esta urgido de créditos personales que sirva para reducir la situación precaria en que viven las mayorías.

**22. ¿Qué características le gustaría que tuvieran la o las nuevas Líneas de Crédito?**

**Objetivo:** Identificar las características que deben llevar las nuevas Líneas de Crédito según las Instituciones Autorizadas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Baja tasa de interés	3	38
b. Préstamos más ágiles	0	0
c. Mayor cobertura de salario mínimo	0	0
d. Ninguna	5	62
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>



**Análisis e Interpretación:**

Del total de las Instituciones Autorizadas el 62% no contestaron, el 38% mencionan como principal característica "bajar la tasa de interés".

Las instituciones consideran que si bajan la tasa de interés a los préstamos ofrecidos por FONAVIPO el más beneficiado al final es el usuario de escasos recursos porque tendrían acceso más familias a los créditos y la mencionan como principal característica. Y las razones de los que dijeron ninguna de las características es porque no consideran necesario nuevas líneas de crédito.

## ANEXO 4

### CUADRO DE RESULTADOS DE LAS INSTITUCIONES AUTORIZADAS. ZONA ORIENTAL

**1. Los servicios que distribuye para FONAVIPO tienen un buen nivel de aceptación por parte de los usuarios finales?.**

**Objetivo:** Determinar si las Instituciones Autorizadas saben que los servicios que ofrecen pertenecientes a FONAVIPO tienen un buen nivel de aceptación por parte del usuario final.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	91
NO	1	9
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de las Instituciones encuestadas, el 91% opinan que si existe un buen nivel de aceptación por parte de los usuarios finales de los servicios que ofrecen, y el 9% mencionan que no es aceptado el servicio brindado por ellos. Esto indica que el usuario final en su totalidad esta satisfecho con las líneas de crédito ofrecidas por las Instituciones a nombre de FONAVIPO.

**2. ¿Cuál de las líneas de Crédito de FONAVIPO tienen más demanda por el Usuario Final?.**

**Objetivo:** Determinar que líneas de crédito tienen más demanda por el Usuario Final según las Instituciones Autorizadas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Crédito Contribución	0	0
Vivienda Popular	11	100
Proyectos Habitacionales de Interés Social	0	0
Línea Puente	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>



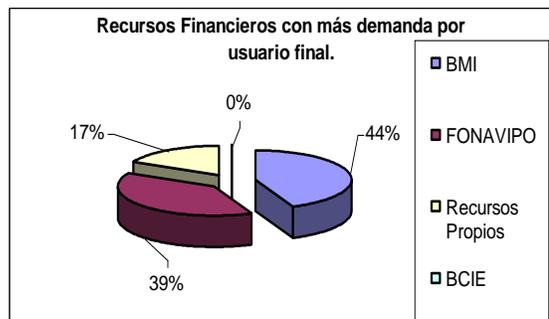
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados el total opinan que los usuarios prefieren el Crédito de Vivienda Popular. Los Créditos Contribución y Proyectos Habitacionales de Interés Social no son demandados, el primero debido a la confusión que genera hacia el usuario final con el Programa de Créditos, y el segundo las compañías constructoras no invierten en los proyectos habitacionales en la zona oriental por lo que urge de proyectos de beneficio social.

**3. De los recursos que ustedes manejan para vivienda cuál tiene más demanda por el Usuario Final?**

**Objetivo:** Identificar cuál de los recursos que las Instituciones Autorizadas manejan para vivienda tienen más demanda para el usuario final.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BMI	10	44
FONAVIPO	9	39
Recursos Propios	4	17
BCIE	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>



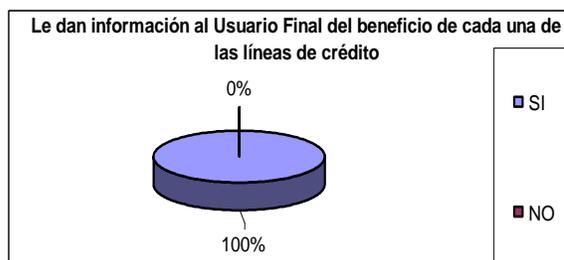
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de las Instituciones Autorizadas encuestadas, opinan que de los recursos que manejan para vivienda el 44% es de BMI, el 39% de FONAVIPO, el 17% son los Recursos Propios y el 0% Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE). Se puede denotar que los recursos que tienen más demanda son los del BMI por la diversidad de destinos que manejan y por el techo de los montos prestados, los de FONAVIPO por la tasa que utilizan a pesar que aun sigue siendo Alta para las condiciones de vida que tienen los que son sujetos a crédito por dicha Institución.

**4. Al Usuario Final se le da la información del beneficio que ofrecen cada una de las líneas de crédito que ustedes ofrecen?**

**Objetivo:** Conocer si las Instituciones Autorizadas proporcionan información al usuario final del beneficio de de las líneas de crédito.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	100
NO	0	-
	<b>11</b>	<b>100.00</b>



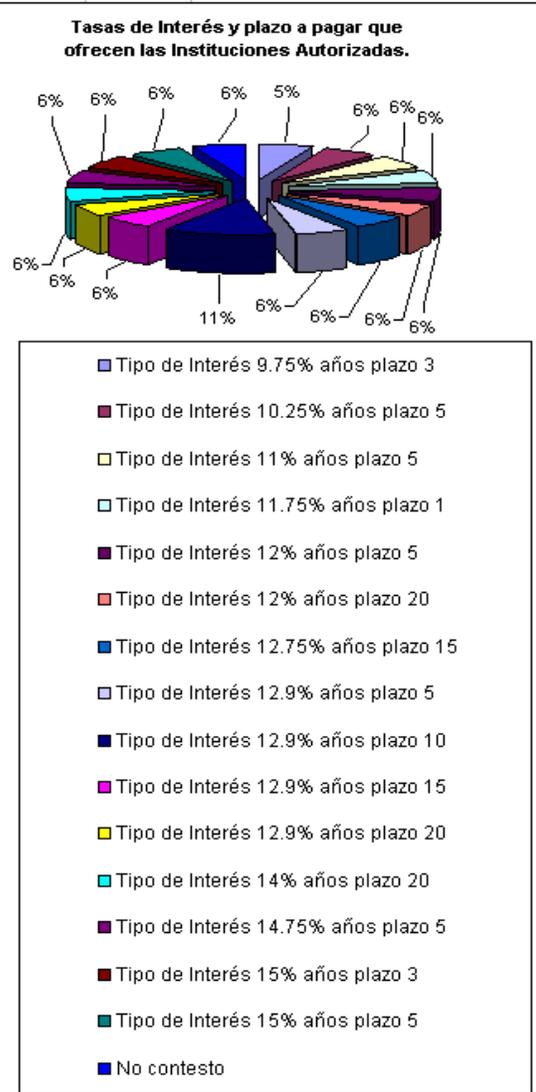
**Análisis e Interpretación:**

El total de las Instituciones encuestadas, opinan que Sí le dan al usuario final la información del beneficio que ofrecen cada una de las líneas de crédito. La Institución esta obligada a proporcionar la información pertinente en el contenido y beneficio de las líneas de crédito que proporcionan de Fonavipo.

**5. A que tasas de interés y plazos para pagar colocan las diferentes líneas de crédito de vivienda que ofrece su Institución?**

**Objetivo:** Conocer las tasas y plazos de pago en que colocan los créditos las

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Tipo de Interés 9.75% años plazo 3	1	5.88.
Tipo de Interés 10.25% años plazo 5	1	5.88
Tipo de Interés 11% años plazo 5	1	5.88
Tipo de Interés 11.75% años plazo 1	1	5.88
Tipo de Interés 12% años plazo 5	1	5.88
Tipo de Interés 12% años plazo 20	1	5.88
Tipo de Interés 12.75% años plazo 15	1	5.88
Tipo de Interés 12.9% años plazo 5	1	5.88
Tipo de Interés 12.9% años plazo 10	2	11.76
Tipo de Interés 12.9% años plazo 15	1	5.88
Tipo de Interés 12.9% años plazo 20	1	5.88
Tipo de Interés 14% años plazo 20	1	5.88
Tipo de Interés 14.75% años plazo 5	1	5.88
Tipo de Interés 15% años plazo 3	1	5.88
Tipo de Interés 15% años plazo 5	1	5.88
No contesto	1	5.88
<b>TOTAL</b>	<b>17.00</b>	<b>82.35</b>



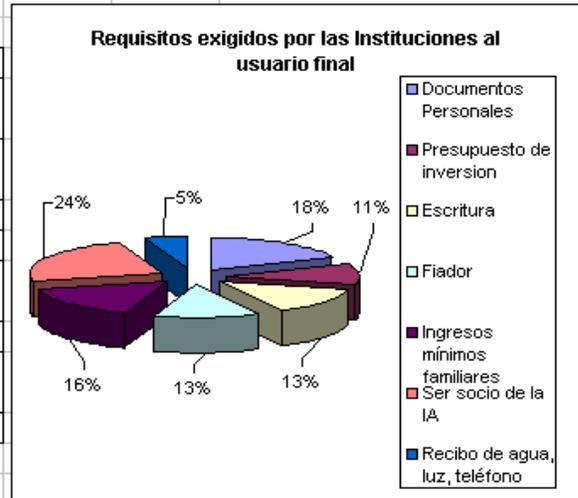
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados el 11.76% coloca los créditos al 12.9% de interés con 10 años plazo, y el restante 5.88% los ofrecen a: 9.75% de interés para 3 años, 10.25% para 5 años, 11% para 5 años plazo, el 11.75% para 1 año, el 12% de interés para 5 años, el 12.75% para 15 años, el 12.9% para 5, 10, 15 y 20 años, el 14% para 20 años plazos, el 14.75% para 5 años plazo y el 15% de interés para 3 y 5 años plazo. Hay un porcentaje igual de 5.88% que no menciona la tasa de crédito con las que dan los créditos. Se puede denotar que las Instituciones Autorizadas de la zona oriental ofrecen la mayoría de los créditos al 12.9% para 10 años plazo.

**6. ¿Cuáles son los requisitos que su institución exige al usuario final para otorgar un crédito?**

**Objetivo:** Identificar cuales son los requisitos que las Instituciones Autorizadas exigen para otorgar un préstamo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Documentos Personales	7	18
Presupuesto de inversion	4	11
Escritura	5	13
Fiador	5	13
Ingresos mínimos familiares	6	16
Ser socio de la IA	9	24
Recibo de agua, luz, teléfono	2	5
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100.00</b>



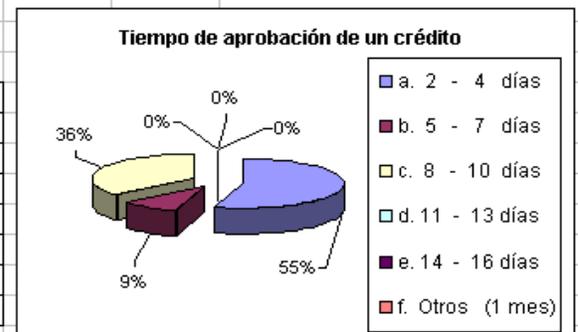
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de las Instituciones Autorizadas encuestadas el 24% el requisito que piden al usuario final es ser socio de la Institución, el 18% documentos personales, el 16% es Ingreso Mínimos Familiares, el 13% Escritura y Fiador, el 11% presupuesto de inversión, y el 5% presentar los recibos cancelados de últimos meses de luz, agua, y teléfono si tienen esto último en el caso de mejora de vivienda. Se denota que en la zona oriental las Instituciones exigen al usuario final el pagar un porcentaje sobre el monto para ser Socio de la Institución donde esta siendo sujeto a crédito, considerándolo no como un gasto sino como una inversión sobre el crédito, luego esta el requisito de pedir documentos personales esto es un requisito que en toda Institución se tramita.

**7. En cuanto tiempo le es aprobado un crédito al usuario final?**

**Objetivo:** Conocer el tiempo en que la Institución Autorizada le aprueba un préstamo al usuario final.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. 2 - 4 días	6	55
b. 5 - 7 días	1	9
c. 8 - 10 días	4	36
d. 11 - 13 días	0	-
e. 14 - 16 días	0	-
f. Otros (1 mes)	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>



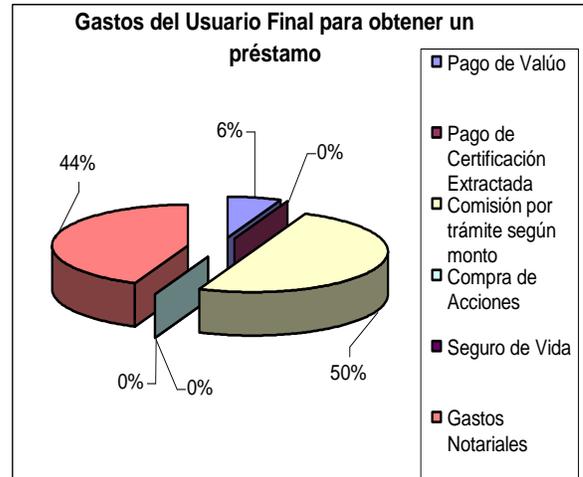
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de las Instituciones Autorizadas el 55% aprueban el crédito entre 2 a 4 días y 36% entre 8 a 10 días, seguido del 9% dicen aprobar un crédito en 5 a 7 días. Esto indica que las Instituciones Autorizadas de la zona oriental, el promedio de tiempo que utilizan para aprobar un crédito es de 4 días, según sea el destino del crédito y que el usuario final cumpla con los requisitos pedidos en el menor tiempo posible.

**8. ¿En qué otros gastos incurre un usuario de Crédito de Vivienda?**

**Objetivo:** Establecer cuales son los gastos que el usuario final tiene que hacer para obtener un préstamo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Pago de Valúo	1	6
Pago de Certificación E	0	0
Comisión por trámite según monto	8	50
Compra de Acciones	0	0
Seguro de Vida	0	0
Gastos Notariales	7	44
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>



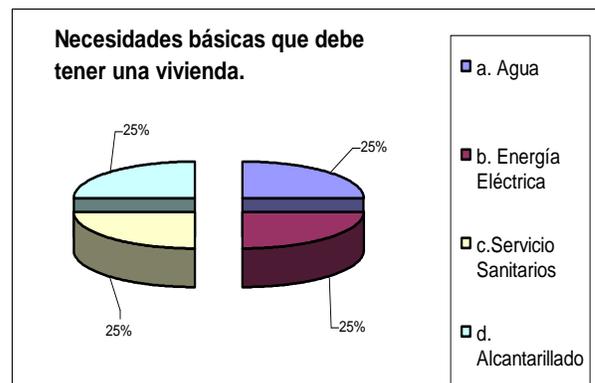
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de las Instituciones Autorizadas mencionan que los gastos que realiza el usuario el 50% dicen ser la comisión por trámite según monto, un 44% mencionan gastos notariales, y el 6% dicen que pago de valúo. Se denota que el costo mayor para el usuario final es en los gastos por comisión de trámite según monto, y en segundo lugar gastos notariales.

**9. ¿Cree usted que las viviendas que ofrece FONAVIPO a los usuarios finales cumplen con las necesidades básicas que debe tener una vivienda digna?**

**Objetivo:** Verificar a través de las Instituciones Autorizadas si las viviendas que ofrece FONAVIPO cumplen con las necesidades básicas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Agua	11	25.00
b. Energía Eléctrica	11	25.00
c. Servicio Sanitario	11	25.00
d. Alcantarillado	11	25.00
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100.00</b>



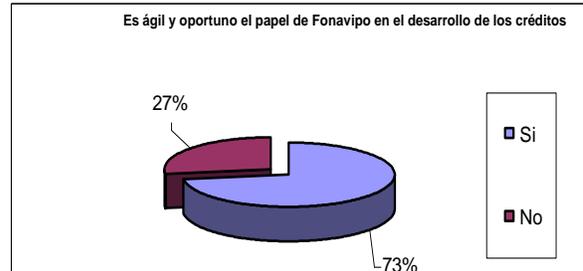
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de las Instituciones Autorizadas, el total opina que las viviendas que ofrecen para Fonavipo tienen las necesidades básicas que debe poseer una vivienda digna: agua, energía eléctrica, servicios sanitarios y alcantarillados.

**10. ¿Considera ágil y oportuno el papel de FONAVIPO en el desarrollo de los créditos en lo que se refiere a los desembolsos parciales y totales una vez entregado el listados y pagarés de los usuarios beneficiados?**

**Objetivo:** Verificar si FONAVIPO lleva a cabo de forma ágil y oportuna los desembolsos parciales una vez entregados los documentos por parte de las Instituciones Autorizadas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	73
No	3	27
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>



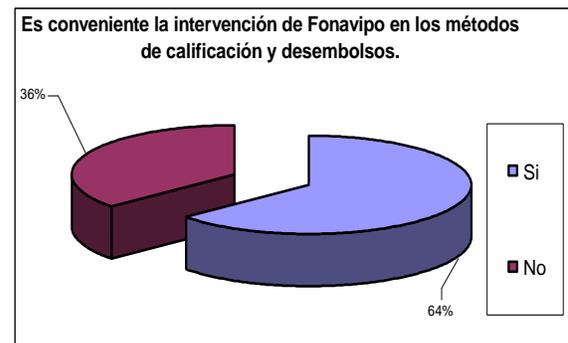
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de las Instituciones Autorizadas encuestadas el 73% manifestó que los desembolsos son ágiles y oportunos y el 27% contestó que no porque los desembolsos se tardan mucho tiempo en hacerlos efectivo. Esto indica que la mayoría de Instituciones están conformes con el procedimiento que realiza Fonavipo en los desembolsos parciales y totales toda vez estas entreguen la lista de usuarios beneficiados.

**11. ¿Considera conveniente la intervención de FONAVIPO con relación al desarrollo de los Crédito en cuanto a métodos de calificación y desembolsos?**

**Objetivo:** Determinar si los métodos que FONAVIPO utiliza en la calificación y desembolso de los créditos es el adecuado.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	64
No	4	36
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>



**Analisis e Interpretación:**

Del 100% de las Instituciones Autorizadas el 64% dicen que "Sí" es conveniente la intervención de Fonavipo en cuanto a métodos de calificación y desembolsos y el 36% menciona "No" las considera conveniente.

Esto denota que en su mayoría las Instituciones están conformes con los métodos de calificación, los que dicen no estar conformes es debido a que si llaman a los ejecutivos de Fonavipo por teléfono no acuden al llamado y cuando lo hacen ellos han realizado los desembolsos con recursos propios o de otras Instituciones como el BMI.

**12. ¿Cómo considera usted, que FONAVIPO debería hacerles las visitas para la supervisión, auditorías, desembolsos y liquidación?**

**Objetivo:** Determinar en que forma FONAVIPO deberá hacer las visitas a las Instituciones Autorizadas en cuanto a supervisión, auditorías, desembolsos y liquidación de los créditos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Visitas Individuales	8	73
Visitas Colectivas	2	18
No contestaron	1	9
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>



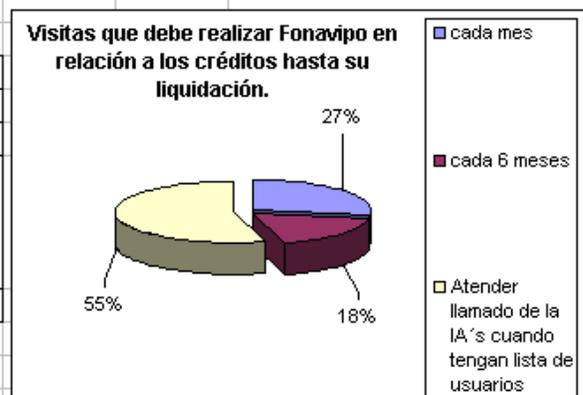
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de la población encuestada el 73% considera que las visitas deberán ser individuales, un 18% prefieren las visitas colectivas, mientras que el 9% no opinaron al respecto. Los que consideran las visitas individuales es porque están satisfechos con el trabajo de Fonavipo, los que prefieren visitas colectivas es porque prefieren de una vez presentar la información requerida por el Ejecutivo de Crédito de Fonavipo, los diferentes documentos solicitados.

**13. ¿Cuántas veces considerará conveniente las visitas que FONAVIPO debería realizar con relación al desarrollo de los créditos hasta su liquidación?**

**Objetivo:** Determinar cuántas veces FONAVIPO debería hacer las visitas a las Instituciones Autorizadas en relación a los créditos hasta su liquidación.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
cada mes	3	27
cada 6 meses	2	18
Atender llamado de la IA's cuando tengan lista de usuarios	6	55
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>



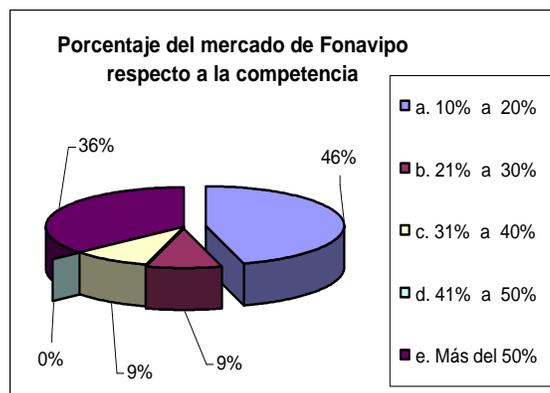
**Análisis e Interpretación:**

De los encuestados el 55% opinan que la visita se debe realizar cuando tengan la lista de usuarios, el 27% mencionan que cada mes y un 18% considera que las visitas se deben realizar cada 6 meses. Las Instituciones en su mayoría mencionan que son ellas que realizan el llamado a Fonavipo para que les visite previamente tener lista de usuarios. Aquellas Instituciones Autorizadas que mantienen una cartera activa de clientes son las que consideran aceptable que las visitas se realicen cada mes.

**14. ¿Qué porcentaje del mercado considerará usted que tiene FONAVIPO con respecto a la competencia?**

**Objetivo:** Determinar el porcentaje de aceptación que tiene FONAVIPO en el mercado.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. 10% a 20%	5	46
b. 21% a 30%	1	9
c. 31% a 40%	1	9
d. 41% a 50%	0	0
e. Más del 50%	4	36
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>



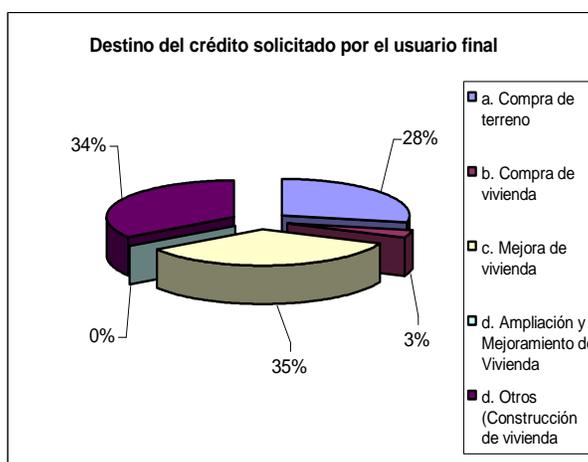
**Análisis e Interpretación:**

Del 100% de los encuestados el 46% dice que el porcentaje de mercado cubierto por FONAVIPO es entre 10% a 20% cada mes, el 36% afirma que tiene más del 50%, el 9% menciona que el porcentaje de mercado es del 21% al 30%, y otro porcentaje igual opinan que el porcentaje cubierto es entre 31% a 40%. Esto implica que el mercado que cubre FONAVIPO está entre un 10% y el 45% de la población de escasos recursos o de familias del sector informal que es al que se dirigen los créditos de FONAVIPO.

**15. ¿Para que tipo de destino solicita el crédito el usuario final?**

**Objetivo:** Conocer cual de los destinos es más solicitado por el usuario final.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Compra de terreno	9	28
b. Compra de vivienda	1	3
c. Mejora de vivienda	11	35
d. Ampliación y Mejoramiento de Vivienda	0	0
d. Otros (Construcción de vivienda)	11	34
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100.00</b>



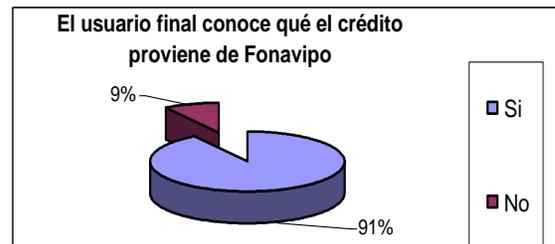
**Análisis e Interpretación:**

Del total de las Instituciones encuestadas el 35% manifestó que solicitó su crédito para mejora de vivienda; un 34% para construcción de vivienda, el 28% para compra de terreno, y el 3% para compra de vivienda. Esto indica que el usuario final demanda en mayor porcentaje el destino de mejora de vivienda y construcción de vivienda. Los destinos son siempre en el Programa de Crédito en la Línea de Vivienda Popular.

**16. ¿Sabe el usuario final que el préstamo proviene de FONAVIPO?**

**Objetivo:** Verificar si el usuario final recibe información de que el préstamo proviene de FONAVIPO.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	91
No	1	9
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

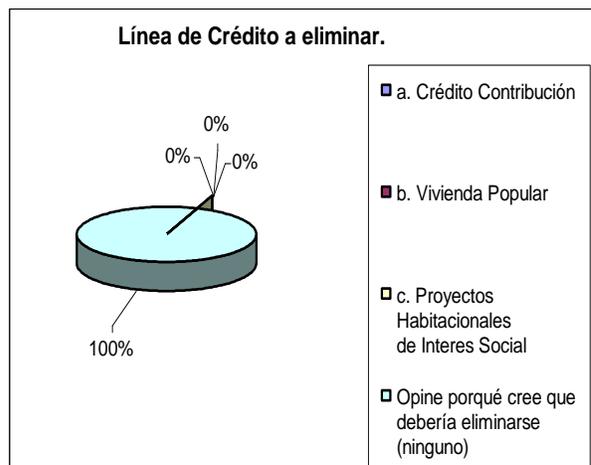
El total de las Instituciones Autorizadas afirma que el usuario final si sabe que el préstamo proviene de FONAVIPO.

El usuario final visita la Caja de Crédito ya con el conocimiento del tipo de crédito que necesita, debido a que por los medios de comunicación se ha enterado de las ofertas de vivienda o de líneas de crédito que ofrecen las diferentes Instituciones.

**17. ¿Desde su punto de vista cuál de las líneas de crédito considerará usted que debería eliminarse ?**

**Objetivo:** Determinar cuál de las líneas de crédito consideran las Instituciones Autorizadas que deberían ser eliminadas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Crédito Contribución	0	0
b. Vivienda Popular	0	0
c. Proyectos Habitacionales de Interes Social	0	0
Opine porqué cree que debería eliminarse (ninguno)	11	100
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>



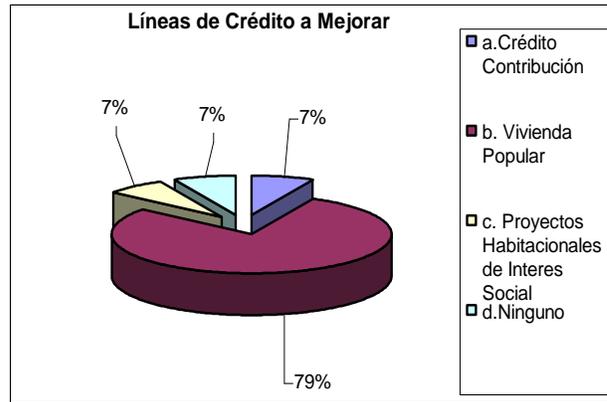
**Análisis e Interpretación:**

El total de las Instituciones Autorizadas opinan que no es necesario eliminar alguna Línea de Crédito ya que cada una existe de acuerdo a la capacidad de pago que tiene el usuario. Son importantes porque benefician a familias que son trabajadoras del sector informal de la economía y que no son sujetos de crédito por la banca comercial.

**18. ¿Cuál de las Líneas de Crédito considera usted que debería sufrir alguna mejora?**

**Objetivo:** Determinar cual de las Líneas de Crédito consideran las Instituciones Autorizadas que deberían sufrir mejoras.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Crédito Contribución	1	7
b. Vivienda Popular	11	79
c. Proyectos Habitacionales de Interés Social	1	7
d. Ninguno	1	7
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>



**Análisis e Interpretación:**

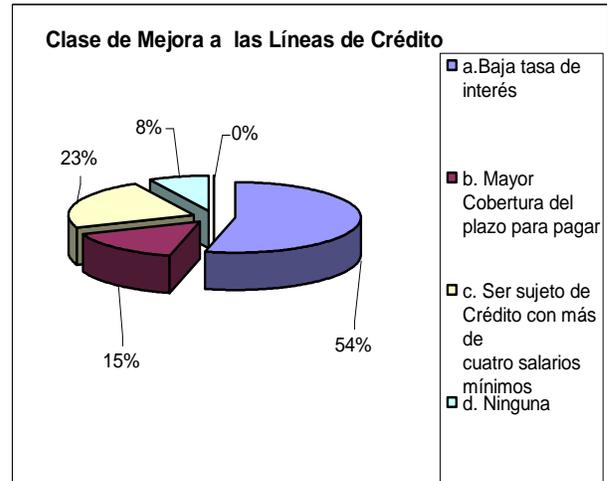
Del total de las Instituciones Autorizadas encuestadas el 79% sugieren que se mejore la Línea de Crédito Vivienda Popular, el 7% opinan que el Crédito Contribución y un 7% los Proyectos Habitacionales de Interés Social y el mismo porcentaje ninguno.

De acuerdo a la información obtenida la mayoría opinan que la Línea Vivienda Popular deberá sufrir mejoras ya que consideran que es la que tiene más demanda por el usuario final.

**19. ¿Qué clase de mejora le gustaría que se hiciese a las Líneas de Créditos?**

**Objetivo:** Determinar la clase de mejora que según las Instituciones Autorizadas se le deben hacer a las Líneas de Crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Baja tasa de interés	7	54
b. Mayor Cobertura del plazo para pagar	2	15
c. Ser sujeto de Crédito con más de cuatro salarios mínimos	3	23
d. Ninguna	1	8
e. Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100</b>



**Análisis e Interpretación:**

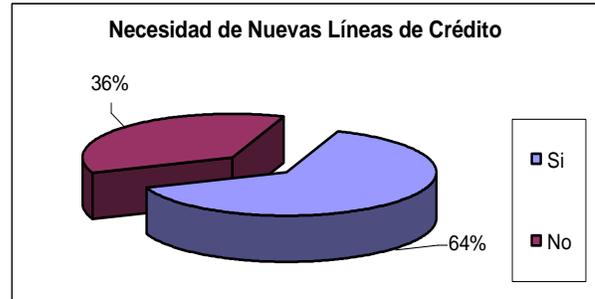
El 100% de las Instituciones Autorizadas encuestadas el 54% manifiesta que la mejora a realizar es Bajar la Tasa de Interés, mientras que el 23% consideran la mejora ser sujeto de crédito con más de cuatro salarios mínimos y un 15% dicen que haya mayor cobertura del plazo para pagar.

La principal mejora que sugiere las Instituciones es bajar en 4 puntos la tasa que Fonavipo les proporciona, y así estas bajar en los mismos puntos la tasa de interés ofrecida al usuario de esta manera llevar la tasa a niveles más competitivos.

**20. ¿Le gustaría que FONAVIPO le ofreciera nuevas Líneas de Crédito?**

**Objetivo:** Determinar si las Instituciones Autorizadas necesitan nuevas Líneas de Crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	64
No	4	36
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>



**Análisis e Interpretación:**

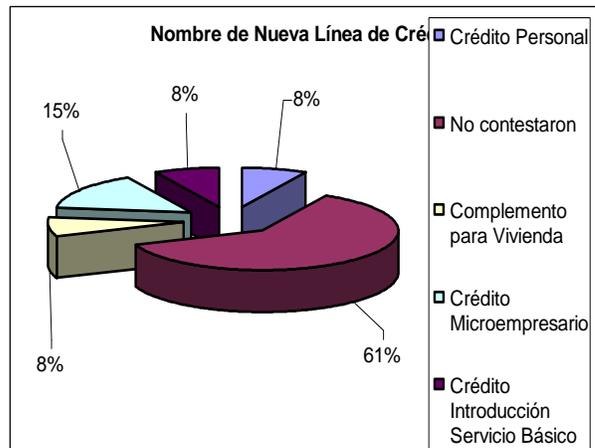
Del total de la población encuestada el 64% opinan que sí desean la creación de nuevas líneas de crédito mientras que el un 36% que "no" es necesario la creación de nuevas líneas de crédito.

Las Instituciones que dicen sí porque consideran que estas siempre serían en beneficio de la población de escasos recursos y los que manifiestan "no" consideran estar satisfechos con las líneas de crédito ya existentes.

**21. ¿Cómo cree usted que debería llamarse la o las nuevas Líneas de Crédito?**

**Objetivo:** Determinar como llamarle a las nuevas Líneas de Crédito según las Instituciones Autorizadas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Crédito Personal	1	8
No contestaron	8	62
Complemento para Vivienda	1	8
Crédito Microempresario	2	15
Crédito Introducción Servicio Básico	1	8
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100</b>



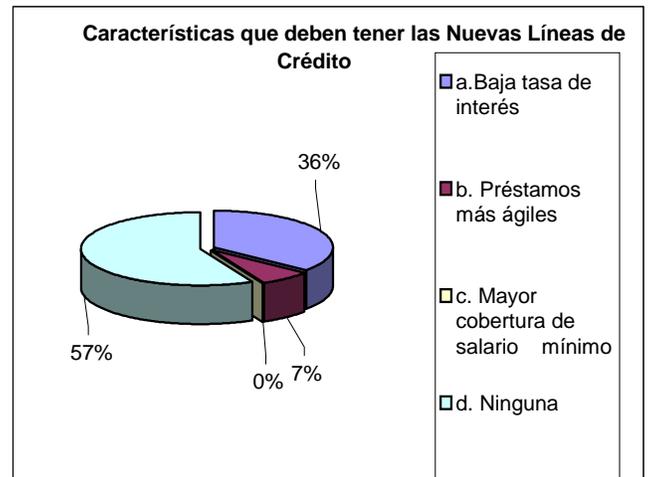
**Análisis e Interpretación:**

Según los resultados obtenidos del 100% de la población encuestada el 61% no opinaron o propusieron un nombre a una nueva línea de crédito y un 15% dicen que le llamarían crédito microempresario, el 8% crédito personal y crédito introducción servicio básico y crédito complemento de vivienda.

**22. ¿Qué características le gustaría que tuvieran la o las nuevas Líneas de Crédito?**

**Objetivo:** Identificar las características que deben llevar las Nuevas Líneas de crédito según las Instituciones Autorizadas.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a. Baja tasa de interés	5	36
b. Préstamos más ágiles	1	7
c. Mayor cobertura de salario mínimo	0	0
d. Ninguna	8	57
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>



**Análisis e Interpretación:**

Del total de las Instituciones Autorizadas el 57% no contestaron, el 36% mencionan la principal característica el bajar la tasa de interés", el 7% dice préstamos más ágiles.

Las instituciones consideran que si bajan la tasa de interés a los préstamos ofrecidos por FONAVIPO el más beneficiado al final es el usuario de escasos recursos porque tendrían acceso más familias a los créditos, por esa razón sugieren como principal características que debe poseer la nueva línea de crédito.