

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**Universidad de El Salvador**

*Hacia la libertad por la cultura*

**FACTORES QUE INCIDEN EN LA DEMANDA DEL SERVICIO DE CRÉDITOS PARA CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDAS POPULARES, EN LA ZONA SUR DEL DEPARTAMENTO DE CUSCATLÁN, AÑO 2019.**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:**

FATIMA GUADALUPE HENRIQUEZ CORVERA

RODOLFO ENRÍQUE VELÁSQUEZ PANAMEÑO

JAIME ALBERTO VENTURA MURCIA

**CARNÉ**

HC07022

VP13009

VM10048

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

30 DE SEPTIEMBRE DE 2020

SAN VICENTE, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**Rector Universitario:** Msc. Roger Armando Arias Alvarado  
**Vicerrector Académico:** PhD. Raúl Ernesto Azcúnaga López  
**Vicerrector Administrativo:** Msc. Juan Rosa Quintanilla

## **FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL**

**Decano:** Msc. Roberto Antonio Díaz Flores  
**Vicedecano:** Msc. Luis Alberto Mejía Orellana  
**Secretario General:** Msc. Carlos Marcelo Torres Araujo

## **DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**Jefe del Departamento:** Msc. Yanira Yolanda Guardado Jovel  
**Coordinador Proceso de graduación:** Msc. Yanira Yolanda Guardado Jovel  
**Asesor Metodológico:** Lic. César Emilio Castro Figueroa  
**Asesor Especialista:** Msc. Edwin Arnoldo Cerón Chávez

## **Agradecimiento**

A Dios Todopoderoso quien nos brindó la sabiduría para finalizar nuestro trabajo de graduación.

**FATIMA GUADALUPE HENRIQUEZ CORVERA  
RODOLFO ENRÍQUE VELÁSQUEZ PANAMEÑO  
JAIME ALBERTO VENTURA MURCIA**

## Índice

Contenido	N° Pág.
Introducción .....	8
1. Planteamiento del problema.....	11
1.1. Definición del problema.....	11
1.2 Delimitación del problema.....	11
1.2.3 Delimitación espacial.....	11
1.2.2. Delimitación temporal.....	13
1.2.3. Delimitación poblacional.....	14
1.2.4 Delimitación teórica.....	14
1.3 Formulación del problema.....	14
1.4 Justificación del problema.....	15
1.5 Objetivos de la investigación.....	16
1.5.1 Objetivo general.....	16
1.5.2 Objetivos específicos.....	16
2. Marco Teórico.....	18
2.1 Teoría de la base de la pirámide.....	18
2.1.1 Principios básicos de la teoría de C.K. Prahalad (BDP).....	19
2.1.2 Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES) y Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) en relación a la teoría de la base de la pirámide de C.K. Prahalad.....	20
2.2 Enfoque de demanda latente.....	23
2.3 Factores determinantes de la demanda.....	23
2.3.1 Precio de un bien o servicio.....	24
2.3.1.1 Tasa de intereses de Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES) y Fondo Nacional para la Vivienda Popular (FONAVIPO).....	25
2.3.2 Ingresos del consumidor.....	25
2.3.3 Precio de los productos sustitutos.....	27
2.3.4 El gusto del consumidor.....	27
2.3.5 Expectativa de que los precios de un bien aumenten.....	29
3. Metodología.....	31
3.1 Metodología de la investigación.....	31
3.2 Fuentes de información.....	31
3.3 Población o universo de la investigación.....	31
3.3.1 Cálculo de la muestra.....	33
3.4 Unidades de investigación.....	35
3.6. Procesamiento y análisis de la información.....	36
4. Análisis de los resultados de la investigación.....	38

4.1 Situación actual de la demanda de créditos para la construcción de viviendas populares de la zona sur del departamento de Cuscatlán. ....	38
4.1.1 Factor precio .....	39
4.1.2 factor ingreso .....	43
4.1.3 Factor de créditos sustitutos .....	45
4.1.4 Factor preferencia del consumidor.....	47
4.2 Recomendaciones .....	49
5.0. Propuesta de fortalecimiento organizacional en Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES Agencia Cuscatlán). ....	51
5.1 Plan Estratégico 2020- 2024 Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES Agencia Cuscatlán) .....	54
5.1.1 Factores. ....	54
5.1.1.1 Factor Político. ....	54
5.1.2 Factor Social. ....	55
5.1.3 Factor Tecnológico. ....	55
5.2 Análisis de las cinco fuerzas de Porter.....	56
5.2.1 Fuerza 1: Poder de negociación de los clientes o compradores. ....	56
5.2.2 Fuerza 2: Poder de negociación de los proveedores. ....	56
5.2.3 Fuerza 3: Amenaza de entrada. ....	56
5.2.4 Fuerza 4: Amenazas de productos sustitutos. ....	57
5.2.5. Fuerza 5: Rivalidad entre Competidores.....	58
5.3 Formulación Estratégica .....	59
5.3.1 Perfil Empresarial. ....	59
5.3.2 Misión. ....	60
5.3.2 Visión.....	60
5.3.3 Principios. ....	60
5.3.3 Valores .....	60
5.3.4 Objetivos Estratégicos de HPHES .....	61
5.4 Recomendaciones .....	61
5.5 Plan Operativo 2020, Hábitat para la Humanidad El Salvador ( HPHES Agencia Cuscatlán) ....	67
5.5.1 Estrategias.....	67
5.6 Conclusiones .....	73
6.0 Referencias.....	75
Anexo 1. Instrumento de recopilación de información administrada a la población de La zona sur del departamento de Cuscatlán . ....	77
Anexo 2. Modelos de casa de Hábitat para la Humanidad El Salvador.....	81
Anexo 3. Fotografías del equipo de trabajo. ....	87

Índice de tablas	N° Pág.
Tabla 1 Municipios de la zona sur del departamento de Cuscatlán .....	13
Tabla 2. Hogares en viviendas con materiales predominantes de construcción de techos, paredes y piso, EHPM 2012.....	22
Tabla 3. Tasa de interés anual de diferentes sectores.....	25
Tabla 4. Tarifa de salarios mínimos.....	26
Tabla 5. Distribución proporcional de la población.....	32
Tabla 6. Distribución de la muestra.....	34
Tabla 7. Tasas de intereses.....	40
Tabla 8. Nivel de ingreso.....	43
Tabla 9. Instituciones como fuentes de financiamiento para viviendas.....	46
Tabla 10. Matriz Estratégica de Hábitat para la Humanidad El Salvador, 2020.....	62
Tabla 11. Matriz Estratégica de Hábitat para la Humanidad El Salvador, 2021.....	63
Tabla 12. Matriz Estratégica de Hábitat para la Humanidad El Salvador, 2022.....	64
Tabla 13. Matriz Estratégica de Hábitat para la Humanidad El Salvador, 2023.....	64
Tabla 14. Matriz Estratégica de Hábitat para la Humanidad El Salvador, 2024.....	65
Tabla 15. Estrategias Plan Operativo.....	67
Tabla 16. Estrategias Plan Operativo.....	67
Tabla 17. Estrategias Plan Operativo.....	68
Tabla 18. Plan Operativo Anual HPHES (Agencia Cuscatlán) .....	69
Tabla 19. Plan Operativo Anual HPHES (Agencia Cuscatlán) .....	70
Tabla 20. Plan Operativo Anual HPHES (Agencia Cuscatlán) .....	71
Tabla 21. Plan Operativo Anual HPHES (Agencia Cuscatlán) .....	72

Figura 1. División de zonas del departamento de Cuscatlán. ....	12
Figura 2. Técnicas para recopilación de información. ....	36
Figura 3. Tenencias de vivienda. ....	39
Figura 4. Conocimiento de las tasas de intereses. ....	40
Figura 5. Disposición a pagar por una vivienda. ....	42
Figura 6. Modalidad de obtener dinero. ....	44
Figura 7. Solicitudes de créditos a instituciones. ....	47
Figura 8. Preferencias de los modelos de HPHES. ....	48
Figura 9. Solicitudes de créditos a instituciones. ....	59
Figura 10. Vivienda mi primer paso 3x3 ....	81
Figura 11. Modelo de vivienda rural (Tipo R2) ....	82
Figura 12. Modelo de vivienda rural (Tipo R3) ....	83
Figura 13. Modelo de vivienda (Modelo A1) ....	84
Figura 14. Modelo de vivienda (Modelo A2) ....	85
Figura 15. Modelo de vivienda (Modelo A3) ....	86
Figura 16. Fotografías del equipo de trabajo 01. ....	87
Figura 17. Fotografías del equipo de trabajo 02. ....	88
Figura 18. Fotografías del equipo de trabajo 03. ....	89
Figura 19. Fotografías del equipo de trabajo 04. ....	90

## Introducción

Una vivienda digna es un derecho fundamental para todo ser humano, sin embargo, en la realidad muchas familias no cuentan con las condiciones óptimas para construir sus viviendas, conciderando esa necesidad se elabora el planteamiento de la problemática que está enfocado a definir factores que afectan la demanda del servicio de créditos para viviendas populares.

Para el desarrollo del tema de investigación es necesario conocer ciertos aspectos como es la metodología que se ocupará durante todo el proceso de la investigación, para facilitar y llevar un orden en el proceso. se da a conocer cómo será recolectada y procesada la información con el fin de facilitar un análisis de los resultados.

Todo proceso de investigación requiere de recursos ya sean financieros o no financieros, por tal motivo se hace un estimado de los recursos que serán utilizados durante el proceso de investigación.

El presente trabajo de graduación que lleva como tema.”**Factores que inciden en la demanda del servicio de créditos para construcción de viviendas populares, en la zona sur del departamento de Cuscatlán, año 2019**” se constituye de cinco capítulos estos son: plantemiento del problema, marco teórico, metodología, análisis de lo resultados, propuesta de fortalecimiento organizacional y cada uno contempla criterios de inportancia que los define en su contexto, por ejemplo en el planteamiento del problema se da la definición, delimitación del problema donde también mostramos la justificación que nos mueve hacia esos factores que puedan incidir en el problema, asi en el capítulo dos que es el marco teórico donde analizamos situaciones con base a teorías como la de Prahalad “teoría de la base de la pirámide” la cual se define por abordar un segmento olvidado, también hacemos de ello una relación con respecto a Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES) y Fondo Nacional de Vivienda Popular una forma de ir analizando y de presentar diferentes aportes que generen un beneficio social, luego



presentar en el capítulo tres la metodología a utilizar, en donde se especifica el método investigativo siendo este el operativo.

En el capítulo tres, se explica la forma de selección, utilizándose un método estadístico resultando una muestra de 381 hogares de los doce municipios que conforman la zona sur del departamento de Cuscatlán, distribuyendo la muestra de manera proporcional a los doce municipios de la zona sur.

El capítulo cuatro tiene por objetivo analizar los resultados obtenidos en relación al instrumento “encuesta” enfocándonos en los factores: precios, ingresos, créditos sustitutos, preferencia del consumidor, en relación a ello se realizó las respectivas conclusiones y la propuesta investigativa, permitiendo realizar el capítulo cinco, titulado. propuesta de fortalecimiento organizacional en Hábitat para la Humanidad El Salvador, que está constituido por un Plan Estratégico 2020-2024, Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES Agencia Cuscatlán) y Plan Operativo 2020, Hábitat para la Humanidad El Salvador ( HPHES Agencia Cuscatlán), muestra las respectivas estrategias. Plasmado según resultados obtenidos en el instrumento “encuesta” a nuestra población estudiada, con base a los análisis de datos se pasó a realizar las conclusiones del presente trabajo de investigación.

# CAPÍTULO I

## Planteamiento del problema

# Contenido del capítulo

- Determinación del problema.
- Formulación del problema.
- Justificación del problema.
- Alcance de la investigación.
- Objetivos de la investigación.



## **1. Planteamiento del problema.**

### **1.1. Definición del problema.**

Existe una problemática en cuanto a déficit habitacional, según datos del Sistema de Información de Ficha Familiar, sin incluir Cojutepeque y San Bartolomé Perulapía, la población inquilina es de 41,437 habitantes. El hecho de tener una vivienda digna es algo fundamental que todo ser humano debe gozar, pero debido a diferentes factores todavía existen muchas familias que no poseen las condiciones adecuadas porque son excluidos del sistema bancario tradicional, secuela de diferentes aspectos como desastres naturales (inundaciones, tormentas, huracanes etc.), desempleo, seguridad social entre otros. Debido a esas circunstancias nace Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES), una asociación fundada en 1992 en El Salvador, organización que tiene como visión que cada persona pueda tener un lugar adecuado donde vivir impulsando un desarrollo comunitario y sostenible.

Como factores se entiende que son los elementos, influencias o circunstancias que contribuyen a producir un resultado, en relación a eso se desarrolla el tema de investigación, en el cual se busca conocer los factores que como consecuencia muchas familias no demanden servicios de créditos para construir sus viviendas o mejorarlas.

### **1.2 Delimitación del problema.**

Las delimitaciones consideradas dentro de esta investigación son las siguientes: espacial, temporal, poblacional y teórica.

#### **1.2.3 Delimitación espacial.**

La investigación se realizó en la zona sur del departamento de Cuscatlán, debido a la necesidad que contempla esa zona con respecto a la construcción de una vivienda popular.

Para definir la zona sur del departamento, el equipo de investigación ha considerado dividir el departamento en tres zonas con porciones iguales con el fin de mostrar la zona sur objeto de estudio.

Figura 1. División de zonas del departamento de Cuscatlán.



Tabla 1 Municipios de la zona sur del departamento de Cuscatlán

Nombre del Municipio	Ubicación	Numero de Cantones.
Monte San Juan	Limita al norte con Tenancingo, al este por El Rosario, al sur por Cojutepeque y al oeste por Santa Cruz Michapa y Tenancingo.	10
San Bartolomé Perulapía	Limita al norte con Oratorio Concepción, al este y sur con San Pedro Perulapán, al oeste con San Martín.	2
San Pedro Perulapán	Limita al norte con Tenancingo, al este con San Bartolomé Perulapía y al oeste con Santa Cruz Michapa.	14
Cojutepeque	Limita al norte con Monte San Juan y Santa Cruz Michapa, al sur con Candelaria y San Ramón, al este con El Carmen y al oeste con Santa Cruz Michapa.	7
Santa Cruz Michapa	Limita al norte con Tenancingo, al oeste con San Pedro Perulapán, al sur con Cojutepeque y al este con Monte San Juan y Cojutepeque.	6
Candelaria	Limita al norte con Cojutepeque, al este con San Ramón, al sur con Santa Cruz Analquito y San Emigdio y al oeste con el lago de Ilopango.	7
Santa Cruz Analquito	Limita al norte con Candelaria y San Ramón, al este con Jerusalén y Santa María Ostuma (departamento de la Paz), al sur con Paraíso de Osorio, y San Emigdio (departamento de la Paz), y al oeste con Candelaria y San Emigdio.	1
San Ramón	Limita al norte con Cojutepeque, al este con San Cristóbal, al sur con Jerusalén y Santa Cruz Analquito y al oeste con Candelaria.	5
San Cristóbal	Limita al norte con el Carmen y Cojutepeque, al sur con los municipios de Verapaz (departamento de San Vicente), al este por los municipios de Santo Domingo y Verapaz (departamento de San Vicente)	6
El Carmen	Limita al norte con El Rosario, al este con San Rafael Cedros, al sur con San Cristóbal y al oeste con Monte San Juan y San Cristóbal.	7
San Rafael Cedros	Limita al norte con Ilobasco (departamento de Cabañas), al sur con Santo Domingo, y el Carmen y al este con San Sebastián y Santo Domingo.	6
El Rosario	Limita al norte con Tenancingo e Ilobasco, al este con San Rafael Cedros y el Carmen al oeste con El Carmen y Monte San Juan.	4

### 1.2.2. Delimitación temporal.

Todos los factores identificados han sido los comprendidos en el periodo del año 2019, antes de ese periodo algunos factores ya no se encuentren vigentes o después de ese lapso resulten otros.

### 1.2.3. Delimitación poblacional.

La investigación se realizó en 12 municipios de la zona sur del departamento de Cuscatlán: Monte San Juan, San Bartolomé Perulapía, San Pedro Perulapán, Cojutepeque, Santa Cruz Michapa, Candelaria, Santa Cruz Analquito, San Ramón, San Cristóbal, El Carmen, San Rafael Cedros, El Rosario. Enfocándonos en los factores que inciden en la demanda para construcción de viviendas populares.

### 1.2.4 Delimitación teórica.

Una de las ideas es aplicar la teoría base de la pirámide que consiste en analizar el potencial de consumo que representa la población que se encuentra en el nivel de pobreza. Lo hace mediante el estudio de la experiencia obtenida por diversas empresas dedicadas a una variada gama de industrias: consumo masivo, construcción, alimentos, agricultura, salud, servicios financieros y muchas otras. El autor sugiere que, pese a que se trata de un mercado todavía inexplorado por las compañías en el ámbito local e internacional, el potencial de consumo de esa parte de la población mundial será clave en el desarrollo de estrategias de negocio en el futuro. Dicha teoría sería acertada aplicarla al estudio del tema de investigación puesto que el objeto de estudio es un segmento de escasos recursos financieros que necesitan de una vivienda digna el cual es un mercado potencial para las organizaciones que dan crédito para la construcción y mejora de sus viviendas.

## 1.3 Formulación del problema.

Para realizar la formulación del tema de investigación, se realizó un pre-diagnóstico con la colaboración de la asociación Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES Cuscatlán). Mediante los resultados se encontró que la población presta poco interés en la adquisición de créditos para construir o mejorar sus viviendas y no es que no los necesiten, si no que podrían ser ciertos factores que influyen para que las familias no demanden créditos. Es a partir de esta

problemática que se plantea el tema a investigar, el cual se titula: **“Factores que inciden en la demanda del servicio de créditos para construcción de viviendas populares, en la zona sur del departamento de Cuscatlán, año 2019”**.

#### **1.4 Justificación del problema.**

Tener una vivienda, es un derecho fundamental que ha todo ser humano le asiste, pero debido a diferentes circunstancias no todas las personas cuentan con una vivienda con buenas condiciones, algunos de los factores que causan el déficit habitacional se podrían desconocer. Muchas de las familias son excluidas del sistema bancario tradicional y no pueden tener acceso a una vivienda o acceder a un crédito para la construcción de sus viviendas, sin embargo existen organizaciones como: Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES), Fondo Nacional para la Vivienda Popular (FONAVIPO), y otras instituciones que dan beneficios a las familias más pobres para que puedan tener una vivienda, muchas de las familias de la zona sur del departamento de Cuscatlán siguen viviendo en condiciones no adecuadas y otras no tienen sus propias casas, Según datos del Sistema de Información de Ficha Familiar (SIFF), sin incluir Cojutepeque y San Bartolomé Perulapía, la población inquilina es de 41,437 habitantes, lo que significa que son clientes potenciales para las organizaciones antes mencionadas, por ello conviene realizar un estudio que proporcione beneficio a las organizaciones antes mencionadas como a la población, por tanto, se considera la importancia de buscar problemáticas que impiden el desarrollo de las instituciones gubernamentales y organizaciones sin fines de lucro y mediante este estudio de trabajo de graduación se identifican algunas soluciones a los problemas.

Según el diagnóstico preliminar realizado en Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES, Cuscatlán), se identificaron problemas de poca demanda del servicio que presta dicha ONG, como causa a esta problemática la ONG se ha visto afectada en su crecimiento, es por

ello necesario desarrollar un estudio que permita identificar los factores que afectan a la demanda de una forma más detallada y de esta manera las organizaciones que brindan servicios de créditos de viviendas logren fortalecer sus servicios y por otra parte lleve beneficios a las familias que lo necesitan.

## **1.5 Objetivos de la investigación.**

### **1.5.1 Objetivo general.**

Analizar los factores que inciden en la demanda del servicio de crédito para construcción de viviendas populares en la zona sur del departamento de Cuscatlán, año 2019.

### **1.5.2 Objetivos específicos.**

- Analizar el factor precio en cuanto a la incidencia en la demanda del servicio de créditos para construcción de viviendas populares.
- Establecer si los ingresos de los consumidores inciden en la demanda del servicio de créditos para construcción de viviendas populares.
- Determinar si los servicios de créditos sustitutos de la banca tradicional inciden en la demanda del servicio de créditos para construcción de viviendas populares.
- Descubrir si el factor gusto del consumidor inciden en la demanda del servicio de créditos para la construcción de viviendas populares.



# CAPÍTULO II

- Teoría de la riqueza en la base de la pirámide .
- Enfoque de la demanda latente.
- Factores determinantes de la demanda.

## MARCO TEÓRICO

## 2. Marco Teórico

### 2.1 Teoría de la base de la pirámide.

Prahalad en su estudio se dedica a analizar el potencial de consumo que representa la población mundial, estando en un nivel de pobreza bajo, plantea la posibilidad de que grandes empresas se dirijan a un mercado potencial, y que estos se encuentran “en la base de la pirámide” y viven con menos de dos dólares al día.

Esto representa un reto para todas las empresas, junto con el conocimiento y el compromiso de diferentes ONG'S y las poblaciones necesitan mejorar su nivel de vida, y crear una sociedad más justa y avanzar en el camino de erradicación de la pobreza.

Todas las estrategias de negocio están apuntadas a los clientes del tope de la pirámide, haciendo que los pobres paguen una prima de pobreza que en algunos lugares puede variar entre 05 y 25 veces más que el precio que paga alguien del tope de la pirámide por el mismo bien o servicio.

Es necesario considerar a la base de la pirámide como un mercado, dándoles incentivos y de esa forma saquen del aislamiento en que se encuentran en estos tiempos, para eso se considera de importancia el utilizar esta teoría que se enfoca en ese sector olvidado y lograr convertir en un mercado de consumo buscando un método de aproximación diferente hacia las personas.

Durante la última década muchas empresas se aproximaron a los mercados pobres a partir de su portafolio existente de productos y servicio diseñados con precios para el tope de la pirámide, dejando de un lado a los potenciales clientes que se encuentran en la base. (Prahalad C. , 2007)

## **2.1.1 Principios básicos de la teoría de C.K. Prahalad (BDP).**

### **2.1.1.1 Enfoque en el rendimiento enfocado en el precio.**

Ofrecer el mejor rendimiento por el dinero, por ejemplo; el mercado de los teléfonos móviles mientras el precio de los aparatos fue descendiendo, los servicios y promociones fue mejorando llegando las ventas en un millón en cuestión de diez días.

### **2.1.1.2 Soluciones escalables y transportables a través de países, culturales e idiomas.**

Esto permite aprovechar la cantidad de consumidores presentes en la base de la pirámide. En el presente estudio se trata de abarcar ese mercado potencial que permita una disminución en el déficit habitacional.

### **2.1.1.3 Innovar procesos.**

Para que los productos lleguen a los pobres, debe trabajarse diferentes componentes de logística e infraestructura de distribución, en este caso las tasas de interés juegan un papel muy importante para abarcar ese segmento.

### **2.1.1.4 Los mercados menos favorecidos imponen nuevos retos.**

Por tanto, es preciso superar los paradigmas aceptados e innovar cada día diferentes aspectos, por ejemplo: Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES), se enfoca en brindar oportunidades a esas familias que no poseen un lugar de habitación adecuado.

### **2.1.1.5 Mercados de la base de la pirámide.**

Estos mercados son una gran fuente de experimentación en desarrollo sustentable. Y las empresas que han decidido trabajar en la base de la pirámide (BDP) han aprendido rápidamente que deben mantener una gran variedad de relaciones con un gran número de instituciones tales como ONG, Gobiernos entre otros. Estas relaciones conllevan el manejo de diferentes ciclos

de operación y toma de decisiones, tiempos, prioridades y perspectivas sean para identificar las necesidades y problemas, como para lograr soluciones.

### **2.1.2 Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES) y Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) en relación a la teoría de la base de la pirámide de C.K. Prahalad.**

Mediante una comparación a dicha teoría en lo que respecta el enfoque de C.K. Prahalad, se determina que la población de campo de estudio es plenamente la que se encuentra en la base de la pirámide, es decir aquellas familias que no poseen una vivienda adecuada y que su nivel de ingreso es bajo, debido a esa situación se considera totalmente aplicable dicha teoría en trabajo investigativo. Existen diferentes instituciones como Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES) y Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) que le apuestan a ese segmento de la población y está en sus objetivos dar soluciones a esta problemática que viene afectando al país en general. Hay muchos factores que ayudan al desarrollo y crecimiento de la economía en El Salvador. Dentro de eso mencionar a todas las familias que reciben remesas familiares, y de igual forma a un sector que no posee o no tiene ingresos de esa categoría y solamente cuenta con una cantidad mínima de ingresos lo que hace que exista una escasez de recursos económicos, a ellos se les dificulta poseer una vivienda que cumpla con las condiciones adecuadas de acuerdo con C.K. Prahalad ese es el sector al que debe comenzar a considerar como un mercado potencial y es al que se desea abarcar como campo de estudio.

Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES) orienta sus servicios al sector más vulnerable de la población, abriendo nuevos horizontes de inversión y es de esta forma como va desarrollándose como organización a medida se va introduciendo en el trabajo investigativo identificamos como existe una gran relación con la teoría de la base de la pirámide de C.K. Prahalad, considerando que FONAVIPO siendo una organización del Estado abarcando la

población que no posee suficientes ingresos constituyendo un derecho fundamental para cada familia salvadoreña, estipulándose en la constitución de la república de El Salvador en el Art 119 donde “declara de interés social la construcción de viviendas. El estado procurará que el mayor número de familias salvadoreñas lleguen a ser propietarios de sus viviendas. Fomentará que todo propietario de sus fincas rústicas proporcione a los trabajadores residentes habitación higiénica y cómoda, e instalaciones adecuadas a los trabajadores temporales, y al efecto, facilitará al pequeño propietario los medios necesarios” (FONAVIPO, 2002). FONAVIPO responde a diferentes necesidades que posee la población cuyos ingresos no sobrepasan los cuatro salarios mínimos, dichos fondos pueden ser utilizados para la adquisición, construcción y mejoramiento de vivienda y además para la compra del terreno donde se quiere construir, esta institución posee una ley de fondo nacional de vivienda popular estableciendo en su artículo número dos que dicho fondo tiene como objeto principal facilitar a las familias salvadoreñas de más bajos ingresos, el acceso al crédito que le permita solucionar su problema de vivienda y procurar las condiciones más favorables para el financiamiento habitacional de interés social.

Para efectos de esta Ley, se entenderán por familias de bajos recursos aquellas cuyo ingreso mensual sea inferior o igual a un monto de cuatro salarios mínimos del comercio de industria. (FONAVIPO, 2002).

De esta manera se logra asimilar la gran relación al pensamiento de C.K Prahalad en donde el objetivo es abarcar a nuevos segmentos del mercado que están siendo olvidados por diferentes entidades dejando a esa población que se encuentra en la base de la pirámide, mediante el presente cuadro muestra el material predominante con lo que están construidas las viviendas en El Salvador visualizando que nuestra población necesita un apoyo que habilite a realizar diferentes mejoras en sus viviendas, para esto existen diferentes medios que brindan

un servicio de prestación de créditos a familias de ingresos bajos, por ello la teoría de la base de pirámide muestra que es posible que como entidad pueda desarrollarse, existen diferentes empresas que han aplicado esta teoría y han sobresalido como por ejemplo Nestlé una empresa muy reconocida a nivel nacional como internacional se enfocó en un segmento y ha logrado recuperar la inversión que realizó. A nivel nacional Hábitat para la Humanidad El Salvador está implementando el acercarse a esas familias y por medio de ella dar soluciones habitacionales con tasas de interés más accesibles al bolsillo de las familias salvadoreñas.

Tabla 2. Hogares en viviendas con materiales predominantes de construcción de techos, paredes y piso, EHPM 2012.

Techos, Materiales	Cantidad	Paredes Materiales	Cantidad	Pisos, Materiales	Cantidad
Losa de concreto	39,241	Concreto mixto	1,192,035	Ladrillo cerámico	215,428
Teja de barro cemento	438,668	Bahareque	53,634	Ladrillo de cemento	722,982
Lamina de asbesto o fibra de cemento.	573,489	Adobe	249,447	Ladrillo de barro	9,728
Lámina metálica	573,439	Madera	21,310	Cemento	369,288
Paja o palma	3,172	Lámina metálica	93,587	Tierra	304,997
Materiales de desechos	97	Paja o palma	13,208	Otro material	5,683
Otro material	0	Materiales de desechos	4,885		
		Otro material	0		

(DIGESTYC, Encuesta de Hogares Propósitos Múltiples., 2012)

La zona que se abarcará en el trabajo de estudio es la zona sur del departamento de Cuscatlán constituida por 12 municipios siendo objeto de estudio del trabajo investigativo con un número de hogares de 41,332. Llegando a esos hogares que no cumplen las condiciones adecuadas,

teniendo por entendido que una de las grandes dificultades que ha atravesado El Salvador en el ámbito social es el déficit habitacional y por dicha razón ha sido necesario realizar diferentes estudios encaminados a dar solución a tal problemática. FONAVIPO tiene como objeto principal facilitar a las familias salvadoreñas de más bajos ingresos es decir aquellos que se encuentra en la base de la pirámide un apoyo que les permita solucionar su problema de vivienda, procurando disminuir el déficit habitacional entendiendo por déficit habitacional a toda la sumatoria de los hogares que no cumplen con las condiciones necesarias o adecuadas y que necesitan mejoramiento sea este de techo, piso, paredes.

## **2.2 Enfoque de demanda latente.**

Demanda de un producto no expresada por parte de un grupo de no compradores determinado. Se produce cuando, dentro de dicho grupo de no compradores, existe una determinada necesidad que puede satisfacer un producto o servicio, pero aún no se ha manifestado la demanda real, ya sea porque los individuos no cuentan con los medios suficientes o porque aún no existe el producto adecuado (Diccionario Marketing, 2019) . En tal sentido la demanda del servicio de créditos para la construcción de viviendas populares en el departamento de Cuscatlán, se ha visto como necesidad latente donde existen clientes potenciales pero que por ciertos factores la demanda real aún no ha sido manifestada.

## **2.3 Factores determinantes de la demanda**

Algunos de los factores determinantes de la demanda que son sujetos de estudio en el trabajo investigativo son: el precio del producto, los ingresos del consumidor, el precio de bienes o servicios complementarios, el precio de los productos sustitutos o el gusto del consumidor, entre otros . (Cajal, 2012)

En economía, la demanda se refiere a la cantidad de productos y servicios que son adquiridos por los consumidores a un cierto precio en un periodo de tiempo.

### **2.3.1 Precio de un bien o servicio**

La relación entre el precio de un bien o servicio y la demanda se puede observar en la ley de la demanda. Este principio económico establece que si el precio de un producto aumenta, menos personas querrán comprarlo, es decir, la demanda disminuye. Lo mismo es cierto a la inversa: si el precio de un producto disminuye, más consumidores querrán comprarlo, aumentando la demanda del mismo.

Para el caso de los créditos para viviendas, existen los bancos y asociaciones que prestan para este servicio, como por ejemplo: Banco Davivienda, Banco Agrícola, BANCOVI y otros. Por otro lado están las instituciones sin fines de lucro, las cuales en parte son objeto de estudio de la investigación.

Como parte del estudio se han considerado dos entidades con el servicio de créditos para viviendas populares, Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES) y Fondo Nacional para la Vivienda Popular (FONAVIPO). Cada una de ellas con intereses diferentes lo cual hace variar los precios en los montos de las viviendas y por otra parte también inciden en las preferencias del consumidor.



### 2.3.1.1 Tasas de intereses de Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES) y Fondo Nacional para la Vivienda Popular (FONAVIPO).

Tabla 3. Tasa de interés anual de diferentes sectores.

FONAVIPO	
SECTOR DE INGRESOS VARIABLES	
	Interés
Vivienda nueva	10.5%
Vivienda usada	12.5% y 10.5%
SECTOR FORMAL	
Vivienda nueva de interés social	5.5%
Vivienda nueva construida	8%
Vivienda usada	7.5%
Créditos	8% y 9%
Vivienda recuperada	6%
LOTE URBANO	
Sector formal	9%
Sector ingresos variables	10.5%
HPH El Salvador INTERES ANUAL	
Vivienda	7%
Vivienda mejorada	22%

### 2.3.2 Ingresos del consumidor

Si los ingresos del consumidor aumentan, este será capaz de comprar mayor cantidad de productos, sin embargo, si los ingresos de un individuo se duplican, esto no quiere decir que necesariamente se vaya a comprar el doble de productos.

El primer producto satisface la necesidad y el segundo asegura que la necesidad haya sido satisfecha realmente; a partir de aquí, entra en acción la utilidad marginal.

La utilidad marginal se define como el grado de satisfacción o felicidad que genera un bien. La ley de la utilidad decreciente señala que si un individuo consume unidades adicionales de un bien, llegará un punto en el que el bien no satisfará al consumidor sino que generará molestias.

Por otra parte, si el consumidor tiene ingresos realmente altos, podrá adquirir productos de precio más elevado, aumentando también la demanda de los productos costosos.

En El Salvador los ingresos de muchas familias suelen ser bajos, lo cual afecta a las familias en el desarrollo de un bienestar económico, en este caso adquirir un crédito para la construcción de una vivienda o mejorarla, podría ser difícil para muchas familias debido a los bajos ingresos.

A continuación se muestra la tabla del salario vigente desde el 1 de enero del 2018:

Tabla 4. Tarifa de salarios mínimos.

Rama de actividad y subgrupos	Unidad de pago	Monto
<b>Tarifa de Salarios Mínimos</b>		
Dto. Ejecutivo No. 5 D.O. 240, Tomo 417 del 22 de diciembre de 2017		
Recolección de Caña y Beneficios de Café		
	Por día	\$7.47
Recolección de caña de azúcar	Por hora	\$0.934
(*) $\$7.47 \times 365 = \$2,726.55/12 = 227.22$ mensual	(*) Por mes	\$227.22
	Por tonelada	\$3.74
Beneficios de café	Por día	\$7.47
(*) $\$7.47 \times 365 = \$2,726.55/12 = 227.22$ mensual.	Por hora	\$0.934
	(*) Por mes	\$227.22
Dto. Ejecutivo No. 6 D.O. 240, Tomo 417 del 22 de diciembre de 2017		
Comercio y Servicio/industrial/Ingenio Azucarero.		
Comercio y Servicio	Por día	\$10.00
(*) $\$10.00 \times 365 = \$3,650.00/12 = \$304.17$ mensual.	Por hora	\$1.25
	(*) Por mes	\$304.17
Industria	Por día	\$10.00
(*) $\$10.00 \times 365 = \$3,650.00/12 = \$304.17$ mensual.	Por hora	\$1.25
	(*) Por mes	\$304.17
Ingenio Azucarero	Por día	\$10.00
(*) $\$10.00 \times 365 = \$3,650.00/12 = \$304.17$ mensual.	Por hora	\$1.25
	(*) Por mes	\$304.17
Dto. Ejecutivo No. 7 D.O. 240, Tomo 417 del 22 de diciembre de 2017		
Trabajadores Agropecuarios, Recolección de café y Algodón, y Beneficio de Algodón.		
Trabajadores Agropecuarios	Por día	\$6.67
(*) $\$6.67 \times 365 = \$2,434.55/12 = 202.88$ mensual.	Por hora	\$0.834
	(*) por mes	\$202.88
Recolección de café	Por día	\$6.67
(*) $\$6.67 \times 365 = \$2,434.55/12 = 202.88$ mensual.	Por hora	\$0.834
	(*) por mes	\$202.88
	Por arroba	\$1.334
	Por libra	\$0.054
Recolección de Algodón	Por día	\$6.67
(*) $\$6.67 \times 365 = \$2,434.55/12 = 202.88$ mensual.	Por hora	\$0.834
	(*) por mes	\$202.88
	Por libra	\$0.067
Beneficio de Algodón	Por día	\$6.67
(*) $\$6.67 \times 365 = \$2,434.55/12 = 202.88$ mensual.	Por hora	\$0.834
	(*) por mes	\$202.88
Dto. Ejecutivo No. 8 D.O. 240, Tomo 417 del 22 de diciembre de 2017		
Maquila Textil y Confección		
Maquila Textil y Confección	Por día	\$9.87
(*) $\$9.87 \times 365 = \$3,591.60/12 = \$299.30$ mensual.	Por hora	\$1.23

Fuente: Consejo Nacional de Salario Mínimo.

(\*) Salario mensual por regla aritmética según Decreto correspondiente

### 2.3.3 Precio de los productos sustitutos

Un producto sustituto es aquel que sacia la necesidad generada por otro bien demandado.

Por ejemplo, la margarina es un sustituto de la mantequilla; si el precio de la margarina disminuye, la demanda del sustituto aumentará, mientras que la demanda de la mantequilla disminuirá. Si el precio del sustituto incrementa, ocurrirá la reacción opuesta. Otro ejemplo de bien sustituto son los teléfonos Samsung, los cuales sustituyen a los iPhones.

En el entorno de los servicios de créditos, existen muchas instituciones financieras que ofrecen servicios de créditos los cuales podrían sustituir los servicios de Hábitat para la Humanidad (HPH El Salvador) como para el Fondo Nacional para la Vivienda Popular (FONAVIPO)

### 2.3.4 El gusto del consumidor

Cuando las preferencias de un grupo de consumidores se decantan hacia cierto producto, la demanda de este producto incrementa.

Para llamar la atención del consumidor, las entidades deberían invertir en publicidad dando a conocer su producto o servicio.

Para los clientes potenciales tanto, para Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPH El Salvador) como para Fondo Nacional para la Vivienda Popular (FONAVIPO), los gustos

podrían basarse en los requisitos para otorgar créditos como en los diseños de viviendas que se ofrecen (ver diseños anexo 2).

#### **2.3.4.1 Requisitos para optar a programas FONAVIPO**

Programa de contribución modalidad individual

1. Que el solicitante sea propietario el terreno donde utilizará la contribución, que esté inscrito en el CNR y que no exceda los 1,000 mts<sup>2</sup>.
2. Que habite el inmueble donde invertirá la contribución.
3. Que conforme grupo familiar.
4. Que los ingresos familiares mensuales no excedan los dos salarios mínimos (Salario mínimo US\$503.40)
5. Que el grupo familiar no haya sido beneficiado con otra contribución anteriormente.
6. Que el solicitante no tenga otros inmuebles.

Programa de contribución en especie

1. Conformar grupo familiar.
2. Ingresos familiares no mayores a 2 salarios mínimos (Salario mínimo US\$503.40) ·
3. Que no posean inmuebles a su favor·
4. Que habiten el lote asignado en el nuevo asentamiento.

#### **2.3.4.2 ¿Cómo aplicar para una vivienda con Hábitat para la Humanidad El Salvador?**

Las familias que construyen con Hábitat El Salvador deben ser participantes activos en la construcción de una mejor vivienda y un mejor futuro para ellas mismas y sus familias. Cada

vivienda de Hábitat El Salvador es una inversión. Para nosotros, es una solución a una necesidad crítica y creemos que mejores viviendas crearán mejores comunidades.

- Las familias trabajan junto con Hábitat El Salvador en todo el proceso. A esto le llamamos “ayuda mutua”, que es ayudar en la construcción de su propia vivienda, como parte de nuestro programa. Esto puede incluir el apoyo como voluntaria en la construcción de otras viviendas.
- Nuestro programa incluye servicios de acceso a la vivienda, que incluyen clases en educación financiera, construcción, gestión de riesgo y desarrollo comunitario.
- Las familias deben poseer la capacidad y estar dispuestas a pagar una cuota de crédito accesible. El pago de este crédito nos permite poseer un ciclo de retorno para la comunidad y ayudar a más familias a poseer una vivienda adecuada.

### **2.3.5 Expectativa de que los precios de un bien aumenten.**

Cuando las personas esperan que el precio de un bien aumente, suelen adquirir más de este producto a modo de inversión (puesto que en un futuro podrán revenderlo por un precio mayor del que pagaron por él), lo que incrementa la demanda.

Por ejemplo, si los precios de las casas aumentan, las personas querrán adquirirlas puesto que será una inversión formidable.

Número de compradores activos en el mercado

El número de consumidores afecta la demanda agregada. Mientras más consumidores entren en el mercado, mayor será la posibilidad de que la demanda aumente.

# METODOLOGÍA

## CAPÍTULO III

- Metodología de la investigación.
- Fuentes de Información.
- Población o universo de la investigación.
- Unidades de investigación.
- Técnicas de investigación.
- Procedimientos y análisis de la investigación.
- Análisis de los resultados.

## **3. Metodología**

### **3.1 Metodología de la investigación**

La metodología de la investigación se enfoca en un conjunto de métodos que seleccionará el investigador para recolectar la información que posteriormente es analizada con el objetivo de dar respuestas confiables y validas a preguntas específicas o problemas de investigación.

Para el desarrollo de la investigación se proyectó la aplicación del método de investigación operativo, debido al problema identificado y mediante el proceso de investigación se pretende dar una solución óptima al mismo.

El enfoque cualitativo-cuantitativo, se utilizó para la aplicación del proceso de recolección, análisis y vinculación de datos en el estudio.

Con el estudio se espera fortalecer el área de colocación de créditos de la organización Hábitat para la Humanidad El Salvador, proponiendo un modelo de cliente potencial.

### **3.2 Fuentes de información.**

Para el desarrollo de la investigación se utilizó fuentes primarias como secundarias, en las cuales se hizo necesario hacer consultas bibliográficas y además de una forma directa se empleó instrumentos de recolección de datos (encuestas) a la población objetos en estudio.

### **3.3 Población o universo de la investigación.**

La población que se toma como objeto de estudio es la que no cuenta con una vivienda y aquellas que viven en condiciones no adecuadas que son parte de la zona sur del departamento de Cuscatlán, el cual comprende 12 municipios, los cuales son: Monte San Juan, San

Bartolomé Perulapía, San Pedro Perulapán, Cojutepeque, Santa Cruz Michapa, Candelaria, Santa Cruz Analquito, San Ramón, San Cristóbal, El Carmen, San Rafael Cedros y El Rosario.

La investigación se realizó mediante el muestreo no probabilístico, el cual es un procedimiento de selección, en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra. La clasificación que se utilizó es: muestreo intencional u opinático, en este caso los elementos son escogidos considerando criterios o juicios preestablecidos por el investigador (Fidias G. Arias, 2012). En este sentido la aplicación de este método sería ideal, de tal manera que como criterio, solo se tomarán como objeto de estudio aquellos hogares que: las viviendas necesiten mejoras (ya sea en paredes, techo y piso) y aquellas familias que vivan alquilando viviendas.

Los datos de la población por hogares son de 41,332 tomados de los informes de la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC, 2007). Para tal caso se seleccionara una muestra que se obtendrá mediante la fórmula siguiente:

$$n = \frac{z^2 Npq}{(N - 1)e^2 + z^2(p)(q)}$$

Tabla 5. Distribución proporcional de la población.

Municipio	Población (hogares)	% de distribución
Cojutepeque	11,645	28.17
Santa Cruz Michapa	2,685	6.50
San Cristóbal	1,618	3.91
San Bartolomé Perulapía	1,949	4.72
El Rosario	908	2.20



Monte San Juan	2,002	4.84
Candelaria	2,202	5.33
El Carmen	2,776	6.72
San Rafael Cedros	3,672	8.88
San Pedro Perulapán	9,856	23.85
San Ramón	1,369	3.31
Santa Cruz Analquito	650	1.57
Total	41,332	100

---

Se ha obtenido una proporción porcentual de la población de cada municipio, con la finalidad de distribuir la muestra en base a del total de la población.

---

### 3.3.1 Cálculo de la muestra.

Para calcular la muestra se ha utilizado la fórmula para poblaciones finitas o conocidas. Para el caso de la probabilidad de éxito (p) y probabilidad de fracaso (q) se han utilizado  $p=0.5$  y  $q=0.5$ . Entendiendo por probabilidad de éxito los hogares que se encuentre necesitando mejoras (en paredes, techo y piso) y de las familias inquilinas y por probabilidad de fracaso, aquellos hogares que viven en una vivienda digna y propia.

Datos:

$N = 41,332$  Hogares

$q = 0.5$

$p = 0.5$

$$e = 0.05$$

Desarrollo:

Calculando el valor de Z

$$(1 - \infty) 100 \% = 0.95/2 = 0.475$$

Buscamos en la tabla de distribución normal = Z = 1.96

Sustituyendo los datos en la fórmula se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2(41,332)(0.5)(0.5)}{(41,332 - 1)(0.5)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 381$$

La muestra se comprende por 381 hogares de los doce municipios que conforman la zona sur del departamento de Cuscatlán. Para cada uno de los municipios se distribuyó la muestra de manera proporcional a la población (la tabla 6 da a conocer la distribución de la muestra).

Tabla 6. Distribución de la muestra.

Municipio	Población (Hogares)	% de distribución	Muestra (Hogares)
Cojutepeque	11,645	28.17	107
Santa Cruz Michapa	2,685	6.50	25
San Cristóbal	1,618	3.91	15
San Bartolomé Perulapía	1,949	4.72	18

El Rosario	908	2.20	8
Monte San Juan	2,002	4.84	18
Candelaria	2,202	5.33	20
El Carmen	2,776	6.72	26
San Rafael Cedros	3,672	8.88	34
San Pedro Perulapán	9,856	23.85	91
San Ramón	1,369	3.31	13
Santa Cruz Analquito	650	1.57	6
Total	41,332	100	381

---

### **3.4 Unidades de investigación.**

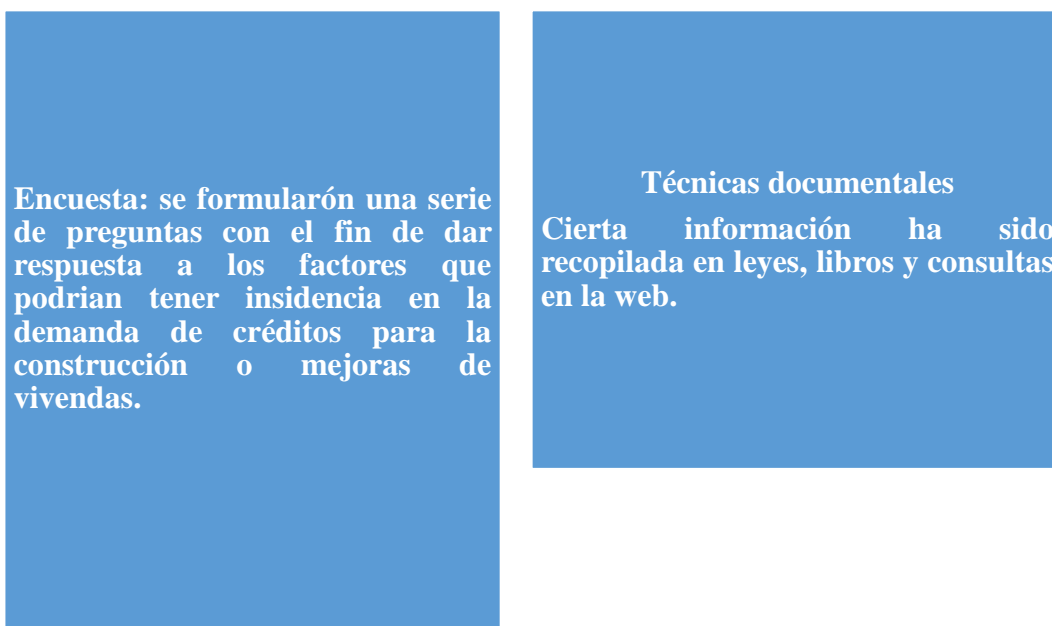
Para lograr un buen desarrollo de la investigación se consideran de mucha importancia la información que brindan las asociaciones o entidades siguientes:

- Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPH El Salvador).
- Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO).
- Familias sin viviendas y sin propiedad, como las que viven en condiciones no adecuadas.

### 3.5 Técnicas de la investigación.

Durante el proceso de la investigación se utilizó las técnicas siguientes:

*Figura 2. Técnicas para recopilación de información.*



### 3.6. Procesamiento y análisis de la información.

Los datos obtenidos se procesaron a través del programa Microsoft Excel que permitió tabular los datos obtenidos y haciendo uso de herramientas estadísticas se determinó una muestra por extractos, por motivos que son 12 municipios objetos de estudio (ver tabla 1), además se generó gráficos utilizando Microsoft Excel los cuales permitió una mejor comprensión de los resultados.

# CAPÍTULO IV

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

- Análisis de resultado de la investigación.
- Análisis situacional.
- Recomendaciones.

#### **4. Análisis de los resultados de la investigación.**

La investigación se desarrolló en doce municipios de la zona sur del departamento del Cuscatlán, (San Pedro Perulapán, San Bartolomé Perulapía, Santa Cruz Míchapa, Monte San Juan, El Rosario, San Rafael Cedros, El Carmen, Cojutepeque, Candelaria, San Cristóbal, San Ramón, Santa Cruz Analquito), de los cuales se estableció como objeto de estudio aquellos hogares donde las familias viven en condiciones inapropiadas, haciendo un total de 381 encuestados, divididos proporcionalmente por cada municipio según las características de nuestro objeto de estudio.

A través del diagnóstico se recolecto información de los factores internos y externos que tienen incidencia en la demanda de créditos para la construcción de viviendas populares.

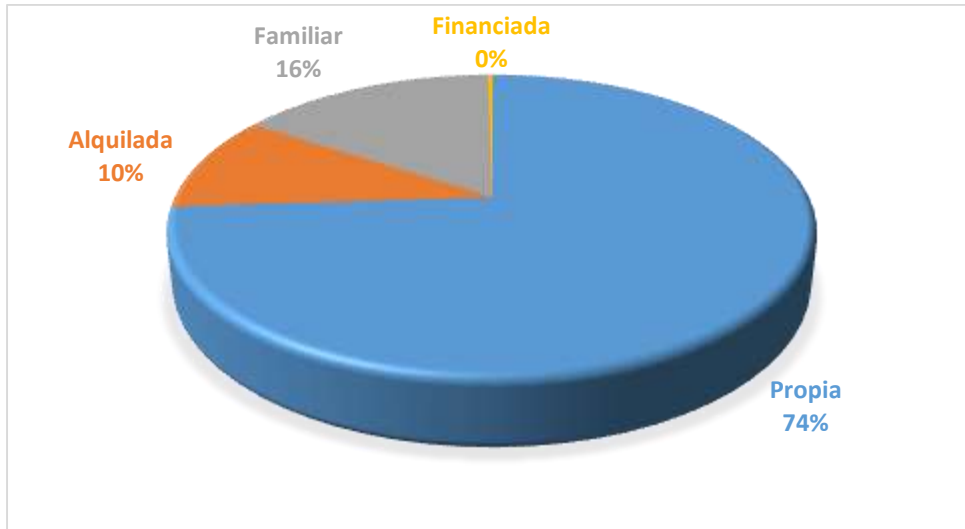
##### **4.1 Situación actual de la demanda de créditos para la construcción de viviendas populares de la zona sur del departamento de Cuscatlán.**

En la zona sur del departamento de Cuscatlán sobre todo en las zonas rurales (con un 78%) de los municipios, se ha visto que las familias habitan en condiciones inapropiadas, donde quienes sostienen el hogar en su mayor parte, sus edades oscilan entre 40 y 60 años de los cuales se puede deducir que son clientes potenciales de Hábitat para la Humanidad El Salvador HPHES (Cuscatlán). Debido a que están dentro de los rangos aceptables para optar a un crédito.

En su mayor parte la condición de tenencia de las viviendas es propia (74% de la muestra). Según las observaciones por el equipo de trabajo muchos hogares de los encuestados tienen un lugar propio donde construir o mejorar su vivienda. Algunos de los comentarios por parte de la muestra, es que las instituciones no llegan hasta donde ellos por el difícil acceso a las zonas

(Rural), debido a las malas condiciones de las vías de acceso y en algunos casos por los grupos delincuenciales.

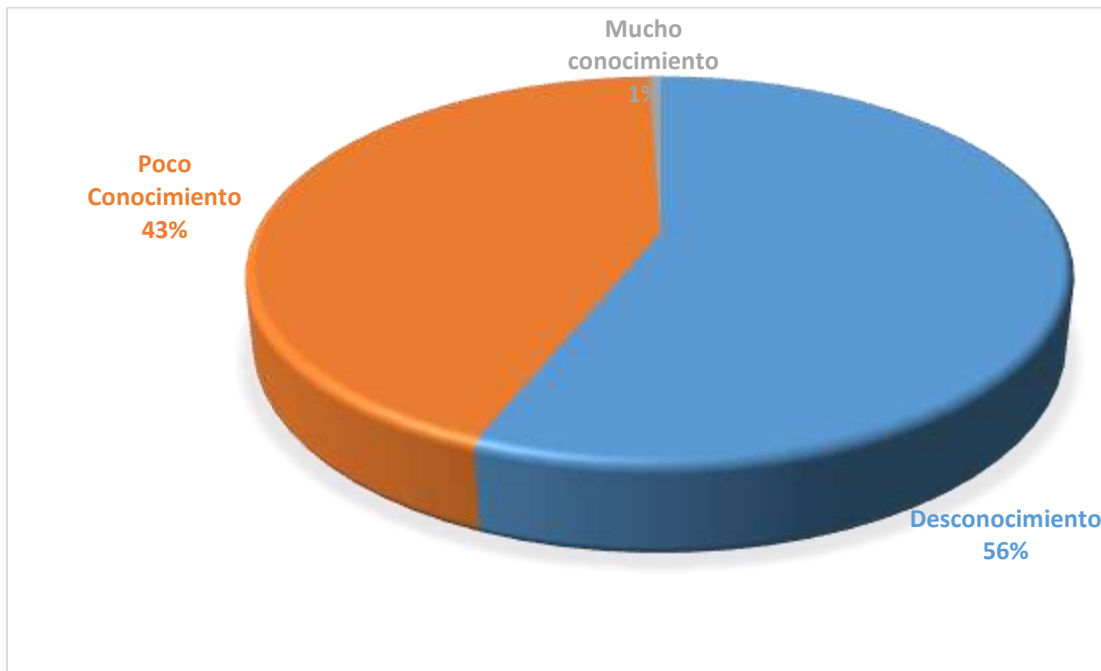
Figura 3. Tenencias de Vivienda.



#### 4.1.1 Factor precio

La tasa de interés es el valor agregado sobre el monto y gran parte de la muestra no tienen conocimiento sobre las tasas de interés que ofrecen las ONG, Cooperativas, Bancos entre otros para el otorgamiento de un crédito, que les permita mejorar o adquirir una vivienda siendo el 56% que no tiene conocimiento, lo que indica que es necesario buscar una metodología o alternativa que permita comunicar diferente información a la población que no tiene conocimiento sobre el área de crédito para construcción o mejora de su vivienda, un 43% tienen poco conocimiento, teniendo duda para que no se acerquen a las instituciones que se encargan de brindar este tipo de servicio y la mínima parte de 1% poseen mucho conocimiento acerca del área de crédito. En su mayor parte la muestra refleja poco conocimiento y es lo que en algunos casos ocasiona que las personas no acepten un servicio de este tipo por la desconfianza de pagar más de lo estipulado o en otros casos cuando son créditos hipotecarios existe el miedo de perder el inmueble.

Figura 4. Conocimiento de la tasas de intereses.



Sin embargo, no están dispuestos a pagar una cantidad elevada en referente al interés debido a que muchas instituciones tienen una tasa de interés elevada debido a ello la siguiente tabla indica que la muestra encuestada opta por pagar una tasa baja debido a que poseen ingresos bajos siendo un 71% que responde en estar dispuestos a pagar de 1% a menos de 3%, siendo una tasa baja y el 29% está dispuesto a pagar de 3% a menos del 6%, mostrándonos una tendencia hacia tasas de interés bajas, como se representa en la siguiente tabla.

Tabla 7. Tasas de intereses.

Rangos de intereses	Encuestas	%
De 1% a menos 3%	269	71%
De 3% a menos de 6%	110	29%
De 6% a menos del 9%	2	0%
Del 9% a menos del 12%	0	0%
Total	381	



La mayor parte de la población comparte la opinión en que es necesario pagar una tasa de interés por la obtención de un crédito, pero que esta sea accesible, como se denota en la siguiente figura 7 que muestra un 44% está poco de acuerdo sobre todo cuando la tasa es exagerada y consideran que no es posible cubrir esa cantidad, un 35% consideran estar de acuerdo a realizar un pago extra por el monto pero considerándolo que sea un monto racional y la otra parte del 21% de la muestra no quisieran que se realizara un pago extra de interés, respetando las respuestas debemos ser consiente que en todo caso siempre se debe de pagar una tasa de interés por muy mínima que sea.

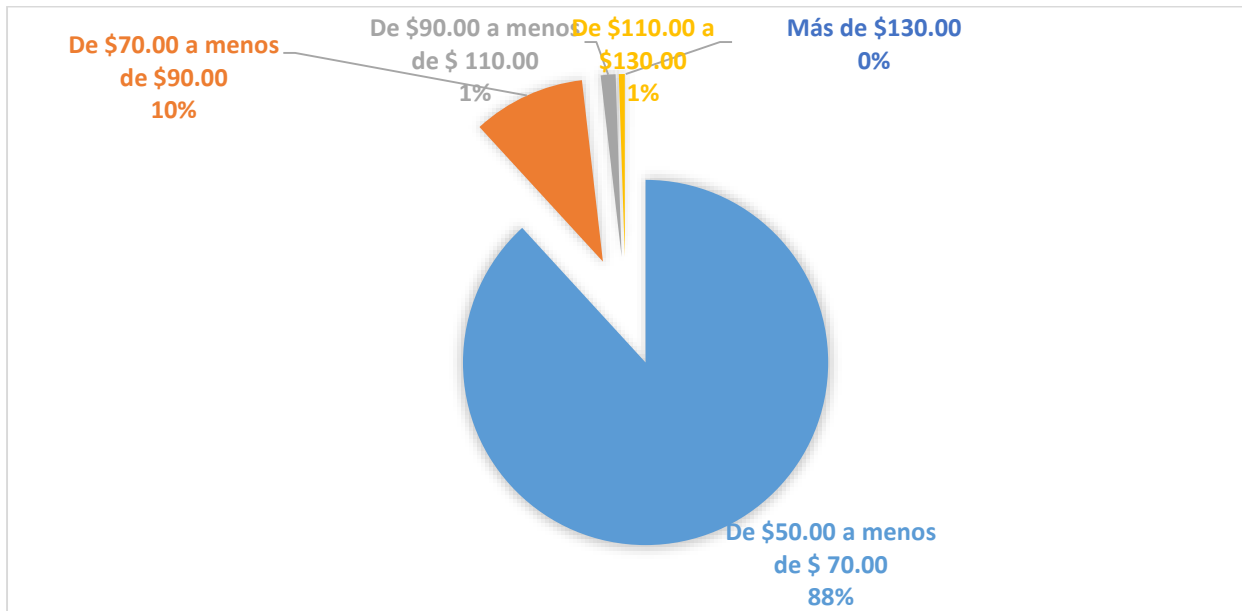
Por otra parte la muestra encuestada indica que en caso de hacer un crédito están dispuestos a ofrecer en garantía su escritura o en dado caso ofrecer un fiador que cumpla con las condiciones que sean necesarias y de esta manera acceder a un crédito para construcción adquisición o mejora de su vivienda, el otro 3% no están de acuerdo en dar garantía para optar por un crédito considerándolo incensario.

Una manera de sentir confiabilidad por parte de los hogares es que las instituciones ofrezcan una variedad de seguros que les permite tener una mayor confianza de modo que tenga una mejor garantía, es de preferencia por parte de la muestra encuestada un seguro de vida (79%) ya que lo consideran apropiado, de esta forma están asegurando a su familia a ya no pagar más el crédito en cualquier caso de fallecimiento por parte del deudor, otras partes optan diferentes opciones como, seguro contra incendios y seguro contra desastres naturales ya que son frecuentes aquí en el país (El Salvador) casos como terremotos, huracanes etc.

El nivel de ingresos que perciben las familias mensualmente es bajo y en relación a cada uno de los pagos que se muestra en la figura 5, se nota inclinación a que prefieren los pagos bajos (88% de la muestra) por la obtención de un crédito para construcción, mejora o adquisición de su vivienda, de esto se deduce que va en consideración al nivel de ingresos que perciben las

familias, una pequeña proporción (10%) está dispuesta a pagar un monto que oscila entre \$70.00 a menos de \$90.00, el 1% dispone a pagar de \$110.00 a menos de \$130, en la siguiente figura se muestra el detalle:

Figura 5. Disposición a pagar por una vivienda.



Debido a que la mayor parte de las familias reciben sus ingresos de forma mensual, un 93% de la muestra prefieren realizar los pagos en ese mismo lapso, siendo la forma más común que utilizan diferentes instituciones financieras para realizar los pagos, una pequeña proporción prefiere realizar pagos de manera quincenal y la otra parte prefiere abstenerse a dar una respuesta para mayor comprensibilidad.

### Conclusión:

Considerando el factor precio que se define como la cantidad dinero que permite la adquisición o uso de un bien o servicio. En este factor se analiza diferentes indicadores como tasas de interés, garantías y seguros, con el objetivo de recabar información de trascendencia para beneficio institucional y personal, mediante la encuesta pasada en la zona sur del departamento de Cuscatlán analizando la de tasa de interés, se ha determinado que las personas no tenían

conocimiento, es de importancia que la población conozca del funcionamiento de las tasas de interés para que de cierta forma consideren la opción de adquirir un crédito, puesto que como manifestaba la muestra estaría dispuesta a ofrecer garantías para obtener el crédito, se ha determinado que la mayor parte de muestra se inclina hacia los pagos bajos esto debido a que con los ingresos que obtienen no pueden pagar una cuota que exceda más de los \$70.00.

#### 4.1.2 factor ingreso

En el análisis de resultados de la encuesta pasada en los diferentes municipios de la zona sur del departamento de Cuscatlán, muestra que el nivel de ingresos en su mayor parte es del salario mínimo y otra proporción reciben menos de un salario base como se refleja en la Tabla 8, con estos ingresos a las familias se les hace difícil adquirir un crédito para la construcción de viviendas, siendo un obstáculo para ellos ya que muchas organizaciones esperan que estos posean un salario estable que les permita dar seguridad de pago, pero como se ha determinado en su mayor parte reciben lo de un salario mínimo y con esto deben de cubrir necesidades básicas y por lo tanto para adquirir un crédito muchas veces el dinero ya no alcanza.

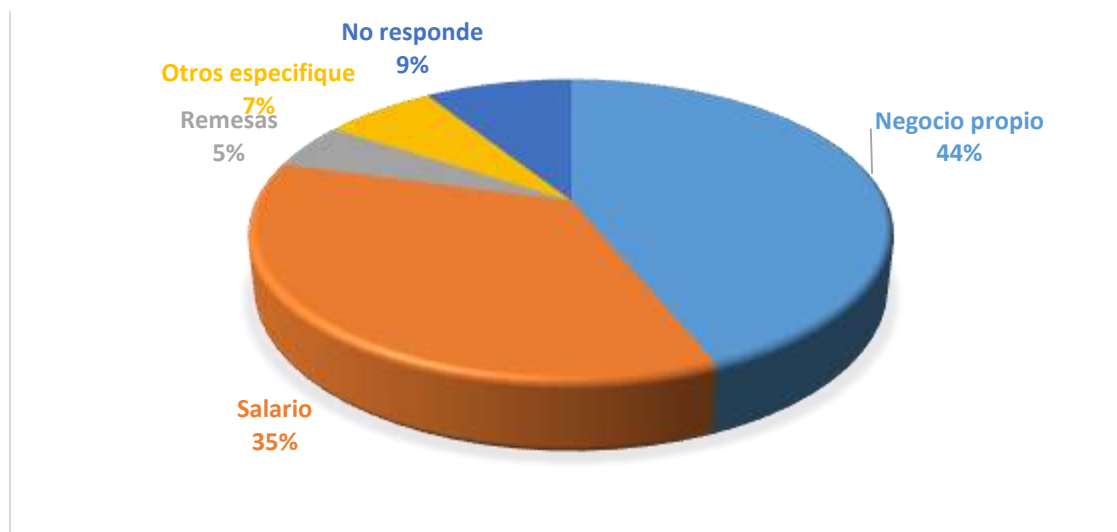
Tabla 8. Nivel de ingreso.

Salario	F	%
Menos del salario mínimo	88	23%
Un salario mínimo	226	60%
Dos salarios mínimos	50	13%
Más de dos salarios mínimos	1	0%
Más de tres salarios mínimos	0	0%
No responde	16	4%
Total	381	100%

En cuanto a sus ingresos se puede ver que los hogares recaudan en su mayor parte lo que es un salario mínimo, aunque en su mayoría no cuentan con un empleo, pero de lo poco que cada uno de sus miembros reciben logran rondar lo del salario mínimo. Solo el 35% de la muestra tiene un salario, otros se dedican a pequeños negocios para subsistir económicamente lo que

representa un 44% de la muestra, un 9% no quiso responder de qué manera obtiene sus ingresos, y un 5% de las familias recibe remesas como conclusión a este 5% se ha determinado que en muchos de los hogares encuestados según las características del objeto de estudio, son familias que no dependen de una remesa. En la figura siguiente se muestra de que maneras los hogares obtienen sus ingresos monetarios.

Figura 6. Modalidad de obtener dinero.



Considerando los ingresos y mostrando las cuotas de los precios de las viviendas que ofrece HPHES, el 66% de las personas encuestadas consideran que con esos ingresos no pueden optar a un crédito para construir, mejorar o adquirir una vivienda debido a que sus ingresos son bajos y tienen que cubrir necesidades básicas como la alimentación, solamente el 34% de ellos considera que si lo puede hacer.

### Conclusión

Según los resultados, en los hogares los niveles de ingresos son bajos y debido a ello adquirir un servicio de créditos se les hace complicado porque consideran que no lograrían cubrir con las cuotas que deberían estar pagando, en su mayoría las familias subsisten económicamente de pequeños negocios pero consideran que con eso aún no es necesario para pagar un crédito

por tantas necesidades como la alimentación y la salud que prácticamente les absorbe todo lo que reciben, considerando esto a HPHES le sería de gran importancia considerar esta situación económica que viven muchas familias para otorgarles créditos y buscar aplicar una alternativa que les permita asegurar el pago de las cuotas.

#### **4.1.3 Factor de créditos sustitutos**

Según a los encuestados en su mayoría es poco el conocimiento que tienen acerca de las instituciones que les pueden ayudar para la construcción de sus viviendas.

En su momento cuando se les preguntaba qué a que fuente de financiamiento acudiría para construir, mejorar o adquirir una vivienda, el 31% de los encuestados decía que a una ONG lo que significa que tienen un buen concepto sobre las ONG y lo que representa una oportunidad para HPHES, pero por otra parte el 22% de los encuestado tiene la idea que lo haría con sus propios ingresos haciendo sus ahorros, es lo que nos expresaban algunos encuestados. Un 18% de ellos preferiría las cooperativas financieras, un 15% los bancos y sin embargo el 14% de la muestra no estaría dispuesto a optar por una fuente de financiamiento.

A continuación se muestra en la Tabla 9 las fuentes de financiamiento a las cuales los encuestados decidirían acudir en caso de necesitar un financiamiento para la contrición, mejora o adquisición de viviendas:

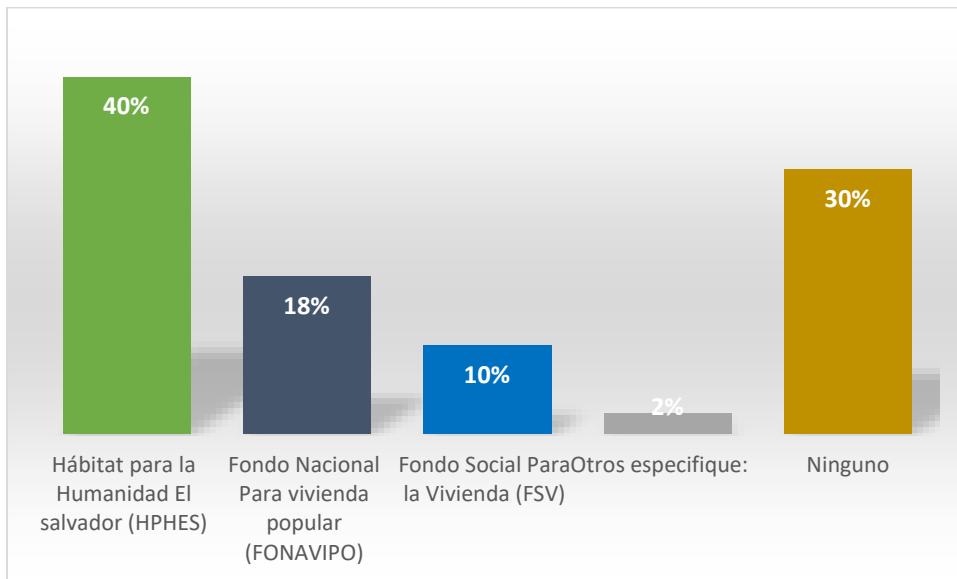
Tabla 9. Instituciones como fuentes de financiamiento para viviendas.

Fuentes de financiamiento	Inclinación de respuestas.	Inclinación de respuestas %
Propia	83	22%
Bancos	57	15%
ONG	118	31%
Cooperativas Financieras	68	18%
Prestamistas individuales	0	0%
Otros especifique	0	0%
Ninguno	55	14%
Total	381	

En cuanto a los créditos el 74% de los encuestado nunca ha hecho un crédito destinado para viviendas, el 25% pocas veces lo ha hecho y un 1% que si lo ha hecho muchas veces, de esto se puede deducir que en las familias hay cierto miedo en endeudarse por construir, mejorar o adquirir una vivienda, una causa podría ser que los ingresos de las familias son muy bajos como ya lo hemos visto anteriormente o por otra parte por el desconocimiento del funcionamiento de las tasas de intereses.

En el mercado existen diversidad de instituciones que prestan el servicio de crédito para construcción o mejora de viviendas, pero en esta ocasión se les presentaba a los encuestados la ONG HPHES, FONAVIPO y FSV, con respecto a ello el 40% de la muestra se inclina por HPHES, seguido de un 30% que no estaría dispuesto a solicitar el crédito, el 18% estaría de acuerdo en solicitárselo a FONAVIPO y en un porcentaje menor del 10% a FSV, retomando el 30% que no estaría dispuesto a solicitar crédito, se nota que es un porcentaje de la muestra algo elevado, por lo que se ve que por parte de las familias no hay un interés en solicitar el servicio de crédito para viviendas aunque necesiten construir o mejorarlas.

Figura 7. Solicitudes de créditos a instituciones.



Como se ve HPHES podría posicionarse muy bien en el mercado ya que existiría una mayor inclinación para dicha ONG por parte de los encuestados.

### Conclusión

La demanda de crédito para la construcción o mejora de viviendas ha sido muy poca. El factor crédito sustitutos, ubicándose en la posición de Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES) no ha sido tanto el problema porque según al segmento que se ha estudiado si bien existe esa necesidad de tener una vivienda en condiciones adecuadas y muchas veces la banca tradicional les cierra las puertas a este tipo de familias, es entonces cuando HPHES como una organización social sin fines de lucro, es la indicada para llegar hasta esos hogares ofreciéndoles sus servicios.

#### 4.1.4 Factor preferencia del consumidor.

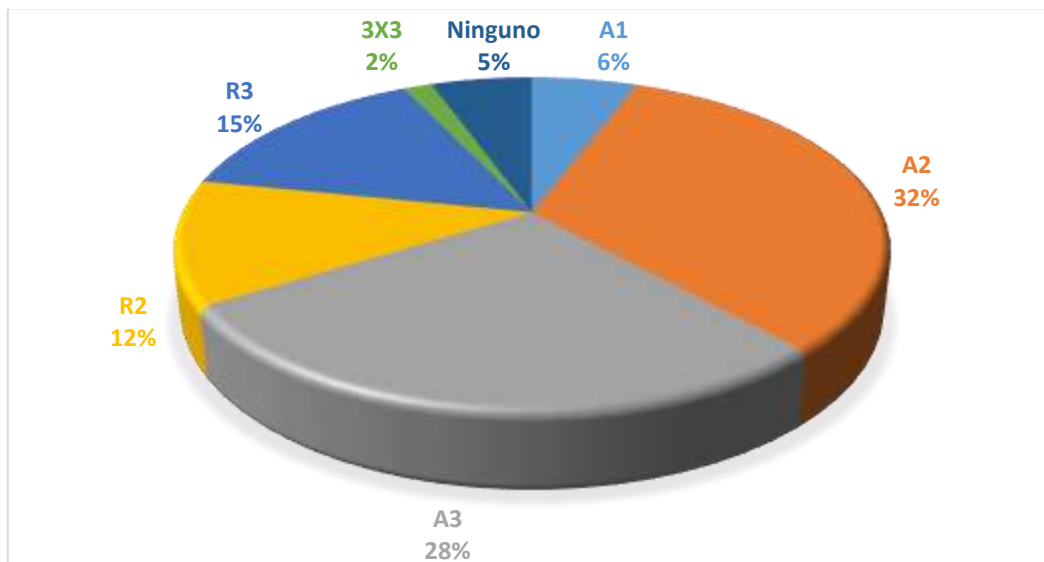
Los gustos o preferencias del consumidor son muy importantes porque de los clientes depende la estabilidad de las instituciones. En cuanto a las tasas de interés, un porcentaje del 61% les gustaría que las tasas fueran accesibles, por otra parte el 36% le gustaría que hubiera mejor

atención para ellos. Una comparación sobre las tasas accesibles y cuanto estaría dispuesto a pagar por un servicio de crédito, el 71% de la muestra estaría dispuesto a pagar del 1% al 3% como se muestra en la Tabla 7, sin embargo para las instituciones esto significaría una pérdida en sus utilidades.

Por otra parte a los encuestados se les presentaba unos modelos de viviendas que ofrece HPHES con el propósito de saber cual les parecía mejor, cada uno de los modelos tenía el precio reflejado como se muestra en el anexo 2.

Mostrados los modelos con sus respectivos precios, resulta que los gustos por los modelos en su mayor la muestra se decide por los modelos A2 y A3 con 32% y 28% respectivamente, los precios de los modelos antes mencionados a comparación de los ingresos de los hogares suelen ser bajos para lograr la adquisición de uno de estos modelos.

Figura 8. Preferencias de los modelos de HPHES.





## Conclusión

Las preferencias de los consumidores para tal caso están determinadas por las bajas tasas de intereses lo cual para la banca tradicional esto no funcionaría de la mejor manera, solamente se necesitan de organizaciones como HPHEs para ayudar a las familias que necesitan un financiamiento puesto que por los ingresos y otras limitaciones muchas familias a veces no han podido adquirir un crédito destinado para viviendas por parte de la banca tradicional.

## 4.2 Recomendaciones

- Brindar educación financiera por medio de programas sectoriales. Se entiende por educación financiera a un proceso que permite que la ciudadanía tenga conocimiento sobre diferentes áreas que les permita generar aptitudes más responsables, buscando una mejora ante la cultura financiera de la población esto les permitirá conocer qué, dónde, cuándo, cómo y porqué, esto ayudaría a una mejor administración de los recursos.
- Aplicar alternativas que busquen seguridad de pagos ante las organizaciones, como por ejemplos dar financiamiento para que las familias puedan emprender un negocio y que de esta manera puedan cubrir con las cuotas de pagos, debido a que el nivel de ingresos es bajo según los resultados del estudio en este segmento de mercado.
- Tener más acercamiento haciendo promociones en su mayor parte en las zonas rurales debido a que existen muchos clientes potenciales que necesitan de una vivienda digna.

## CAPÍTULO V

# Propuesta de fortalecimiento organizacional en Hábitat para la Humanidad El Salvador.

- Plan estratégico de la institución Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES Agencia Cuscatlán) comprendido para el periodo del 2020-2024.
- Plan operativo 2020. Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES Agencia Cuscatlán)

## **5.0. Propuesta de fortalecimiento organizacional en Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES Agencia Cuscatlán).**

### **Introducción**

El Salvador país más pequeño en la zona centro americana y uno de los países densamente poblados, ha obtenido un crecimiento en el PIB de un 2.5 por ciento para el año 2018 sin embargo se continúa registrando niveles de crecimiento muy bajos, y ese bajo crecimiento se ha venido a traducir en una moderada reducción de la pobreza lo que conlleva que muchas instituciones como: Hábitat para la Humanidad El Salvador se vea perjudicado por la situación económica.

Dicha demanda no puede optar por adquirir uno de los servicios que se prestan ya que la población estudiada posee un nivel de ingresos bajos. En un entorno de debilitamiento en el crecimiento regional y mundial El Salvador en el primer trimestre del año 2019 creció a una tasa de 2.7 por ciento, no obstante acumulo una tasa de crecimiento de 2.3 por ciento, informando el Banco Central de Reserva (BCR) (Gobierno, 2020).

En un entorno de debilitamiento en el crecimiento regional y mundial En el último informe económico Anual del Banco Central de Reserva publicado en el año 2019, se establece un ritmo estimado anual de 2.5 por ciento para el año 2020. En cuanto al nivel de remesas recibidas en el año 2019 llegó a un crecimiento de 4.8 por ciento equivalente a US\$259.4 millones adicionales respecto al año anterior informo, el Banco Central de Reserva (BCR). Información que ayuda a ver de manera genérica que el nivel de ingresos que se han logrado percibir en el país aumentó considerablemente. Esperándose para el 2020 lo que indica que es un canal que debe aprovecharse por las instituciones ya que capacidad de pago tiende a aumentar.

El desempleo en el País Afecta en gran manera a los jóvenes para el 2019 el desempleo baja en un 6,3 por ciento lo que significa que habían más oportunidades de trabajo factor que beneficia de manera directa la economía en general (CentralAmericaData.com)

PLAN ESTRATÉGICO

2020- 2024 HÁBITAT PARA LA

HUMANIDAD EL SALVADOR

(HPHES

AGENCIA

CUSCATLÁN.)

## **5.1 Plan Estratégico 2020- 2024 Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES Agencia Cuscatlán)**

### **5.1.1 Factores.**

#### **5.1.1.1 Factor Político.**

Dentro del marco político en El Salvador al existir inestabilidad política ocasiona que exista enfrentamiento entre partidos lo que hace detener inversiones importantes dentro del país, esa falta de apoyo o falta de voluntad por parte de los políticos hace incidencia a un crecimiento sostenible, siendo este un problema que se ha manifestado históricamente en el país.

Sin embargo se continúa haciendo progresos en indicadores de desarrollo humano entrando en marcha un proyecto de fortalecimiento de los gobiernos locales dio beneficios alrededor de 3.4 millones de personas en 262 municipios, a través del desarrollo de 507 proyectos locales de infra estructura en áreas como (electrificación, agua y saneamiento, manejo de desechos etc.). Esto viene jugando un papel muy importante el factor político dentro de El Salvador.

En el sector de empleo se considera de importancia que cada familia pueda obtenerlo en su art 1 se reconoce que es obligación del estado asegurar a los habitantes de la república, el goce del bienestar económico. (republica, 2020)

Sin embargo existe una gran proporción que aún no posee un empleo estable lo que muestra que es necesario seguir realizando proyectos de inversión en esa línea.

### **5.1.2 Factor Social.**

La delincuencia es uno de los problemas sociales más impactantes a nivel de país, factor que detiene el desarrollo económico, decayendo para el 2019 en cinco posiciones poniéndose en la casilla 103 de 141 países datos obtenidos del Foro Económico Mundial (FEM).

Todo esto es una limitación para diferentes instituciones como es, Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES), enfrenta esta problemática que viene ocasionando un estancamiento al desarrollo económico institucional como local, no se puede acceder a los diferentes cantones de la zona sur del departamento de Cuscatlán.

### **5.1.3 Factor Tecnológico.**

La industrialización se convierte en un componente vital para toda sociedad o empresa es necesario que se genere o garantice una mayor eficiencia y calidad de los diferentes servicios que ofrecen las instituciones innovando en tecnología y generando crecimiento institucional, en el caso de Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES), debe ir de la mano con el factor tecnológico sirviendo para agilizar el servicio que se ofrece y que el cliente perciba el nivel de atención el poco uso de la tecnología es la principal deficiencia de las empresas.

En El Salvador los procesos en los bancos o asociaciones de crédito y ahorro son más ágiles innovando tecnología que les dé una atención más rápida desarrollando mejores opciones de pago como pagos en línea así Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES), debe optar por innovación, adopción y desarrollo de tecnologías, complementando con la capacitación constante que les permita desarrollarse como institución.

La Asociación Salvadoreñas de industrias (ASI) toma la decisión de ser parte de un nuevo escenario productivo que se está generando a nivel mundial, y que cada industria debe ir aplicando y no quedar desfasada. (Domenech)

## **5.2 Análisis de las cinco fuerzas de Porter**

### **5.2.1 Fuerza 1: Poder de negociación de los clientes o compradores.**

Esto puede ejercer mucha presión sobre diferentes instituciones los clientes juegan un rol importante, para aumento o disminución de precio en el caso de, Hábitat para la Humanidad El Salvador. Ofrece servicios de crédito para construcción de su propiedad, existiendo gran cantidad de personas que tienen una necesidad latente en la zona sur del departamento de Cuscatlán, en este caso el factor determinante es la tasa de interés debido a que si esta es baja se vuelve un factor determinante para que exista una mayor demanda por parte de los clientes.

### **5.2.2 Fuerza 2: Poder de negociación de los proveedores.**

Los proveedores tienen una capacidad superior a la hora de vender sus insumos, siendo estos capaces de influir en las decisiones de la empresa en este caso Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES). Recibe diferentes donaciones y se constituye como ONG que realiza aporte a las familias de bajos ingresos, contribuyendo en la mejora de la calidad de vida. (HPHES M., 2019).

### **5.2.3 Fuerza 3: Amenaza de entrada.**

Los nuevos entrantes innovan nuevas capacidades y un deseo de adquirir gran participación dentro del mercado lo que ejerce presión sobre los precios, costos etc. Dentro del país El Salvador existe una gran cantidad de cooperativas del sector financiero que van introduciéndose al mercado lo que conlleva a ser parte de la competencia que enfrenta Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES), definiendo límites de rentabilidad potencial de su sector financiero.



Cuando la amenaza es alta, los actores establecidos deben mantener los precios bajos en este caso de Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES) en relación a otras organizaciones posee tasas de interés accesibles lo que hace que sea una oportunidad aprovechable dentro de su sector viéndose como un punto a su favor en relación a las diferentes organización entrantes al sector.

Para esto existen diferentes barreras de entradas siendo unas ventajas para los actores establecidos o dicho de otra forma para las organizaciones que ya están trabajando con anterioridad dentro del sector. (Riquelme Leiva, 2015)

#### **5.2.4 Fuerza 4: Amenazas de productos sustitutos.**

Se refiere a productos sustitutos a aquellos que cumplen la misma función o una similar que el producto o servicio de un sector, a veces la amenaza de sustitución puede ocasionarse de manera indirecta, los sustitutos siempre están presentes, cuando la amenaza de estos productos sustitutos es alta la rentabilidad del sector sufre, por ejemplo en lo que respecta Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES), se enfrenta a una gran cantidad de Cooperativas, Bancos, ONG que prestan el mismo servicio eso significa que estos vienen a limitar el potencial de rentabilidad de una organización como HPHES.

Si un sector no se distancia de los productos que vienen a sustituirlos mediante el desempeño de su servicio o producto, o mediante el marketing, o cualquier otro medio que sea necesario vendría a verse afectado en términos de rentabilidad y de alguna forma en su potencial de crecimiento, limitando no solo las utilidades sino que de igual forma limitan las bonanzas que el sector podría cobrar en los periodos. (Riquelme Leiva, 2015)

La amenaza de un sustituto es alta si:

#### **5.2.4.1 Ofrece un atractivo Trade-Off de precio y desempeño del producto del sector.**

Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES), posee un gran reto que es desarrollarse cada día más expandiéndose y acercándose de una manera directa a su demanda de modo que los productos sustitutos no sean una amenaza para la institución.

#### **5.2.4.2 El costo para el comprador para cambiar el producto sustituto es bajo.**

las estrategias deberían poner especial atención a los cambios en otros sectores que podrían transformarse en atractivos sustitutos donde antes no lo eran abriendo un espacio a la innovación de servicios, de esta manera puede ser capaz de atraer diferentes clientes, abriendo espacio para la estrategia de océanos azules que plantea como desarrollar un nuevo mercado donde la competencia no tiene ninguna importancia, en este caso Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES), puede implementar diferentes métodos que abarquen ese segmento que es olvidado por la banca tradicional.

#### **5.2.5. Fuerza 5: Rivalidad entre Competidores.**

La rivalidad viene a definir la rentabilidad de un sector. Para que una entidad pueda seguir sus operaciones debe innovarse y desarrollarse con mejores estrategias que les permita crecer como institución en el caso de Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES) ofrece tasas de interés bajas en relación a su competencia que en este caso es la banca tradicional. (Riquelme Leiva, 2015)

Todas las instituciones poseen diferentes estrategias que les permiten abordar su segmento de mercado en nuestro caso como grupo proponemos la estrategia de océano azul empleada en cómo desarrollar un nuevo mercado en donde la competencia no tenga ninguna importancia una nueva forma de intentar desarrollarse innovando como institución financiera.

Hábitat para la Humanidad El Salvador trabaja bajo la visión de que cada persona pueda tener un lugar adecuado donde vivir, impulsando un desarrollo comunitario, transformador y sostenible. (HPHES, 2019).

### 5.3 Formulación Estratégica

Mediante un plan estratégico podemos definir cada uno de nuestras metas como de los objetivos a largo plazo que una organización desee alcanzar, realizándose de una manera formal puede ser una herramienta fundamental que ayuda a la dirección de la empresa a pensar de forma sistemática a futuro y mediante ese lapso de tiempo se debe de controlar periódicamente y que de esa manera se pueda alcanzar las metas trazadas para esto debemos corregir las debilidades, afrontar amenazas, Mantener fortalezas y explotar cada una de las oportunidades que se poseen como institución.

Figura 9. Solicitudes de créditos a instituciones.

#### **Etapas importantes en la elaboración de un plan estratégico.**



(Diaz, 2019)

#### 5.3.1 Perfil Empresarial.

Hábitat para la Humanidad El Salvador fue fundado en 1992 y ha venido a facilitar soluciones habitacionales a miles de familias que necesitaban un lugar al cual llamar hogar.

(HPHES, 2019).

Hay una gran necesidad en el país de construcción de viviendas y a medida la población va aumentando la necesidad de construirlas, se retoma el caso en la zona sur del departamento de Cuscatlán, se ve esa necesidad, y en su mayoría poseen ingresos bajos, Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES), aboga por que las familias posean una vivienda adecuada impulsando de esta manera un desarrollo comunitario sostenible.

### **5.3.2 Misión.**

“Convocar a la gente para construir viviendas comunidades y esperanza y mostrar el amor de Dios en acción”

### **5.3.2 Visión.**

“Un mundo donde todos tengan un lugar adecuado donde vivir”

### **5.3.3 Principios.**

- Demostrar el amor de Jesucristo
- Enfocarse en la vivienda
- Abogar por viviendas adecuadas
- Promover la dignidad y la esperanza
- Apoyar un desarrollo comunitario transformador sostenible

### **5.3.3 Valores**

- Solidaridad con los más pobres
- Respeto a la diversidad
- Transparencia y redición de cuentas
- Calidad en el servicio
- Compromiso con la gestión ambiental

### **5.3.4 Objetivos Estratégicos de HPHES**

1. Reducir el déficit Habitacional de las familias de escasos recursos económicos con servicios financieros y constructivos.
2. Promover el tema de vivienda adecuada en el sector y en la sociedad
3. Desarrollar una organización sostenible.

### **5.4 Recomendaciones**

- Brindar educación financiera por medio de programas sectoriales. Se entiende por educación financiera a un proceso que permite que la ciudadanía tenga conocimiento sobre diferentes áreas que les permita generar aptitudes más responsables, buscando una mejora ante la cultura financiera de la población esto les permitirá conocer qué, dónde, cuándo, cómo y porqué, esto ayudaría a una mejor administración de los recursos.
- Aplicar alternativas que busquen seguridad de pagos ante las organizaciones, como por ejemplos dar financiamiento para que las familias puedan emprender un negocio y que de esta manera puedan cubrir con las cuotas de pagos, debido a que el nivel de ingresos es bajo según los resultados del estudio en este segmento de mercado.
- Tener más acercamiento haciendo promociones en su mayor parte en las zonas rurales debido a que existen muchos clientes potenciales que necesitan de una vivienda digna.

Tabla 10. Matriz Estratégica de Hábitat para la Humanidad El Salvador, 2020.

<b>Matriz Estratégica de Hábitat para la Humanidad El Salvador. 2020.</b>					
<b>OE1</b>	<b>Objetivo específico</b>	<b>Acción inicial</b>	<b>Acción de cierre</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>
Mejorar la administración implementando mejores lineamientos de trabajo.	Promover la misión y visión de HPHEs (Agencia Cuscatlán) y obtener un mayor nivel de empoderamiento sobre cada uno de los trabajadores.	Promover una buena cultura organizacional en HPHEs (Agencia Cuscatlán).	Incrementar la demanda de los servicios que ofrece HPHEs.	La gerencia	Salario
Establecer mejores lineamientos que les permita crecer en un 10% en su patrimonio.	Incrementar los niveles de publicidad por parte de la institución HPHEs (Agencia Cuscatlán) y	Identificar las necesidades de los futuros clientes.	Ejecución de evaluaciones a los trabajadores haciendo un sondeo que permita visualizar algunos problemas y generar mejores decisiones.	Asesores de créditos.	Salario
	Aumentar el nivel de percepción por parte de sus potenciales clientes.	Implementar la estrategia de océanos azules que les permita abarcar nuevos segmentos de mercado.		Gerencia general de HPHEs.	Salario
	Tener más opciones de pago que a los clientes les permita tener una mejor experiencia y una mayor satisfacción.	Hacer mejor uso de la tecnología implementando mecanismos que les permita a los clientes hacer sus pagos en el menor tiempo posible.	Dar un seguimiento a la innovación.	Gerencia	Salario.

Tabla 11. Matriz Estratégica de Hábitat para la Humanidad El Salvador, 2021.

**Matriz Estratégica de Hábitat para la Humanidad El Salvador. 2021.**

<b>OE2</b>	<b>Objetivo específico</b>	<b>Acción inicial</b>	<b>Acción de cierre</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>
Implementar acciones que ayuden al desarrollo institucional para el año 2021	Asegurar que cada trabajador cuente con los recursos necesarios para ofrecer mejor servicio.	Evaluar el nivel de desempeño por parte de los trabajadores.	Gestionar para que cada voluntario tenga los recursos necesarios para agilizar los procesos de construcción.	Gerencia	Salario
	Generar programas de capacitación y que estos se cumplan según lo establecido.	Evaluar el nivel de aceptación y realizar	Realizar una serie de informes.	Gerencia en coordinación con las áreas de HPHEs.	Salario

Tabla 12. Matriz Estratégica de Hábitat para la Humanidad El Salvador 2022.

<b>Matriz Estratégica de Hábitat para la Humanidad El Salvador. 2022.</b>					
<b>OE3</b>	<b>Objetivo específico</b>	<b>Acción inicial</b>	<b>Acción de cierre</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>
Diseñar un modelo de evaluación interno en HPHES (Agencia Cojutepeque) que permita identificar oportunidades de mejora para el año 2022	Identificar nuevas oportunidades mediante la implementación de estrategias de expansión en HPHES.	Desarrollar nuevos proyectos que generen un impacto positivo en HPHES.	Generar un crecimiento dentro del patrimonio de la institución.	La administración de HPHES.	\$600.00

Tabla 13. Matriz Estratégica de Hábitat para la Humanidad El Salvador 2023.

<b>Matriz Estratégica de Hábitat para la Humanidad El Salvador. 2023.</b>					
<b>OE4</b>	<b>Objetivo específico</b>	<b>Acción inicial</b>	<b>Acción de cierre</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>
Aumentar la participación en el mercado para el año 2023	Incrementar clientes de forma periódica.	Evaluar el nivel de eficiencia con lo que se consigue la obtención de los objetivos.	Generar crecimiento en el patrimonio de la institución.	Área de marketing de la agencia de cojutepeque de HPHES.	Salario



Tabla 14. Matriz Estratégica de Hábitat para la Humanidad El Salvador. 2024.

**Matriz Estratégica de Hábitat para la Humanidad El Salvador. 2024.**

<b>OE5</b>	<b>Objetivo específico</b>	<b>Acción inicial</b>	<b>Acción de cierre</b>	<b>Indicador</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>
Constituirse como una de las mejores organizaciones que esta en beneficio de que las familias de la zona sur posean una vivienda digna 2024	Realizar una serie de acciones a implementar a largo plazo en relación a las condiciones que se muestren dentro de la demanda.	Medir el nivel de beneficios obtenidos mediante la aplicación del plan estratégico en HPHES (Agencia Cuscatlán).  Identificar las estrategias que se apeguen a la visión y misión de la institución	Crear mejora en los modelos que se ofrece a los clientes para que posean mejores opciones.	Modelo de trabajo que diferencial con respecto a la competencia.	Gerencia de agencia.	Salario.

PLAN OPERATIVO  
2020 HÁBITAT PARA LA  
HUMANIDAD EL  
SALVADOR (HPHES  
AGENCIA CUSCATLÁN.

## 5.5 Plan Operativo 2020, Hábitat para la Humanidad El Salvador ( HPHES Agencia Cuscatlán).

### 5.5.1 Estrategias.

Las estrategias, son planes de acción que se ejecutan para lograr un determinado fin en una empresa. Esto les permite ordenarse y anticiparse a posibles problemas que surgen alrededor del tiempo en el entorno competitivo. Para implementar dichas estrategias se consideró el tipo de servicio que ofrece Hábitat para la Humanidad El Salvador ( Agencia Cojutepeque).

Tabla 15. Estrategias Plan Operativo.

Perspectiva	Objetivo	Meta	Estrategia	C/P	M/P	L/P
Crecimiento y rentabilidad en Hábitat para la Humanidad El Salvador (Agencia Cuscatlán)	Aumentar cada una de las captaciones que realiza en ahorro y crédito en HPHES (Agencia Cuscatlán), y así mejorar su cartera de crédito en lo referente a las moras que posee.	Tener un aumento en un 10% con respecto al período anterior en cuanto a la mejora de sus captaciones de crédito.	Tener una forma adecuada de evaluación de clientes y fomentar una cartera sana sin mora.	x		

Tabla 16. Estrategias plan operativo.

PERSPECTIVA	OBJETIVO	META	ESTRATEGIA	C/P	M/P	L/P
Cliente mercado	Por medio de la atención al cliente se ofrece un servicio de calidad fomentando respeto.	Tener un aumento en un 10% con respecto al período anterior en cuanto a la mejora de sus captaciones de crédito.	Tener una forma adecuada de evaluación de clientes y fomentar una cartera sana sin mora.	X		
	Extender los servicios a la población menos atendida en la zona sur del departamento de Cuscatlán, identificando de esta forma posibles nichos de mercado	Implementar estrategias de expansión en HPHES	Implementación de instrumentos de medición a clientes que me permita medir el nivel de satisfacción y que estos puedan dar sus respectivas sugerencias			X

Tabla 17. Estrategias Plan Operativo.

Perspectiva	Objetivo	Meta	Estrategia	C/P	M/P	L/P
<b>Planificación y Gestión Administrativa</b>	Fomentar una cultura organizacional con los planes establecidos en HPHES (Agencia Cuscatlán)	Capacitar a los empleados en nivel de conocimiento institucional respecto a planes, programas y sus respectivos proyectos de corto mediano y largo plazo.	Desarrollar un plan estratégico a corto, mediano y largo plazo Estructurando planes financieros en HPHES(Agencia Cuscatlán)	X		

Tabla 18. Plan Operativo Anual HPHEs (Agencia Cuscatlán)

Objetivo	Actividades y acciones estratégicas	Responsable	Indicador	Cronograma de actividades mensuales	Resultados
<b>Implementar una cultura organizacional y estratégica en HPHEs(Agencia Cuscatlán)</b>	Análisis de la situación actual.	Administración	Informe final		Aspectos positivos y negativos. Evaluación final
	FODA	Administración	Hoja de trabajo		
	Planteamiento de estrategias	Todas las áreas de HPHEs( Agencia Cuscatlán)	Informe final		Matriz de estrategias
	Ejecución de las estrategias	Gerencia general y estrategias	Informe final		Manual de dirección estratégica. Cultura organizacional
	Talleres de Capacitación	Administración	Conocimiento de personal.		
	implementación	Administración	Resultados finales		Planeación estratégica. Plan de control
	Evaluación	Administración	Resultados obtenidos y resultados planeados		

Tabla 19. Plan Operativo Anual HPHEs (Agencia Cuscatlán)

Objetivo	Actividades Y Acciones Estratégicas	Responsable	Indicador	Cronograma de actividades mensuales	Resultados
<b>Tener mayor desarrollo del personal en HPHEs( Agencia de Cuscatlán)</b>	Fomentar en la institución la necesidad de ser capacitados.	Administración de RRHH	Informe final		Aspectos positivos y negativos.
	Establecer programas de capacitación.	Administración de RRHH	Cursos de capacitación a ejecutar		Evaluación final
	Desarrollo de programas de capacitación en HPHEs( Agencia Cuscatlán)	Administración de RRHH	Cursos planeados y cursos ejecutados		Matriz de estrategias
	Evaluación de personal en HPHEs(Agencia Cuscatlán)	Administración de RRHH	Nivel de personal.		Personal evaluado
	Evaluación	Administración de RRHH	Conocimiento de personal.		Plan de control

Tabla 20. Plan Operativo Anual HPHES (Agencia Cuscatlán)

<b>Actividades y</b>						
<b>Objetivo</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Cronograma de actividades mensuales</b>	<b>Resultados</b>	
<b>Estratégicas</b>						
<b>Alcanzar un mayor desarrollo institucional sostenido.</b>	Programas de publicidad en HPHES (Agencia Cuscatlán)	Marketing	Segmentos detectados			Acciones a emprender
	Establecer visitas a potenciales clientes.	Gerencia	Informe final			Evaluación final
	Programación presupuestaria	Administración y contabilidad	Informe final			Monto de capital a invertirse en el año
	Evaluación	Administración	Resultados obtenidos y propuestos			Plan bajo control

Tabla 21. Plan Operativo Anual HPHEs (Agencia Cuscatlán)

Objetivo	Actividades y acciones estratégicas	Responsable	Indicador	Cronograma de actividades mensuales	Resultados
<b>Consolidar la solvencia y participación en el mercado</b>	Realizar una análisis de los servicios que ofrece HPHEs	Gerencia general y marketing	Servicios establecidos en relación a los proyectados.		Incrementar el portafolio de líneas de trabajo que realiza HPHEs (Agencia Cuscatlán)
	Realización de instrumentos de medición sobre nuevos servicios.	Marketing	Informe final		Evaluación final
	Contratación de asesores de créditos.	Administración RRHH y marketing	Número de personal requerido.		Cobertura
	Establecimiento de zonas a cubrir.	Administración y marketing	Número de zonas atendidas		Capacitación del personal.
	Análisis, control y retroalimentación de los establecidos.	Administración y RRHH	Resultados obtenidos y proyectados		



## 5.6 Conclusiones

Después de realizar la investigación **“Factores que inciden en la demanda del servicio de crédito para construcción de viviendas populares en la zona sur del departamento de Cuscatlán, año 2019.”** Se concluye lo siguiente.

- Los Factores Económicos que inciden en la demanda del servicio de crédito se concentran principalmente en que los ingresos de la zona sur del departamento de Cuscatlán son bajos, la mayor parte de la población posee ingresos de lo que es el salario mínimo y los costos de consumo son altos lo que indica que no tienen capacidad de pago.
- Las preferencias de los consumidores para tal caso están determinadas por las bajas tasas de intereses lo cual para la banca tradicional esto no funcionaría de la mejor manera, solamente se necesitan de organizaciones como HPHES para ayudar a las familias que necesitan un financiamiento puesto que por los ingresos y otras limitaciones muchas familias a veces no han podido adquirir un crédito destinado para viviendas por parte de la banca tradicional.
- Muchas de las personas encuestadas no tienen conocimiento sobre la tasa de interés y su funcionamiento, la mayor parte se inclina sobre pagos bajos, y tiene relación debido a que poseen ingresos bajos en su mayoría perciben el salario mínimo.
- Un factor bastante relevante es la competencia de otros bancos, que ofrecen una gran cantidad de servicios financieros similares lo que conlleva a convertirse en productos sustitutos, pero en este caso el estudio investigativo nos indica que muchas personas

que no poseen conocimiento de Hábitat pero tienen un buen concepto sobre las ONG poniendo en buen lugar a Hábitat para la Humanidad El Salvador (HPHES).

- La situación económica actual permite que muchas familias no tengan acceso a obtener un crédito por parte de la banca tradicional encaminado a eso HPHES(Agencia Cuscatlán) ofrece tasas de intereses bajas que permite acceder a un financiamiento para compra, construcción o mejora de su propiedad. La implementación de nuevas estrategias por parte de Hábitat para la Humanidad El Salvador Agencia Cuscatlán es de vital importancia, a través de esto se encamina a un crecimiento sostenido abarcando nuevos segmentos de mercados, manteniendo una gestión de acuerdo a las necesidades de los clientes, considerando esto se recomienda realizar nuevas estrategias de mercado que les permita accionar a corto, mediano y largo plazo.
- Considerando la encuesta ejecutada en la zona sur del departamento de Cuscatlán para visualizar los factores de incidencia en la demanda , Sugerimos un seguimiento y análisis de diferentes planes estratégicos y operativos con la finalidad de tener un mayor acercamiento a la demanda de los servicios, fomentando políticas de crecimiento institucional enfocados en los océanos azules, refiriéndose a océanos azules a aquellas ideas que buscan la creación de mercados, siendo estos espacios pertenecientes al mercado que aún no han sido utilizados o explotados.

## 6.0 Referencias.

- ✓ *Cajal, A. (5 de Septiembre de 2012). lifeder.com: factores determinantes de la demanda. Obtenido de factores determinantes de la demanda: <https://www.lifeder.com/factores-determinantes-demanda/>*
- ✓ *Diaz, C. (oct de 2019). Proceso para la elaboración de un plan estratégico. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/proceso-elaboracion-plan-estrategico>.*
- ✓ *Diccionario Marketing. (10 de 06 de 2019). Marketingdirecto.com. Obtenido de Marketingdirecto: <https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/demanda-latente>*
- ✓ *DIGESTYC, Encuesta de Hogares Propósitos Múltiples. (2012). WWW.digestyc.gob.sv.*
- ✓ *Domenech. (julio de 2019). Industriaselsalvador.com. Obtenido de <https://www.industriaselsalvador.com>*
- ✓ *Fidias G. Arias. (2012). Ell proyecto de investigación. Caracas: Episteme.*
- ✓ *FONAVIPO. (17 de 05 de 2002). Diario Oficial No 89, Tomo 355, Decreto No 822.*
- ✓ *Gobierno. (25 de enero de 2020). <https://www.bcr.gob.sv/esp>. Obtenido de Banco Central de Reserva: <https://www.bcr.gob.sv/esp>*
- ✓ *HPHES. (17 de dic de 2019). Hábitat para la Humanidad. Obtenido de <https://habitat.sv/nosotros>*
- ✓ *HPHES, M. (15 de 10 de 2019). [www.habitatelsalvador.org.sv](http://www.habitatelsalvador.org.sv).*
- ✓ *Khan Academy. (9 de 05 de 2019). ¿Qué factores afectan la demanda? Obtenido de Khan Academy: <https://es.khanacademy.org/economics-finance-domain/microeconomics/supply-demand-equilibrium/demand-curve-tutorial/a/what-factors-change-demand>*
- ✓ *Prahalad, C. (2007). Obtenido de <http://.resumido.com>.*
- ✓ *Prahalad, C. K. (9 de 05 de 2019). La Riqueza en la base La Riqueza en la base de la Pirámide . Obtenido de La Riqueza en la base La Riqueza en la base de la Pirámide : <https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2012/03/la-riqueza-en-la-base-de-la-piramide.pdf>*
- ✓ *republica, C. d. (2020). Asamblea Legislativa. El Salvador.*
- ✓ *Riquelme Leiva. (Junio de 2015). Riquelme Leiva, Matias. Obtenido de <https://www.5fuerzasdeporter.com>*
- ✓ *Riquelme Leiva, M. (junio de 2015). las 5 fuerzas de Porter. Obtenido de <https://www.5fuerzasdeporter.com/>*

# ANEXOS

**Anexo 1. Instrumento de recopilación de información administrada a la población de La zona sur del departamento de Cuscatlán .**



Universidad de El Salvador  
Facultad Multidisciplinaria Paracentral  
Departamento de Ciencias Económicas

N° DE ENCUESTA \_\_\_\_\_  
ENCUESTADOR \_\_\_\_\_  
FECHA \_\_\_\_\_

Dirigida a las familias de la zona sur del departamento de Cuscatlán

**TÍTULO: “FACTORES QUE INCIDEN EN LA DEMANDA DEL SERVICIO DE CRÉDITOS PARA CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDAS POPULARES, EN LA ZONA SUR DEL DEPARTAMENTO DE CUSCATLÁN, AÑO 2019”**

**Objetivo:**

Recopilar información de las familias que necesitan Financiamiento para la construcción de una vivienda en la zona sur del departamento de Cuscatlán.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para el desarrollo de la investigación

**Indicaciones:**

Leer cuidadosamente a cada pregunta y marcar con una equis (x), o responder cuando sea necesario.

**Preguntas generales**

- 1) Sexo: 1. Masculino \_\_\_\_\_ 2. Femenino \_\_\_\_\_ 3. No responde \_\_\_\_\_
- 2) Estado civil: 1. Soltero\_\_\_\_ 2. Casado\_\_\_\_ 3. Divorciado\_\_\_\_ 4. Viudo\_\_\_\_
- 3) Edad: \_\_\_\_\_
- 4) Grado académico: \_\_\_\_\_
- 5) Profesión u oficio: \_\_\_\_\_
- 6) Tipo de Familia: 1. Nuclear\_\_\_\_ 2. Extensa \_\_\_\_\_

7) Municipio de residencia: \_\_\_\_\_

8) Zona de residencia: 1. Urbana \_\_\_\_ 2. Rural \_\_\_\_

9) Número de personas que habitan en la vivienda: \_\_\_\_\_

10) ¿Cuál es la condición de tenencia de la vivienda? 1. Propia \_\_\_\_ 2. Alquilada \_\_\_\_ 3. Familiar \_\_\_\_ 4. Financiada \_\_\_\_

### **Factor Precio**

11) ¿Conoce usted las tasas de interés de los créditos para la construcción, mejoramiento o adquisición de viviendas populares?

1. Desconocimiento \_\_\_\_ 2. Poco Conocimiento \_\_\_\_ 3. Mucho conocimiento \_\_\_\_

12) ¿Qué tasa de interés estaría dispuesto a pagar por un servicio de un crédito para construcción, mejora o adquisición de su vivienda?

1. De 1% a menos 3% \_\_\_\_ 2. De 3% a menos de 6% \_\_\_\_ 3. De 6% a menos del 9% \_\_\_\_ 4. Del 9% a menos del 12% \_\_\_\_

13) ¿La tasa de interés es un factor determinante para la aceptación de un crédito?

1. Desacuerdo \_\_\_\_ 2. Poco de acuerdo \_\_\_\_ 3. De acuerdo \_\_\_\_

14) ¿Qué tipo de garantía estaría dispuesto a ofrecer por un servicio de crédito?

1. Escritura \_\_\_\_ 2. Fiador \_\_\_\_ 3. Otros especifique \_\_\_\_

15) ¿Le gustaría que el crédito le llevara algún tipo de seguro?

1. Seguro de vida \_\_\_\_ 2. Seguro de incendios \_\_\_\_ 3. Seguro de desastres naturales \_\_\_\_ 4. Otros especifique \_\_\_\_\_ 5. No responde \_\_\_\_

16) ¿Cuánto estaría usted dispuesto(a) a pagar mensualmente por un crédito para que le construyan su vivienda?

1. De \$50.00 a menos de \$ 70.00 \_\_\_\_ 2. De \$70.00 a menos de \$90.00 \_\_\_\_  
3. De \$90.00 a menos de \$ 110.00 \_\_\_\_ 4. De \$110.00 a \$130.00 \_\_\_\_

5. Más de \$130.00\_\_\_

17) ¿Qué modalidad de pago sería de su preferencia?

1. Diario\_\_\_ 2. Semanal\_\_\_ 3. Quincenal\_\_\_ 4. Mensual\_\_\_ 5. No responde\_\_\_

### **Ingresos de los consumidores**

18) ¿Cuáles son sus ingresos familiares mensuales?

1. Menos del salario mínimo\_\_\_ 2. Un salario mínimo\_\_\_

3. Dos salarios mínimos\_\_\_ 4. Más de dos salarios mínimos\_\_\_

5. Más de tres salarios mínimos. \_\_\_ 6. No responde\_\_\_

19) ¿De qué manera obtiene sus ingresos?

1. Negocio propio \_\_\_ 2. Salario \_\_\_ 3. Remesas \_\_\_

4. Otros especifique \_\_\_\_\_ 5. No responde\_\_\_

20) ¿Considera que con sus ingresos familiares puede adquirir un crédito para construir, mejorar o adquirir una vivienda popular?

1. Si\_\_\_ 2. No\_\_\_

### **Créditos sustitutos.**

21) ¿Tiene conocimiento sobre las instituciones que brindan créditos para construcción, mejora o adquisición de viviendas populares?

1. Desconocimiento\_\_\_ 2. Poco Conocimiento \_\_\_

3. Mucho conocimiento\_\_\_

22) ¿A qué fuente de financiamiento acudiría para la construcción, mejora o adquisición de una vivienda? 1. Propia\_\_\_ 2. Bancos\_\_\_ 3. ONG\_\_\_

4. Cooperativas Financieras\_\_\_ 5. Prestamistas individuales\_\_\_

Otros especifique \_\_\_\_\_ 6. Ninguno\_\_\_

23) ¿Ha solicitado algún crédito para construcción, mejora o adquisición de su vivienda a alguna institución?

1. Nunca \_\_\_\_ 2. Pocas veces \_\_\_\_ 3. Muchas Veces \_\_\_\_

24) Si solicitara un crédito para la construcción, mejora o adquisición de su vivienda, ¿a qué institución se lo solicitará?

1. Hábitat para la Humanidad El salvador (HPHES) \_\_\_\_

2. Fondo Nacional Para vivienda popular (FONAVIPO) \_\_\_\_

3. Fondo Social Para la Vivienda (FSV) \_\_\_\_

4. Otros especifique: \_\_\_\_\_

5. Ninguno \_\_\_\_

#### Preferencias del Consumidor

25) ¿Desde su punto de vista que características debe poseer la Organización Financiera para que usted solicite un servicio de crédito para construcción, mejora o adquisición de una vivienda?

1. Tasas accesibles \_\_\_\_ 2. Mejor atención a sus clientes \_\_\_\_

3. Mejor ubicación de oficina \_\_\_\_ 4. Otros especifique \_\_\_\_\_

26) ¿Cuál de los siguientes modelos de vivienda le gustaría que le construyeran?

1. A1 \_\_\_\_ 2. A2 \_\_\_\_ 3. A3. \_\_\_\_ 4. R2 \_\_\_\_ 5. R3 \_\_\_\_

6. 3X3 \_\_\_\_ 7. Ninguno \_\_\_\_

Obsevaciones: \_\_\_\_\_

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



Anexo 2. Modelos de casa de Hábitat para la Humanidad El Salvador.

Figura 10. Vivienda mi primer paso 3x3



Figura 11. Modelo de vivienda rural (Tipo R2)

## MODELOS DE VIVIENDA RURAL ( TIPO R2 )



The image displays two views of a rural house model. On the left is a floor plan with dimensions: 1.20m for each of the two bedrooms, 1.80m for the living area, and a total width of 4.00m. The rooms are labeled 'Dormitorio personal' and 'Dormitorio principal'. The living area is labeled 'VIVIR'. On the right is a 3D exterior rendering of the house, showing a white facade, a dark roof, and a large arched opening leading to a covered outdoor area with a table and chairs.

Área = 36.00 m<sup>2</sup>  
Costo \$ 7,000.00  
Cuota mensual desde \$ 73.00

Figura 12. Modelo de vivienda rural (Tipo R3)



Figura 13. Modelo de vivienda (Modelo A1)

## MODELOS DE VIVIENDA ( MODELO A1 )



Área = 28.00 m<sup>2</sup>  
Costo \$ 7,000.00  
Cuota mensual desde \$ 73.00



5.40

6.80

Área de cocina

Baño

Comedor

Sala de estar

Dormitorio

Planta Arquitectónica

Figura 14. Modelo de vivienda (Modelo A2)

## MODELOS DE VIVIENDA ( MODELO A2 )



Área = 36.00 m<sup>2</sup>  
Costo \$ 8,500.00  
Cuota mensual desde \$ 88.00



Planta Arquitectónica

Figura 15. Modelo de vivienda (Modelo A3)

## MODELOS DE VIVIENDA ( MODELO A3 )

Área = 44.00 m<sup>2</sup>  
Costo \$ 10,500.00  
Cuota mensual desde \$ 109.00

### Anexo 3. Fotografías del equipo de trabajo.

Figura 16. Fotografías del equipo de trabajo 01.



Figura 17. Fotografías del equipo de trabajo 02.





Figura 18. Fotografías del equipo de trabajo 03.



Figura 19. Fotografías del equipo de trabajo 04.

