



## INFORME FINAL

# CONSULTORÍA “ANÁLISIS DE DESEMPEÑO DEL PROGRAMA ESPAÑOL DE MICROFINANZAS DEL FONDO PARA LA PROMOCIÓN AL DESARROLLO (FONPRODE)”

EL SALVADOR

GESTIONADO POR EL BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR (BANDESAL)



Febrero, 2014



## Índice de Contenido

Página

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>1</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>II. EL PROGRAMA ESPAÑOL DE MICROFINANZAS.....</b>	<b>12</b>
II.1 Antecedentes.....	12
II.2 Características del Programa Español de Microfinanzas.....	12
II.3 Estado de Ejecución y Principales Resultados .....	16
<b>III. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.....</b>	<b>21</b>
III.1 Objetivos del Análisis.....	21
III.2 Metodología Aplicada .....	21
<b>IV. SITUACIÓN DE LAS MICROFINANZAS EN EL SALVADOR Y TENDENCIAS.....</b>	<b>25</b>
<b>V. ANÁLISIS DE DESEMPEÑO DE BANDESAL .....</b>	<b>30</b>
<b>VI. DESEMPEÑO DE LAS IMF .....</b>	<b>36</b>
VI.1 Análisis de Desempeño de las IMF .....	36
VI.2 Análisis de la Gestión del Desempeño Social de las IMF.....	41
VI.3 Efectos Clave en las IMF Intermediarias del Programa.....	42
<b>VII. ALCANCE E IMPACTOS SOBRE LA POBLACIÓN OBJETIVO .....</b>	<b>49</b>
VII.1 Características de la Población Atendida .....	49
VII.2 Satisfacción de los usuarios .....	58
VII.3 Resultados Directos sobre las Micro Empresas.....	63
VII.4 Efectos e Impactos sobre los Usuarios.....	70
<b>VIII. CONCLUSIONES.....</b>	<b>75</b>
<b>IX. LECCIONES APRENDIDAS .....</b>	<b>80</b>
<b>X. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>82</b>
 <u>ANEXOS</u>	
Anexo 1: Bibliografía.....	84
Anexo 2: Metodología de Análisis Detallada.....	85
Anexo 3: Instrumentos de Relevamiento de Información de Campo .....	93
Anexo 4: Base de datos de las Encuestas Aplicadas a Microempresarios – Muestra General Usuarios del Programa.....	124
Anexo 5: Base de datos de las Encuestas Aplicadas a Microempresarios – Grupo de Control .....	148
Anexo 6: Base de datos de las Encuestas Aplicadas a IMF Participantes del Fondo de Crédito.....	155
Anexo 7: Base de datos de las Encuestas Aplicadas a IMF Participantes del Fondo de Asistencia Técnica (FAT) .....	159

**Índice de Cuadros y Figuras**

	<u>Página</u>
Cuadro 1. Condiciones de Financiamiento del Programa .....	13
Cuadro 2. Condiciones de Acceso al FAT .....	15
Cuadro 3. Colocaciones y Cartera del Programa.....	16
Figura 1. Colocaciones del Programa Por Año.....	17
Cuadro 4. Colocación de Créditos del Programa por Institución.....	18
Cuadro 5. Ejecución de Proyectos del FAT (en USD).....	19
Figura 2. Cadena Insumo – Impacto del Programa .....	22
Figura 3. Cadena Insumo – Impacto del Programa sobre los beneficiarios .....	23
Cuadro 6. Cartera de Microfinanzas en El Salvador .....	27
Cuadro 7. Composición por Sector de la Cartera de Microfinanzas.....	27
Cuadro 8. Composición por Sector de la Cartera de Microfinanzas.....	28
Cuadro 9. Cartera Total de BANDESAL y Cartera del Programa .....	31
Figura 4. Opinión de las IMF sobre requisitos y trámites para participar del Programa.....	32
Figura 5. Opinión de las IMF sobre procedimientos operativos p/participar del Programa.	33
Figura 6. Opinión de las IMF sobre el sistema de monitoreo del fondo de crédito .....	33
Cuadro 10. Colocaciones del Programa Por IMF y Año .....	36
Cuadro 11. Cartera total y del Programa de las principales IMF participantes .....	37
Figura 7. Grado de dificultad encontrado para colocar los créditos al grupo meta .....	38
Figura 8. Niveles de Satisfacción con el Programa por Característica del Crédito.....	38
Cuadro 12. Opinión de las IMF encuestadas sobre limitantes internos - Testimonios.....	39
Cuadro 13. Opinión de las IMF encuestadas sobre limitantes externos - Testimonios.....	40
Figura 9. ¿Cómo gestiona la institución del desempeño social?.....	41
Figura 10. ¿estaría interesado en mejorar la gestión del desempeño social? .....	42
Figura 11. Opinión de las IMF s/el rol de los recursos del Programa en la cartera propia ...	43
Cuadro 14. Opinión de las IMF encuestadas sobre las ventajas del uso de fondos de Crédito del Programa - Testimonios.....	43
Figura 12. Opinión de las IMF sobre la incidencia del Programa en la capacidad de captar otras fuentes de fondeo .....	44
Cuadro 15. Opinión de las IMF encuestadas sobre los cambios generados por la asistencia técnica adquirida con los recursos financieros del FAT - Testimonios.	44
Figura 13. Opinión de las IMF sobre los resultados directos y efectos a largo plazo de la asistencia técnica financiada con el FAT .....	45
Figura 14. Opinión de las IMF sobre impactos y efectos del Programa sobre las microfinanzas en El Salvador.....	46
Figura 15. Estimación del rango de variación del cupo de crédito que solicitaría en el marco del Programa para el 2014 .....	46
Cuadro 16. Opinión de las IMF encuestadas sobre potenciales servicios a financiar desde al FAT - Testimonios .....	47
Cuadro 17. Recomendaciones de las IMF encuestadas para que el Programa sea más efectivo - Testimonios .....	48
Cuadro 18. Colocaciones del Programa por Tipo de Cliente .....	49
Cuadro 19. Colocaciones del Programa por Nivel de Recurrencia del Cliente.....	49
Cuadro 20. Colocaciones del Programa Por Ámbito Urbano - Rural .....	50



Cuadro 21. Colocaciones del Programa Por Género .....	50
Figura 16. Colocaciones del Programa Por Sector Económico .....	50
Figura 17. Colocaciones del Programa Por Sector Económico por año .....	51
Cuadro 22. Colocaciones del Programa Por Tamaño de la Empresa (según ocupados) .....	52
Cuadro 23. Colocaciones del Programa Por Tamaño de la Empresa (según ventas) .....	52
Cuadro 24. Colocaciones del Programa Por Destino.....	53
Cuadro 25. Colocaciones del Programa Por Tipo de Municipio .....	53
Cuadro 26. Cartera Vigente del Programa Por Ámbito Urbano – Rural .....	54
Cuadro 27. Cartera Vigente del Programa Por Género .....	54
Figura 18. Cartera Vigente del Programa Por Sector Económico .....	55
Cuadro 28. Cartera Vigente del Programa Por Tamaño de la Empresa (s/ ocupados) .....	55
Cuadro 29. Cartera Vigente del Programa Por Tamaño de la Empresa (según ventas) .....	56
Cuadro 30. Cartera Vigente del Programa Por Destino.....	56
Cuadro 31. Cartera Vigente del Programa Por Tipo de Municipio .....	57
Figura 19. Opinión de las IMF sobre la recepción del Programa por parte de los usuarios ..	58
Figura 20. Niveles de Satisfacción con el Programa por Característica del Crédito.....	59
Figura 21. Niveles de Satisfacción con los Requisitos del Crédito .....	60
Figura 22. Niveles de Satisfacción con los Tiempo de Trámite del Crédito.....	60
Figura 23. Niveles de Satisfacción con la Atención Recibida en la IMF .....	61
Figura 24. Niveles de Satisfacción con los Tiempos hasta el Desembolso del Crédito.....	61
Figura 25. Niveles de Satisfacción con la Adecuación del Crédito a la Necesidad del Cliente	62
Figura 26. Niveles de Satisfacción con las características del Crédito por Tipo de Usuario del Programa .....	62
Cuadro 32. Colocaciones del Programa en Clientes Nuevos por Año .....	63
Figura 27. ¿Tuvo Crédito antes del Programa con la IMF que lo atendió?.....	64
Figura 28. Estimación de las IMF sobre la proporción de clientes del Programa que ya eran clientes de la IMF con anterioridad .....	64
Figura 29. ¿Mantiene la misma Actividad que al Momento de tomar el Crédito? .....	65
Figura 30. ¿El Programa / Crédito lo ayudó totalmente o al menos en parte en...? .....	66
Figura 31. ¿Tomó o tomaría un nuevo crédito? .....	66
Figura 32. Opinión de las IMF sobre la proporción de nuevos clientes que estima retener con un nuevo préstamo .....	67
Figura 33. ¿Tiene los siguientes servicios / productos financieros?.....	67
Figura 34. Principales proveedores de los servicios de ahorro de las empresas usuarias ....	68
Figura 35. Principales proveedores de los servicios de ahorro en relación con los proveedores de crédito de las empresas usuarias.....	68
Figura 36. Acceso a otros servicios de las empresas usuarias en general y de las empresas usuarias con ahorro .....	69
Figura 37. ¿Incrementó la cantidad de Ocupados en la empresa? .....	70
Figura 38. ¿Incrementó las ventas anuales de la empresa? .....	71
Figura 39. ¿Tienen ganancias? .....	71
Figura 40. Empresas por rangos de ganancia.....	72
Figura 41. ¿Cómo Afectó el Crédito a su Ganancia? .....	73
Figura 42. Destinos de las Ganancias o Excedentes .....	73



## SIGLAS Y ABREVIACIONES

<b>ACCOVI</b>	Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito Comunal Vicentina
<b>ACOCOMET</b>	Asociación Cooperativa de Ahorro, Créditos y Consumo Comunal de Metapan
<b>AECID:</b>	Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
<b>ASEI</b>	Asociación de Extensionistas del INCAE (Instituto Centroamericano de Administración de Empresas)
<b>ASOMI</b>	Asociación de Instituciones de Microfinanzas de El Salvador
<b>BANDESAL</b>	Banco de Desarrollo de El Salvador
<b>BID</b>	Banco Interamericano de Desarrollo
<b>BFA</b>	Banco de Fomento Agropecuario
<b>BMI</b>	Banco Multisectorial de Inversiones
<b>CENTROPYME</b>	Fundación Promotora de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa
<b>FAT</b>	Fondo de Asistencia Técnica
<b>FEDECASES</b>	Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador
<b>FEDECRÉDITO</b>	Federación de Cajas de Crédito y Bancos de los Trabajadores
<b>FISDL</b>	Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local
<b>FOMIN</b>	Fondo Multisectorial de Inversiones
<b>FONAVIPO</b>	Fondo Nacional de la Vivienda Popular
<b>FONPRODE</b>	Fondo para la Promoción del Desarrollo de El Salvador
<b>FCM</b>	Fondo para la Concesión de Microcréditos
<b>FIAGRO</b>	Fundación para la Innovación Tecnológica Agropecuaria
<b>FUNDAMICRO</b>	Fundación de Capacitación y Asesoría en Microfinanzas
<b>ICO</b>	Instituto de Crédito Oficial
<b>IMF</b>	Institución/es de Micro Finanzas
<b>INSAFOCOOP</b>	Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo
<b>MIPYME</b>	Micro, pequeña y mediana empresa
<b>REDCAMIF</b>	Red Centroamericana de Microfinanzas



## RESUMEN EJECUTIVO

### **Antecedentes**

El Programa Español de Microfinanzas (PEM) en El Salvador se constituye en el marco del Fondo para la Concesión de Microcréditos (FCM) el que en 2010 se integra al Fondo para la Promoción del Desarrollo (FONPRODE).

El PEM es gestionado por BANDESAL y tiene por objetivo contribuir al fomento de una relación financiera adecuada, estable y sostenible en el largo plazo, entre las entidades financieras reguladas y supervisadas, y los microempresarios del El Salvador. Los destinatarios finales del Programa son los microempresarios salvadoreños de menores ingresos.

El Programa se inicia en el año 2000 con un importe del préstamo por el equivalente en dólares a 6 millones de euros (habiéndose desembolsado un total de USD 5.175.315,23) a los que se aplicaba una tasa de interés inicial de 3% y sólo comprendía un componente de financiamiento (banca de segundo piso para IMF). En 2003 se reconsidera la tasa aplicable, subiendo en 2 puntos porcentuales. A solicitud de la entidad ejecutora local con los recursos del diferencial en concepto de interés y comisión del préstamos se constituyó el Fondo de Asistencia Técnica (FAT), desde la fecha de desembolso de los recursos hasta la fecha de firma del primer Addendum al Contrato de Préstamo entre el ICO y el BANDESAL,7 de noviembre de 2006, cuyo monto total asciende a USD 1,14 millones.

En 2006 se concluye la colocación de los fondos asignados al Programa y el organismo financiador aprueba un nuevo fondeo ese mismo año, por el equivalente en USD a 8 millones de euros desembolsado en una sola vez en 2008. Es sobre este segundo tramo sobre la que se centra la presente evaluación, cuyo objetivo es proveer información acerca del logro de resultados del PEM en tres niveles (i) a nivel del BANDESAL, como entidad de segundo piso gestora del Programa, (ii) a nivel de las IMF intermediarias que participaron en el Programa, tanto en términos de efectos sobre ellas como de gestión del desempeño social; y (iii) a nivel de la población objetivo, en términos de alcance e impacto sobre ellos.

La metodología aplicada es del tipo cualitativa, cuantitativa y cuasi experimental en donde los efectos diferenciales del Programa sobre el grupo meta son deducidos a partir de la comparación con la evolución de un grupo de control, conformado por microempresarios de similares características a los tratados pero que no participaron del Programa. Al mismo tiempo, la presente metodología es de tipo de rango medio o *middle range approach*, de acuerdo con la clasificación establecida por USAID, consistente en una investigación dirigida a estimar el valor agregado, el grado y/o la dirección del cambio sobre los beneficiarios, asociado directamente con una intervención.

### **Estado de Ejecución del Programa**

En esta segunda etapa, hasta el 18 de julio de 2013, fecha límite para justificar por parte de BANDESAL la colocación total del crédito, se han otorgado 27.949 créditos con fondos del Programa por más de USD 38,73 millones, de los cuales 19.050 fueron para clientes nuevos que representa el 68% del total de los créditos otorgados, cifra superior al mínimo de 40% establecido como parámetro en el acuerdo que dio lugar al Programa. Al momento de la presente evaluación, el Programa tiene una cartera activa de USD 12,44 millones colocada en 7.674 prestatarios, con un crédito promedio de USD 2.037 y un saldo promedio de cartera de USD 1.621,56.



El ritmo de colocaciones del Programa ha sido variable en el tiempo siendo relativamente estable los dos primeros años, 2008 y 2009, en donde se otorgan 3.763 y 3.286 créditos con un promedio de USD 1.455 y USD 1.821, respectivamente. En el año 2010 disminuye abruptamente el ritmo de colocaciones, el que se vuelve a recuperar en 2011 donde se colocaron 8.851 créditos con un promedio de USD 893. En 2012 cae el ritmo de colocaciones nuevamente lográndose colocar 4,834 créditos; y finalmente en 2013 se elevan las colocaciones, con un marcado incremento del crédito promedio que en el primer semestre del año superó los USD 2.250.

Las IMF que han tenido un rol más importante en la canalización de fondos del Programa fueron las asociadas a la red FEDECREDITO (5.547 créditos por más de USD 11,16 millones), y Apoyo Integral (10.175 créditos por más de USD 9,37 millones). También ha sido importante el rol de otras instituciones como ACCOVI, el Banco de Fomento Agropecuario, el Banco Procredit (al menos al inicio del Programa, ya que posteriormente dejó de atender a la microempresa) y, finalmente, BANCOFIT. En conjunto estas seis instituciones que representan el 21% del total de instituciones que participaron del Programa, canalizaron más del 85% del total de créditos y de fondos del Programa desde 2008.

El Fondo de Asistencia Técnica (FAT) ha financiado 16 proyectos de 26 solicitudes recibidas, por un monto total de USD 866.267, de los cuales USD 633.106 fueron o serán aportados por el FAT y el resto por las IMF. Con respecto a la ejecución del FAT se observa una importante sub ejecución de fondos (se ejecutaron o comprometieron el 55% de los fondos asignados y cuenta con una disponibilidad de más de USD 500 mil). Como efecto del FAT se destaca la importante movilización de recursos propios de las IMF como inversión, motivada por la exigencia mínima de un aporte del 20%. En promedio, las IMF han aportado por fuera del FAT (o se han comprometido a hacerlo) el 27% de los fondos necesarios para ejecutar los proyectos de fortalecimiento.

El FAT se ha focalizado en financiar proyectos vinculados al desarrollo o actualización de sistemas informáticos lo que sin duda mejora la gestión de las IMF (9/16 proyectos), pero podría haber hecho mayor énfasis en actividades de alto impacto en la inclusión financiera (se han financiado 5 proyectos vinculados directamente a esto, consistentes en aperturas de agencias, estudios de mercado / factibilidad y desarrollo de programas de crédito).

Si bien no existió una restricción de acceso a los recursos del FAT para aquellas instituciones participantes del componente de crédito, sólo una entidad de las que intermediaron fondos utilizó el FAT lo que limitó la posibilidad de generar sinergias y potenciar el uso y aplicación de los fondos de crédito del Programa. También existen observaciones sobre el nivel de burocracia y retraso del esquema de evaluación de propuestas de proyectos del FAT. Se observa un adecuado desarrollo normativo del FAT así como la definición del marco institucional para la recepción, evaluación, financiamiento, seguimiento y evaluación de proyectos. La terciarización en una firma sin representación local de la evaluación de las propuestas de proyectos generó, en opinión de los usuarios, una burocracia injustificada, implicando retrasos en todo el proceso. En este sentido, en opinión del equipo responsable de la presente evaluación, hubiera sido deseable constituir una instancia local, con representación de los principales actores involucrados, como BANDESAL, AECID y las IMF, para realizar este análisis, simplificando y agilizando el proceso. También se podría instaurar reuniones vía Skype para agilizar el procesamiento y resolución de las solicitudes del FAT.



### **Gestión de BANDESAL**

El Programa se encuentra completamente alineado con los objetivos de la institución ya que la micro empresa es un sector estratégico para BANDESAL, y esto se demuestra por el volumen de recursos que vuelca hacia la atención de las mismas (a diciembre de 2012 presentaba un saldo de cartera de USD 292,5 millones distribuido en 18.827 créditos productivos, de los cuales, 15.628 tienen como destinatarios a micro empresas totalizando un saldo de USD 133,2 millones), y por el desarrollo de un entramado institucional directamente enfocado hacia ellas (BANDESAL forma parte de un abordaje integral conjunto con la intervención de entidades como CENTROMYPE, FUNDAMICRO y FIAGRO).

Un hecho a mencionar en relación con la actividad de BANDESAL es que el Programa es relativamente pequeño en términos de volumen de fondos (a diciembre de 2012 la cartera del Programa representa menos del 2% de la cartera total de BANDESAL y algo más del 4% de la cartera en micro empresa), aunque es más importante en términos de cantidad de créditos ya que los créditos del Programa a esa misma fecha representan el 30% del total de créditos vigentes y más del 36% del total de créditos vigentes en micro empresas.

En este sentido, los recursos del Programa han cumplido un rol clave en direccionar la intervención de la institución hacia la micro empresa, habiéndose incentivado la focalización de las colocaciones en créditos de pequeña cuantía, fomentando el acceso a financiamiento de los estratos más bajos de la microempresa. Esto se refleja claramente en el saldo de cartera promedio del Programa que asciende a USD 958, mientras que el saldo de cartera promedio para la micro empresa del total de actividad del BANDESAL supera los USD 8.000.

El avance en la gestión del Programa ha sido significativo especialmente en la colocación del fondo de crédito, esto es el nivel de ejecución de actividades y logro de metas previstas, para lo cual fue clave la superación en común acuerdo con AECID, de ciertos limitantes iniciales como las exigencias de colocaciones en municipios de pobreza extrema severa y alta, de topes en el monto de crédito para capital de trabajo, y el plazo para la colocación total de los recursos del Programa.

Adicionalmente y desde el punto de vista de las IMF existe una muy buena opinión sobre la gestión del Programa por parte del BANDESAL, mostrándose altos niveles de satisfacción con aspectos tales como los requisitos y trámites de ingreso para participar del Fondo de Crédito o del FAT, los procedimientos operativos y el sistema de monitoreo.

La información de las encuestas aplicadas a IMF que intermediaron fondos de crédito muestra que todas las IMF consideran que los requisitos y trámites de ingreso para participar del Fondo de Crédito o del FAT han sido adecuados o muy adecuados (8/10 considera que fueron muy adecuados); también 8 de cada 10 IMF que participaron del componente de crédito considera que el procedimiento operativo para el redescuento de crédito les resultó adecuado o muy adecuado, y todas las IMF que participaron del FAT indicaron que el procedimiento para utilizar el fondo fue adecuado o muy adecuado.

En contraposición se destacan la estructura de gestión del FAT entre los aspectos menos atractivos del Programa, en donde aspectos como la falta de criterios claros para evaluar los proyectos o la estructura institucional para su evaluación, con la participación de una firma extranjera sin representación local, no han contribuido a la gestión del FAT, generando retrasos y haciendo que parte de los recursos estén aún sin aplicación.





En relación con la aplicación de las mejores prácticas en microfinanzas se destaca que las metodologías grupales son más idóneas para alcanzar con servicios financieros a los sectores más pobres de la población. No obstante, observamos que las IMF participantes del Fondo de Crédito aplican básicamente la metodología de crédito individual para desarrollar la cartera crediticia del Programa y que algunas IMF con metodologías grupales han accedido al FAT pero aun no han sido incorporadas al componente crediticio. Animamos a redoblar el apoyo a las IMF dispuestas a profundizar los servicios financieros a través de la metodología de banca comunal en El Salvador como un método idóneo para instalar servicios financieros a la población más pobre y particularmente relevante para la mujer rural.

### **Gestión de las IMF y Efectos sobre ellas**

En cuanto a la gestión realizada por las IMF que participaron del componente de crédito y especialmente las que han canalizado el mayor volumen de fondos, mencionar que son IMF con experiencia de trabajo con BANDESAL y con fuerte anclaje en el sistema financiero e institucional del país, con experiencia de trabajo en la gestión de fondos de crédito, en muchos casos manejando diversas fuentes de financiamiento y con orientación previa hacia la micro empresa. Por esto, la gestión realizada por las IMF ha sido muy buena, alcanzado los resultados esperados en cuanto a cobertura del grupo meta de la forma prevista.

En la buena gestión del Programa ha sido clave que las IMF no han establecido condiciones o requisitos de acceso para los potenciales tomadores de crédito que puedan haber dificultado la colocación fluida de fondos y la llegada al grupo meta del Programa.

También se ha recogido información que indica que existe una muy buena opinión entre los usuarios del Programa sobre la calidad y oportunidad del servicio recibido desde las IMF, incluso existe evidencia de que el Programa ha hecho una leve diferencia en términos de calidad respecto de otros servicios financieros disponibles en el país (requisitos, tiempo de trámite, atención en la IMF, tiempo hasta el desembolso y adecuación a su necesidad). El mayor aporte diferencial del Programa parecería estar dado en términos de adecuación del crédito a la necesidad del micro empresario y en el tiempo de respuesta.

Igualmente, desde las IMF se reconoce que existen limitantes internas que han incidido sobre la gestión del Programa como la falta de capacidad técnica, de recursos humanos, de metodología crediticia, de gobernabilidad, de planificar estratégicamente, entre otras. Entre las limitantes externas se encuentran la inseguridad, las falencias en las políticas públicas y regulatorias del sector y el sobreendeudamiento de los microempresarios.

Desde la perspectiva social no se verificó que las IMF realicen de forma sistemática y uniforme gestión del desempeño social, aunque si realizan algunas actividades al respecto bajo premisas y mandatos de la propia institución. Se observa que existe algún tipo de alineación entre los objetivos financieros y sociales de la IMF y cuentan en su armado institucional con un área involucrada con la gestión del desempeño social, aunque no específicamente con esa denominación. No es generalizada la práctica de definir y dar seguimiento a indicadores sociales concretos y medibles derivados de la misión y visión institucional, ni se verifica que sea generalizado en uso de sistemas de responsabilidad social. Algunas instituciones han desarrollado prácticas de atención y protección del cliente. Igualmente, se verificó que existe un alto interés en la materia (la gran mayoría de las instituciones entrevistadas o encuestadas se manifestó muy interesada en mejorar su gestión del desempeño social).



Considerando los resultados o efectos sobre las IMF los impactos sobre éstas en términos cuantitativos son reducidos como resulta lógico dado el alcance del Programa y el nivel de desarrollo de las IMF que intermedian recursos. El aporte del Programa al volumen de operaciones de las IMF ha sido marginal en términos de fondos, especialmente las que más participaron del componente de crédito (las seis instituciones con mayor saldo de cartera vigente del Programa acumulan el 83% de la cartera vigente total del Programa, aunque la cartera del Programa representa menos del 5% de la cartera total de la respectiva IMF).

Es reconocido por las propias instituciones que el Programa ha realizado una contribución en términos de profundidad del alcance, es decir, en términos de atención de los estratos más bajos de la micro empresa, llegando a los sectores con niveles de pobreza extrema severa y alta, en donde las instituciones mayoritariamente tienden a no focalizar actividades por un tema natural de atención de las actividades más sostenibles y rentables. Las IMF han destacado otros aspectos del Programa que les resultaron atractivos como la posibilidad de acceder a financiamiento de servicios técnicos a través del FAT, o la contribución que hicieron los fondos del Programa a diversificar la cartera (el acceso a recursos a menores costos, mayor diversificación de la cartera y de las fuentes de financiamiento, adecuación del plazo a la necesidades y capacidades institucionales y apoyo en general para cumplir con la función y objetivos institucionales).

En opinión de las IMF que participaron del FAT las asistencias técnica financiadas han tenido efectos de corto plazo vinculados con el mejoramiento de las capacidades institucionales, principalmente del recurso humano, de la gestión administrativa, de riesgos y de la gestión estratégica.

Se reconoce entre los oferentes de servicios microfinancieros que en el país, el sector presenta numerosas oportunidades de desarrollo vinculadas con la ampliación de cobertura y atención del mercado a través del desarrollo de nuevos servicios (como banca móvil, banca electrónica y corresponsales no bancarios), nuevos productos financieros (para vivienda, microseguros, microleasing, productos financieros integrales o productos complementarios al servicio financiero), y por medio de la atención de zonas geográficas actualmente desatendidas o con bajos niveles de cobertura, como es la zona rural.

En vista de estas oportunidades y de la buena experiencia de trabajo con el Programa y BANDESAL, se ha recogido que en las IMF existe un alto interés por continuar y profundizar su participación en el Programa (todas se mostraron interesadas en continuar con esta fuente de financiamiento y dos tercios indicaron la necesidad de incrementarla). Además, todas las instituciones que participaron del FAT indicaron que les gustaría acceder a fondos de crédito. Por otra parte, desde el punto de vista de los servicios técnicos, todas las instituciones encuestadas indicaron que les interesaría aplicar para el financiamiento de estos servicios específicamente dirigidos a incrementar la capacidad institucional y del recurso humano, mejorar la metodología crediticia, desarrollar nuevos servicios y productos, la apertura de nuevas sucursales, la introducción de nuevas tecnologías y la mejora de la gestión del desempeño social, entre otras cosas.

Entre las recomendaciones para el futuro del Programa, una alta proporción de las IMF participantes del FAT indicaron que sería de suma utilidad agilizar el mecanismo de aprobación de proyectos como área de mejora. Otros aspectos mencionados como potencialmente mejorables en el Programa han sido el acceso a servicios técnicos para las IMF que intermediaron recursos de crédito, que se amplíen las restricciones vinculadas a



crédito máximo por sector de actividad y que se generen espacios de fomento al sector donde se puedan abordar temas de actualidad.

### **Alcance y Efectos sobre los usuarios**

En términos de usuarios finales, el Programa ha tendido a focalizarse en las micro empresas de menor tamaño relativo: 8 de cada 10 créditos otorgados por el Programa y casi 9 de cada 10 dólares fueron para microempresas de uno o ningún empleado; al tiempo que 7 de cada 10 créditos y 5 de cada 10 USD colocados se dirigieron a micro empresas con ventas anuales por debajo de los USD 30 mil.

También es importante la focalización del Programa en la atención de usuarios de municipios de pobreza extrema moderada y baja (donde se encuentra casi el 90% de las colocaciones históricas del Programa), lo que, aunque se preveía priorizar los municipios de pobreza extrema severa y alta, tiende a ser concordante con las colocaciones totales del sector de las microfinanzas en el país.

Por sector de actividad las micro empresas comerciales han sido las mayormente atendidas, representando entre la mitad y dos tercios de los créditos y fondos, tanto históricos como vigentes. Le siguen el sector agropecuario (con 17% de los créditos y 12% de los fondos) y el financiamiento de la vivienda y la construcción, que durante los últimos años ha ganado lugar representando actualmente un cuarto de los créditos y algo más de un tercio del total de fondos de cartera vigente.

Se deja constancia que aunque los criterios de elegibilidad del Programa incluían el financiamiento de la adquisición, construcción y/o adecuación e locales industriales, comerciales y de servicios, y vivienda productiva, no se incluía explícitamente el financiamiento de construcción de vivienda popular, por lo que existe cierta desfocalización del Programa. También es necesario destacar la relevancia e importancia del financiamiento de la vivienda en el sector microempresarial y en las carteras de las IMF, considerando que es una de las necesidades más sentidas en el sector micro empresarial y es una asignatura aún por desarrollar y profundizar en las IMF por lo que el aporte del Programa al respecto es relevante. Se ha verificado en la misión de campo la alta aceptación por parte de los beneficiarios de estos fondos para vivienda y el buen desempeño de esta línea en términos de colocaciones y recuperaciones. Por eso, la iniciativa de BANDESAL y del Programa de incursionar en el financiamiento de vivienda es interesante, aunque hubiera sido deseable que un abordaje sistemático de esta actividad.

Yendo hacia resultados sobre los usuarios, se observa que existen altos niveles de satisfacción y una alta valoración de las condiciones del crédito y del trato recibido en la IMF. Los aspectos mejor calificados por los usuarios fueron la atención recibida en la IMF, el tiempo hasta el desembolso y la adecuación del financiamiento a su necesidad.

Esta alta valoración también lo es en términos relativos, ya que se observa una mejor calificación de micro empresarios usuarios de crédito del Programa que de aquellos que usaron crédito de otras fuentes (no del Programa), y dentro de los usuarios, se observa una valoración relativa más alta entre aquellos que tomaron crédito para refacción o ampliación de vivienda por sobre quienes tomaron crédito productivo.

Considerando el uso del crédito del Programa (crédito productivo y créditos para vivienda), existe entre los usuarios de crédito para vivienda una valoración diferencial de los requisitos exigidos, tiempo de trámite, tiempo hasta el desembolso y adecuación del crédito a la



necesidad del usuario (cuatro de las cinco dimensiones de análisis consultadas), que supera ampliamente la valoración de los usuarios de crédito productivo. La mayor valoración relativa entre los usuarios de crédito para vivienda indica un mayor nivel de satisfacción de éstos por sobre los usuarios de crédito productivo.

El Programa ha tenido diversos efectos directos sobre los usuarios y uno de los principales ha sido el incremento del acceso a servicios financieros. Igualmente, las encuestas aplicadas a usuarios del Programa indican que sólo algo más de un 6% de los usuarios nunca tuvo crédito, mientras que casi la mitad de los encuestados (48%) no tuvo crédito con la IMF que lo atendió con fondos del Programa, pero sí con otra IMF. Es decir, ambas fuentes de información indicarían que fueron nuevos clientes para la IMF pero en general no para el sector microfinanciero del país. En este sentido el incremento del acceso a servicios financieros estaría motivado por el aumento de la disponibilidad (oferta) de servicios para la micro empresa, más que por la inclusión de clientes nuevos, lo que les ha permitido comparar productos y servicios y decidirse por aquellos que le resultan más adecuados.

Es necesario destacar que la incorporación de nuevos clientes a una IMF es de por sí un hecho destacable por varios motivos (aunque no sean nuevos clientes del sistema financiero). El hecho que un cliente cambie de proveedor de servicios micro financieros indica buenas condiciones de competencia en el sector, lo que debería repercutir en mejoras para los usuarios ya que la maximización del bienestar del consumidor se logra en condiciones de competencia perfecta. También es lógico pensar que si el micro empresario realizó el cambio de IMF, este cambio implicó una mejora de las condiciones de provisión de servicios de lo contrario no habría motivo para el cambio. Además, es destacable la relativamente baja tasa de reincidencia con los fondos del Programa lo que indicaría que las IMF han hecho un esfuerzo por volcar estos fondos hacia clientes nuevos para la institución, mostrando una actitud proactiva hacia el crecimiento. Estos hechos fueron propiciados por la intervención del Programa por lo que forman parte de sus resultados directos. Por tanto, un primer efecto del Programa ha sido el mejoramiento de las condiciones de mercado de servicios micro financieros, y con ellos, el incremento de la satisfacción del usuario.

En el corto plazo, los principales efectos diferenciales del Programa sobre los usuarios han sido en términos de contribución al mantenimiento de la actividad micro empresarial y al incremento del volumen de negocios (9 de 10 micro empresarios usuarios indicó que la actividad que tenía cuando tomó el crédito aún es su actividad principal), mientras que entre los micro empresarios no usuarios del Programa pero con acceso a otros servicios financieros la tasa de mantenimiento de la actividad también es de 9/10. Esto indicaría que el crédito del Programa ayudó a mantener la actividad micro empresarial pero casi de la misma forma que cualquier otro crédito del sistema micro financiero.

Si existe un efecto diferencial del Programa por sobre otro micro crédito en términos de contribución al incremento de ventas y clientes, ya que dos tercios de los usuarios del Programa indicaron haber tenido efectos en este sentido, mientras que entre las micro empresas con crédito de otras fuentes (no usuarios del Programa) esa proporción se ubica en torno a la mitad. Otros aspectos en donde se puede observar un aporte diferencial del Programa por sobre la oferta actual de financiamiento del país es en el apoyo a la mejora de la calidad de los productos, en la inversión en maquinaria y en el incremento y diversificación de la producción.



De acuerdo con la información primaria recogida, el Programa ha contribuido a incrementar el volumen de ocupación en las empresas atendidas generando fuentes de ingreso para una mayor cantidad de población ya que 9 de cada 10 empresas usuarias encuestadas duplicó o triplicó su personal desde que tomó el crédito.

En términos de volumen de ventas no se observan cambios significativos en las empresas usuarias con respecto a su situación inicial lo que puede deberse a una sub declaración de los encuestados dada la sensibilidad a esta variable, ni cambios diferenciales respecto a empresas no usuarias del Programa. Sí se observa una marcada diferencia entre las empresas usuarias de crédito del Programa y aquellas usuarias de crédito de otras fuentes en términos de generación de excedentes de la actividad o ganancias. Estos excedentes que se destinan en gran parte a cubrir necesidades básicas, por lo que una mejora en la capacidad de generar excedentes impacta directamente sobre las condiciones de vida de los usuarios (7/10 empresas destina en promedio la mitad de su excedente a alimentación).

Finalmente, el Programa ha tenido un notable efecto positivo sobre un aspecto crucial, el incremento de la relación financiera estable y sostenible entre micro empresarios e IMF, aunque este efecto no puede diferenciarse del efecto producido por otros servicios financieros similares sobre empresas similares. Se observa que más de tres cuartos de las empresas usuarias del Programa está dispuesta a tomar un nuevo crédito lo que indica que su experiencia con ella ha sido buena, y todas ellas lo tomarían con la IMF que los atendió en el Programa, de donde se deriva que se sentaron las bases para una relación financiera estable y sostenible. Esto se corrobora desde el lado de las IMF ya que dos tercios de las IMF que intermediaron fondos de crédito indicaron que estiman retener con un nuevo crédito entre la mitad y tres cuartos de los clientes nuevos captados con fondos del Programa, y el resto de las IMF indicó que estima retener entre el 75% y la totalidad de los nuevos clientes.

### **Lecciones Aprendidas**

La ejecución del Programa Español de Microfinanzas ha incorporado una serie de buenas prácticas y deja una serie de aprendizajes, estos son:

Es importante hacer un énfasis en la orientación de los créditos hacia la base de la pirámide. El Programa desde su misma gestación focalizó la intervención hacia los estratos más bajo de la micro empresa lo que se refleja en los datos de cartera del Programa. Esto también es importante en vista a los objetivos de inclusión financiera, ya que son éstos sectores relativamente menos atendidos por las microfinanzas tradicionales.

Darle relevancia a la Gestión del Desempeño Social. Tal como se observa en las tendencias recientes del sector es sumamente importante realizar una gestión del desempeño social de las IMF a la par de la gestión financiera. Aspectos como la definición de objetivos sociales en línea con los objetivos institucionales y financieros, el seguimiento y monitoreo de los mismos, y la retroalimentación para la gestión institucional y operativa, no sólo es importante en la actualidad sino que resulta imprescindible para dar cuenta del nivel de cumplimiento de la misión y visión institucional, así como de los objetivos y misiones de los fondeadores y organismos de cooperación que colaboran en el desarrollo del sector.

Realizar el monitoreo del Programa a través de indicadores clave de gestión, como por ejemplo los saldos colocados. Un aspecto destacable establecido por el organismo financiador, es el esquema de monitoreo de la gestión del Programa y dentro de él, específicamente el establecimiento de metas en términos de volumen de fondos colocados



en micro empresas a un determinado tiempo, dadas ciertas restricciones (como el tope en % de fondos por institución). Esto hizo que las actividades del organismo ejecutor, BANDESAL, se enfocaran en el producto del Programa: la colocación de créditos en micro empresas.

Tener un esquema institucional para la ejecución del Programa con capacidad y experiencia en la materia. Tanto de BANDESAL como las IMF que intermediaron fondos (o al menos las que intermediaron la mayoría de fondos) tienen una amplia experiencia en el sector de las micro finanzas en El Salvador y una probada capacidad institucional para ejecutar las actividades que estaban previstas en el Programa. Este es un aspecto crítico que permitió que el Programa se ejecute con fluidez, agilidad, eficacia y eficiencia, al tiempo que las condiciones y características definidas en el Programa les permitió a estas instituciones ampliar su base de clientes hacia sectores no tradicionalmente atendidos, contribuyendo con su misión institucional y con aspectos financieros como la diversificación de la cartera.

Complementar la línea de crédito con Fondos para financiar Asistencia Técnica. Es sumamente útil el complemento que se ha realizado entre la línea de crédito y la posibilidad de financiar proyectos de asistencia técnica que contribuyan a cumplir con los objetivos del Programa, especialmente para las instituciones de menor tamaño relativo, las que enfrentan serias dificultades para realizar inversiones para estos fines. Al mismo tiempo, es una buena práctica que el financiamiento sea parcial, obligando a la IMF a asumir parte de la inversión lo que favorece una mejor definición de los proyectos y la apropiación de los resultados.

Contar con una estructura eficiente para la ejecución del FAT. Dada la experiencia del Programa, es importante que se defina y estructure un esquema institucional que priorice la agilidad y eficiencia para la gestión del componente de asistencia técnica como el FAT, lo que maximiza las posibilidades de cumplir con los objetivos, más aún cuando se cuenta con capacidad local en instituciones con experiencia de trabajo con fondos de asistencia técnica (como lo es FUNDAMICRO). Se debería pensar para próximas intervenciones similares, en un esquema de evaluación y seguimiento de proyectos a través de instituciones nacionales, involucradas con el desarrollo empresarial y de las micro finanzas, que puedan gestionar el fondo y en un esquema institucional de evaluación de proyectos locales en donde se encuentren representados los actores involucrados, priorizando el cumplimiento de los requisitos del fondo, la agilidad en la ejecución y el logro de sus objetivos y metas.

### **Recomendaciones**

Considerando las mejores prácticas en microfinanzas se sugiere apuntalar y redoblar el apoyo a las IMF dispuestas a profundizar los servicios financieros a través de la metodología de banca comunal en El Salvador como un método idóneo para instalar servicios financieros a la población más pobre y particularmente relevante para la mujer rural y jóvenes.

Al mismo tiempo se deberían buscar agilizar los procedimientos del programa, especialmente en lo concerniente al fondo de asistencia técnica, buscando maximizar la canalización de recursos hacia el fortalecimiento de las IMF

Finalmente, dado lo exitoso que ha resultado el Programa y que existe una importante demanda adicional de fondos por parte de las IMF, sería oportuno que se analice la posibilidad de realizar una nueva operación de crédito entre las partes en aras de apuntalar aun más la provisión de financiamiento a la microempresa salvadoreña con énfasis en la población de menores recursos.



## I. INTRODUCCIÓN

El presente documento preparado por SIC Desarrollo (<sup>1</sup>) corresponde al Informe Final de Consultoría contratada para la realización del análisis de desempeño e impactos del Programa Español de Microfinanzas del Fondo para la Promoción del Desarrollo de El Salvador, gestionado por el Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) con financiamiento de la Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo (AECID).

Para elaborar el presente informe de evaluación se revisó información documental del Programa (el listado completo de documentos analizados se adjunta como Anexo 1), se mantuvieron entrevistas con representantes de AECID, BANDESAL, Instituciones de Fomento como FUNDAMICRO y representantes de IMF que participaron del Programa; igualmente y como estaba previsto en la metodología de evaluación, se recopiló información primaria mediante la realización de grupos de enfoque y la aplicación de encuestas a los microempresarios usuarios y beneficiarios del Programa, y a micro empresarios no usuarios del Programa para comparar con el grupo tratado por el Programa.

Adicionalmente y a partir de la información recogida en la misión de campo, se consideró oportuno y relevante ampliar las actividades de la consultoría, incluyendo dos aspectos no contemplados inicialmente:

- Realizar un análisis diferenciado por tipo de beneficiario en términos de actividad económica y destino del crédito. Ello se consideró necesario derivado de que durante la operación del Programa tomó cierta relevancia el financiamiento de vivienda no exclusivamente para trabajadores por cuenta propia; es decir, incluyendo a sectores populares no necesariamente con negocio propio. La incidencia de este destino del crédito y la posibilidad de que personas de bajos recursos con otras fuentes de ingresos diferentes a una microempresa como ser asalariados, jubilados, entre otros, sean beneficiarios del Programa hace que sea necesario reconsiderar la posibilidad de impacto del Programa, más allá de aquellos que puedan darse sobre los niveles de actividad de la micro empresa, para incluir impactos directos sobre calidad y condiciones de vida. Para atender esta situación se consideraron cuestiones específicas en los formatos de encuesta y se realizó un análisis adicional sobre la base de datos del Programa.
- Realizar un sondeo más amplio sobre la opinión y resultados del Programa en las IMF usuarias, tanto del fondo de crédito como del fondo de asistencia técnica y de forma diferenciada. Se detectó que ello es necesario considerando el alcance del Programa y los dos componentes (fondo de crédito y fondo de asistencia técnica), de los que se espera un diferente involucramiento de las IMF y diferentes resultados e impactos sobre ellas. Para atender esta situación, se diseñó y aplicó un formato de encuesta específico para IMF que participaron intermediando fondos y otro para IMF que recibieron apoyo para financiar actividades de asistencia técnica.

---

<sup>1</sup> El equipo de expertos estuvo compuesto el el Lic. Luis Echarte como encargado de la dirección general de actividades y especialista en evaluación de banca de segundo piso, el Ing. Alexander Portillo como especialista en microfinanzas, y el Ec. Germán Prat como especialista en evaluación de proyectos.



El presente informe se inicia con un resumen ejecutivo seguido por una descripción del Programa Español de Microfinanzas, los objetivos y metodología de evaluación, una descripción del estado de situación actual del sector de las microfinanzas en El Salvador, el análisis de desempeño de BANDESAL en la gestión del Programa, el análisis de desempeño de las IMF y del impacto del Programa sobre ellas, una caracterización de los usuarios del Programa y el análisis de impacto sobre ellos y, finalmente, las conclusiones, lecciones y recomendaciones derivadas de la presente consultoría.

Este informe se complementa con una serie de anexos que incluyen: (i) bibliografía, (ii) metodología aplicada para el análisis, (iii) instrumentos de relevamiento de información de campo utilizados, y (iv) la base de datos de respuestas a las encuestas aplicadas.

La consultoría se realizó bajo la supervisión de BANDESAL y con el apoyo de AECID, a quienes se expresa un sincero agradecimiento por la diligente y cálida colaboración brindada a los consultores.





## **II. EL PROGRAMA ESPAÑOL DE MICROFINANZAS**

### **II.1 Antecedentes**

El Programa Español de Microfinanzas (PEM) en El Salvador se constituye en el marco del Fondo para la Concesión de Microcréditos (FCM), que en 2010 se integra al Fondo para la Promoción del Desarrollo (FONPRODE) a través de la formalización de un préstamo por un importe en dólares equivalente a 6 millones de euros con una duración de diez años a partir de junio de 2000, fecha en la que tuvo lugar el primer desembolso. En 2007 se celebra un segundo contrato, en dólares por el equivalente a 8 millones de euros.

El PEM es gestionado por el Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL), creado en enero de 2012 como sucesor del Banco Multisectorial de Inversiones (BMI), mediante la entrada en vigencia de la Ley del Sistema Financiero para Fomento al Desarrollo. BANDESAL es una Institución Pública de Crédito, autónoma y de duración indefinida, que tiene como principal objetivo promover el desarrollo de proyectos de inversión del sector privado, a fin de contribuir a:

- Promover el crecimiento y desarrollo de todos los sectores productivos.
- Promover el desarrollo y la competitividad de las empresas.
- Propiciar el desarrollo de la micro y pequeña empresa.
- Generar empleo y mejorar los servicios de educación y salud.

### **II.2 Características del Programa Español de Microfinanzas**

El objetivo del Programa Español de Microfinanzas en El Salvador es contribuir al fomento de una relación financiera adecuada, estable y sostenible en el largo plazo, entre las entidades financieras reguladas y supervisadas y los microempresarios. Los destinatarios finales del Programa son los microempresarios salvadoreños de menores ingresos, de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo Específico firmado por el Banco y la AECID el 17 de enero de 2001.

El Programa se inicia en el año 2000 con un importe del préstamo por el equivalente en dólares a 6 millones de euros, a los que se aplicaba una tasa de interés de 3% anual y destinados a la banca de segundo piso para IMF (habiéndose desembolsado un total de USD 5.175.315,23). En el año 2003 se reconsidera la tasa de interés aplicable con una suba de 2 puntos porcentuales. Ello derivó en gestiones de la entidad ejecutora local que dieron lugar a la constitución del Fondo de Asistencia Técnica (FAT) con el total de los recursos abonados en concepto de interés y comisión del préstamo desde la fecha de desembolso de los recursos hasta la fecha de firma del primer Addendum al Contrato de Préstamo entre el ICO y el BANDESAL (7 de noviembre de 2006), por un monto de USD 1,14 millones.

En 2006 se concluye la colocación de los fondos asignados al Programa y el organismo financiador aprueba un nuevo fondeo ese mismo año por el equivalente en dólares a 8 millones de euros, desembolsado en una sola vez en 2008.

#### **Características del Componente de Crédito**

Las condiciones vigentes <sup>(2)</sup> establecen que las instituciones elegibles para intermediar

---

<sup>2</sup> Establecidas en el Segundo contrato de préstamos entre ICO y BMI (29 Enero de 2007), la Primera Adenda al Acuerdo Específico (6 Octubre de 2009) y la Segunda Adenda al Acuerdo Específico (8 de Noviembre de 2012).



fondos del Programa son los bancos, las financieras y las instituciones oficiales de créditos, supervisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero. Al mismo tiempo, también son elegibles los intermediarios financieros nacionales o extranjeros que no están supervisados por la superintendencia (3).

Adicionalmente y para la selección de los intermediarios, se aplicó una evaluación que otorga una calificación de riesgo (4), y que considera factores cualitativos y cuantitativos con base en los siguientes aspectos:

- o Gobierno corporativo
- o Planeación y presupuesto
- o Control Interno
- o Gestión de riesgos
- o Calidad de los Activos
- o Gestión Financiera
- o Resultados
- o Relación con BANDESAL

En cuanto a las características de los créditos, el Programa definía los siguientes criterios:

**Cuadro 1. Condiciones de Financiamiento del Programa**

Destino	Monto Máximo	Plazo Máximo	Condiciones Financieras
Capital de Trabajo	3.000 USD	4 años	Los importes a cobrar por el crédito deben asegurar la rentabilidad de la operación crediticia para los intermediarios y la sostenibilidad de los servicios para los microempresarios.
Activos Fijos o de Inversión	5.000 USD	7 años	
Adquisición, construcción y/o adecuación e locales industriales, comerciales y de servicios, y vivienda productiva	10.000 USD	10 años	

Fuente: Elaboración propia con base en información contenida en el contrato de préstamos y addendas firmado entre ICO y BMI.

De igual manera se estableció que los beneficiarios de los créditos eran las microempresas, entendiendo como tales a aquellas unidades económicas que:

- o Tengan ventas anuales que no exceden los USD 69.259 (cifra que en el segundo contrato de préstamo entre ICO y el BMI se fija en USD 68.571,42),
- o No tengan más de 10 empleados y
- o Cuenten con más de un año de antigüedad en la actividad propia.

En resumen, las condiciones exigidas al BANDESAL para la gestión del Programa incluían:

- o Que la totalidad de los recursos se encuentre colocada en microempresarios luego de 5 años (plazo extendido en la segunda adenda, del plazo original de 3 años), de acuerdo con el siguiente esquema de avance:
  - Al 31 de diciembre de 2011                      35% del total de los recursos
  - Al 30 de junio de 2012                            55% del total de los recursos
  - Al 31 de diciembre de 2012                    75% del total de los recursos

<sup>3</sup> Art. 1, ítem 3 de la Primera Adenda al Acuerdo Específico.

<sup>4</sup> Según el Manual de Crédito de BANDESAL.



- Al 30 de junio de 2013 90% del total de los recursos
- Quinto año (18 de julio de 2013) 100% del total de los recursos
- o Que ninguna intermediario financiera pueda recibir más del 25% del total de recursos, es decir, más del equivalente en USD a 2 millones de euros.
- o Que la totalidad de recursos del Programa se coloquen en microempresarios de los municipios identificados como de pobreza extrema moderada, pobreza extrema severa y pobreza extrema alta (según el mapa del pobreza del Fondo de Inversión social para el Desarrollo Local, FISDL), priorizando los municipios de pobreza extrema severa y alta (<sup>5</sup>).
- o Que al menos el 40% de los microempresarios que reciban financiamiento deben ser nuevos clientes; es decir, que no ha tenido crédito anteriormente aunque pueda ser cliente de productos pasivos.

Adicionalmente, se establecieron criterios de visibilidad específicos para el uso de fondos del Programa y cláusulas de seguimiento, en donde BANDESAL debía remitir en un formato específico a FONPRODE información sobre uso y aplicación de fondos del Programa.

Finalmente, las condiciones del préstamo entre ICO, como agente financiero de AECID, y BANDESAL (antes BMI) incluyen que:

- o La moneda de denominación del préstamo son dólares americanos, al cambio del día posterior al desembolso.
- o Se aplicará un interés del 3% (<sup>6</sup>) anual sobre capital desembolsado pendiente de devolución, a liquidarse trimestralmente.
- o Tiene un plazo de amortización de 10 años.
- o Será pagadero en 5 anualidades iguales y consecutivas, con cinco años de gracias; es decir, el primer pago se realizará al año 6.

### **Características del Fondo de Asistencia Técnica**

La normativa del Fondo de Asistencia Técnica (<sup>7</sup>) establece que su objetivo general es contribuir al fortalecimiento de la inclusión financiera en El Salvador a través del apoyo para crear capacidades a nivel de las Instituciones Microfinancieras, así como a otras instituciones que apoyan el desarrollo microfinanciero (o de inclusión financiera). Sus objetivos específicos son:

- o Fortalecer a las instituciones micro financieras y a otras instituciones que apoyan el desarrollo de las microfinanzas, apoyándoles en: la apertura de nuevas agencias, creación y desarrollo de sistemas computarizados, implementación de cambios estratégicos en aspectos vinculados a mercado, productos y servicios financieros y consultorías especializadas.
- o Contribuir a que se genere un mejor mercado de servicios financieros hacia la microempresa.

---

<sup>5</sup> En la Segunda Adenda al Acuerdo Específico se elimina la condición de que al menos el 50% del total de los recursos debe estar colocados en microempresarios de los municipios de pobreza extrema severa y alta.

<sup>6</sup> Elevado 2 puntos porcentuales en el año 2003.

<sup>7</sup> Manual de Procedimiento Interno del Fondo de Asistencia Técnica para Instituciones Microfinancieras para el Fortalecimiento de la Inclusión Financiera, BANDESAL/AECID.



Como beneficiarios se define a toda institución financiera que atienda al sector de la microempresa y otras instituciones que propicien el acceso a servicios financieros a la microempresa. Como condición de acceso al financiamiento se estableció que la institución debía:

- o Presentar a BANDESAL una solicitud conteniendo un diagnóstico de necesidades de mejora, los objetivos y resultados esperados de la intervención, las actividades a realizar y una estimación de su costo.
- o Seleccionar al potencial proveedor y presentar la selección con una justificación a BANDESAL.
- o Aportar al menos el 20% del costo total de la Asistencia Técnica solicitada.
- o Colaborar con la supervisión, remitiendo periódicamente a BANDESAL información sobre avance del proyecto y uso de recursos, permitiendo que éste o la AECID supervise las actividades financiadas.

A su vez, se restringió el acceso a toda aquella institución financiera que se haya beneficiado de asistencias técnicas similares provenientes de fondos de la AECID o asistencias técnicas que estén siendo apoyadas con otros fondos de cooperación, a menos que la asistencia solicitada complemente a la que está en ejecución. También se estableció que una institución financiera o microfinanciera podría acceder a más de una asistencia técnica.

Las condiciones de acceso de las instituciones se definieron de la forma en que se muestran en el Cuadro 2 siguiente.

**Cuadro 2. Condiciones de Acceso al FAT**

Tipo de Institución Financiera	Asignación Máxima (hasta)	Otra Condición
Que Intermedian recursos de crédito – Fondos AECID/ICO-BANDESAL	- 15% del saldo de la cartera de créditos vigente con fondos de AECID/ICO - 10% del Fondo de Asistencia Técnica	
Atendidas por el Proyecto BID/FIDEMYPE	- 5% del FAT de AECID/ICO	- La asistencia técnica solicitada debe ser complementaria a la del FAT de BID/FIDEMYPE
Otras instituciones	- 5% del FAT de AECID/ICO	

Fuente: Manual de Procedimiento Interno del "Fondo de Asistencia Técnica para Instituciones Microfinancieras para el Fortalecimiento de la Inclusión Financiera, BANDESAL/AECID.

Por último, se estableció que los recursos del FAT serían destinados a financiar asistencia técnica en cuatro grandes modalidades:

- o Fortalecimiento Institucional: Actividades de apoyo para apertura de nuevas agencias, apoyo para la creación y desarrollo de sistemas computarizados para manejo de información y apoyo para la implementación de cambios estratégicos en aspectos vinculados con el mercado, productos y servicios financieros.
- o Capacitación Técnica: Se incluyen cursos especializados que respondan, bien a determinadas debilidades de recursos humanos de las instituciones financieras elegibles, bien a cambios determinados del sector que requieran nuevos conocimientos, uso de herramientas y/o formas de trabajo o bien al entrenamiento intensivo de oficiales de crédito y nueva especialización gerencial.



- o Asesoría Especializada: Asistencia puntual proporcionada por expertos o empresas acreditadas en la materia, con el objeto de solventar una situación que afecte particularmente a una institución financiera.
- o Diagnósticos Institucionales: Estudios que incluyan, entre otros, el análisis y evaluación de los problemas, insuficiencias y/o debilidades tanto internas (sistemas de gerencia, control interno, planificación estratégica, etc.), a los que se enfrenta la institución de microfinanzas en el desarrollo de sus actividades específicas en el ámbito.

### II.3 Estado de Ejecución y Principales Resultados

#### **Componente de Crédito**

En la segunda etapa del Programa, esto es desde 2008 hasta la actualidad que es el período objeto de la presente evaluación, se han otorgado 27.949 créditos por más de USD 38,73 millones. De ellos 19.050 créditos fueron para clientes nuevos, lo que representa el 68% del total de créditos otorgados que supera el ampliamente el mínimo de 40% establecido como parámetro en el acuerdo que dio lugar al Programa.

Actualmente el Programa tiene una cartera activa<sup>8</sup> de USD 12,44 millones, colocada en 7.675 prestatarios, con un crédito desembolsado promedio de USD 2.037 y un saldo promedio de cartera al 30/06/2013 de USD 1.621,56.

**Cuadro 3. Colocaciones y Cartera del Programa**

Indicador	Valor
Colocaciones Acumuladas (USD)	38.732.409,99
Número acumulado de clientes	27.949
Número acumulado de operaciones	27.949
Número acumulado de créditos a clientes nuevos	19.050
Cartera Vigente del Programa al 30/06/2013 (USD)	12.445.436,86
Cantidad de Créditos Vigentes del Programa al 30/06/2013	7.675

Fuente: Información contenida en el informe de Seguimiento de BANDESAL para AECID y Base de datos de clientes (a julio de 2013).

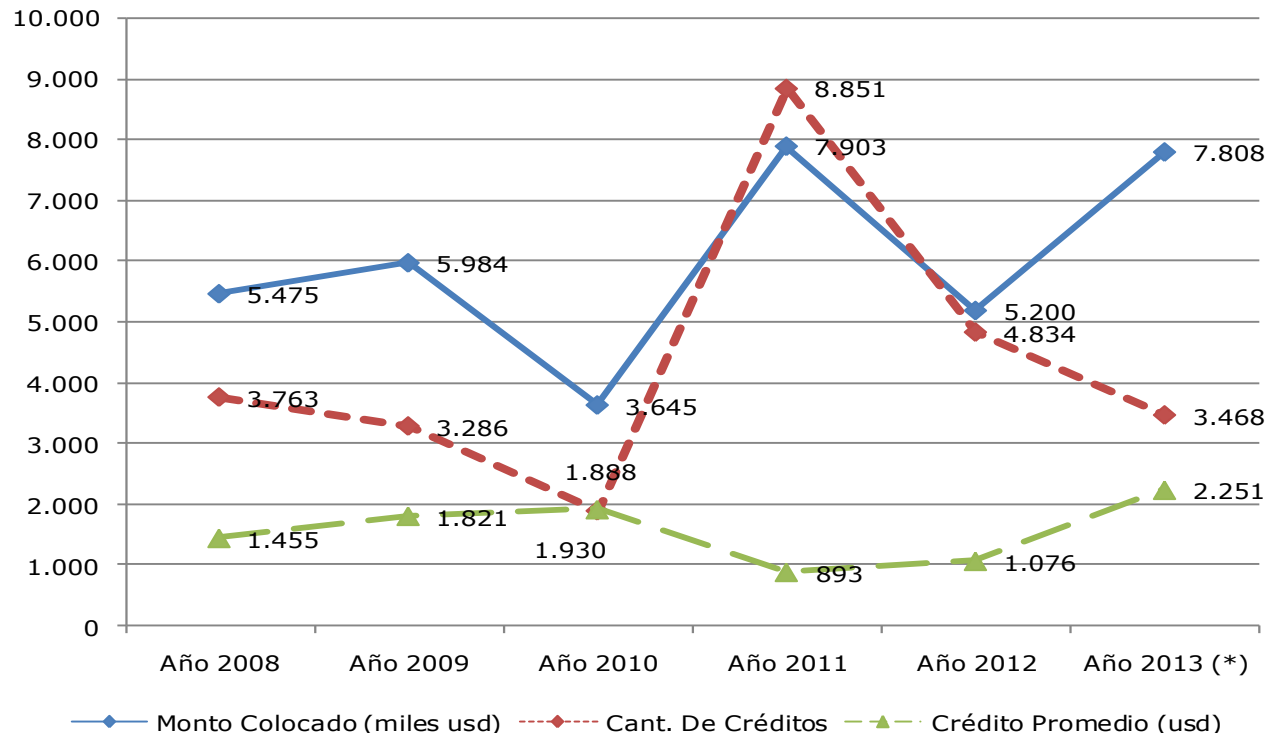
El ritmo de colocaciones ha variado año con año como puede verse en la siguiente Figura 1, siendo ascendente en los dos primeros años (2008 y 2009), en donde se otorgaron 3.763 y 3.286 créditos por un monto total de USD 5,47 millones y USD 5,98 millones, arrojando un crédito promedio de USD 1.455 y USD 1.821 de cada período, respectivamente. En el año 2010 se observa una disminución del ritmo de las colocaciones en relación con los años anteriores, que se recupera con creces el año en 2011, donde se colocaron 8.851 créditos por un monto total de aproximadamente USD 7,9 millones.

<sup>8</sup> En el capítulo VIII.1 se incluye un análisis detallado de las características de la población atendida y de las colocaciones del Programa.



En 2012 cae el número de créditos otorgados en relación con el año anterior, logrando en todo el año desembolsar 4.834 créditos por un monto total de USD 5,2 millones, manteniendo el crédito promedio relativamente bajo en USD 1.076. Finalmente y para el año 2013 se observa nuevamente una recuperación del ritmo de colocaciones considerando que si bien los datos son sólo hasta julio del 2013), los valores logrados a fecha de cierre indicaría que se podrían superar las colocaciones de los años anteriores. Se destaca igualmente que para el año 2013 , se observa un incremento del monto de crédito promedio, el que, en el primer semestre del año superó los USD 2.250.

**Figura 1. Colocaciones del Programa Por Año**



(\*) Datos de 2013 hasta el 18 de julio.

Fuente: Informe de Seguimiento de BANDESAL para AECID y Base de datos de clientes (a julio de 2013).

Las IMF que han operado a través de Fedecredito han tenido un rol muy importante en la canalización de los fondos del Programa, las cuales desde 2008 otorgaron en conjunto un total de 5.547 créditos por más de USD 11,16 millones. Otro actor de relevancia fue Apoyo Integral que otorgó 10.175 créditos por algo más de USD 9,37 millones.

También cabe mencionar el importante rol de otras instituciones como ACCOVI, que otorgó 3.476 créditos por más de USD 4,22 millones, el Banco de Fomento Agropecuario, por medio del cual se dieron 1.720 créditos por más de USD 4 millones, el Banco ProCredit, con 2.440 créditos por más de USD 3,18 millones; y finalmente, BANCOFIT con 557 créditos por USD 1,37 millones. En conjunto estas seis instituciones canalizaron más del 85% del total de créditos y de fondos del Programa , representando en cantidad de instituciones participantes el 21% del total.

**Cuadro 4. Colocación de Créditos del Programa por Institución**

IMF	Volumen			Cantidad			
	USD	%	Acum.	#	%	Acum.	
1	FEDECREDITO	11.160.995	28,8%	28,8%	5.547	19,8%	19,8%
2	APOYO INTEGRAL	9.374.204	24,2%	53,0%	10.175	36,4%	56,3%
3	ACCOVI	4.224.428	10,9%	63,9%	3.476	12,4%	68,7%
4	BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO	4.020.925	10,4%	74,3%	1.720	6,2%	74,8%
5	BANCO PROCREDIT	3.181.954	8,2%	82,5%	2.440	8,7%	83,6%
6	BANCOFIT	1.317.032	3,4%	85,9%	557	2,0%	85,6%
7	CAJA DE CREDITO SAN VICENTE	866.519	2,2%	88,2%	297	1,1%	86,6%
8	BANCO DE LOS TRABAJADORES SALVADOREÑOS	778.062	2,0%	90,2%	287	1,0%	87,7%
9	CAJA DE CRÉDITO DE USULUTÁN	551.267	1,4%	91,6%	1.403	5,0%	92,7%
10	CAJA DE CREDITO METROPOLITANA	514.945	1,3%	92,9%	248	0,9%	93,6%
11	CAJA DE CREDITO DE CHALCHUAPA	487.428	1,3%	94,2%	452	1,6%	95,2%
12	CAJA DE CREDITO DE SANTIAGO NONUALCO	470.419	1,2%	95,4%	155	0,6%	95,7%
13	CAJA DE CREDITO DE CHALCHUAPA	453.322	1,2%	96,6%	438	1,6%	97,3%
14	CAJA DE CRÉDITO DE ZACATECOLUCA	387.902	1,0%	97,6%	150	0,5%	97,8%
15	CAJA DE CREDITO DE SANTA ANA	224.054	0,6%	98,1%	344	1,2%	99,1%
16	CAJA DE CREDITO DE AHUACHAPAN	146.113	0,4%	98,5%	91	0,3%	99,4%
17	CAJA DE CREDITO DE CONCEPCIÓN BATRES	144.306	0,4%	98,9%	38	0,1%	99,5%
18	CAJA DE CREDITO DE SOYAPANGO	89.700	0,2%	99,1%	51	0,2%	99,7%
19	SOC COOP DE AHORRO Y CREDITO AMC	84.122	0,2%	99,3%	15	0,1%	99,8%
20	BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR	69.750	0,2%	99,5%	9	0,0%	99,8%
21	PRIMER BANCO DE LOS TRABAJADORES	69.700	0,2%	99,7%	26	0,1%	99,9%
6	BANCOFIT	33.700	0,1%	99,8%	5	0,0%	99,9%
22	FEDECACES	32.255	0,1%	99,9%	11	0,0%	99,9%
23	CAJA DE CREDITO DE AGUILARES	21.800	0,1%	99,9%	8	0,0%	100,0%
24	BANCO DE LOS TRABAJADORES SALVADOREÑOS	15.000	0,0%	100,0%	1	0,0%	100,0%
25	MULTI INVERSIONES BANCO COOP DE LOS TRAB.	6.000	0,0%	100,0%	2	0,0%	100,0%
26	SOCIEDAD DE AHORRO Y CREDITO CREDICOMER	4.906	0,0%	100,0%	1	0,0%	100,0%
27	CAJA DE CRÉDITO DE SONSONATE	1.600	0,0%	100,0%	2	0,0%	100,0%
<b>Total</b>		<b>38.732.410</b>			<b>27.949</b>		

Fuente: Informe de Seguimiento de BANDESAL para AECID y Base de datos de clientes (a julio de 2013).

### **Fondo de Asistencia Técnica**

Como puede observarse en el Cuadro 5, el FAT ha financiado 16 proyectos de un total de 26 solicitudes recibidas por un monto total de USD 866.267, de los cuales fueron o serán aportados por el FAT USD 633.106.

Existen diversas consideraciones por hacer respecto del nivel de ejecución del FAT, en primer lugar se destaca una importante sub ejecución dado que sólo alcanzó a aprobar el 55% del monto y desembolsar el 44%, lo que significa que existe un importante saldo disponible de más de USD 500 mil.

En segundo lugar se destaca la relevante movilización de recursos propios de las IMF como inversión, motivada por la exigencia mínima de un aporte del 20%. En promedio para el total de los proyectos financiados, las IMF han aportado o se han comprometido a hacerlo el 27% de los fondos necesarios para ejecutar los proyectos de fortalecimiento.

**Cuadro 5. Ejecución de Proyectos del FAT (en USD)**

Proyectos Aprobados	Monto del Proyecto	Monto por FAT	Desembolsos FAT al 7/10/13	Financiamiento propio de las IMF	
"Modernización del sistema informático de microfinanzas de la Asociación El Bálsamo".	38.797,12	31.038,00	31.038,00	7.759,12	20%
"Proyecto de adquisición de licencia, servicios de implementación, soporte técnico y actualización de versión de sistema informático para micro finanzas (SIM) Caja de Crédito Quezaltepeque".	42.000,00	33.600,00	33.600,00	8.400,00	20%
"Desarrollo de Estrategia para la Creación del Programa de Crédito de la Sociedad Chalchupanea de Productores de Café, Cuzcachapa"	107.016,00	57.045,00	57.045,00	49.971,00	47%
" Proyecto de Fortalecimiento al Sistema de Información de la Asociación de Extensionistas Empresariales del INCAE (ASEI)"	47.280,32	37.825,00	37.825,00	9.455,32	20%
"Fortalecimiento del Banco de Fomento Agropecuario (BFA). Adquisición de equipo de cómputo, impresoras y capacitación de comités de créditos para el BFA".	64.127,50	47.167,42	47.167,42	16.960,08	26%
Cooperativa ACOCOMET. Estudio de factibilidad para la instalación de una ventanilla de servicios en el municipio de Santa Rosa Guachipilín.	31.369,00	19.993,00	15.556,43	11.376,00	36%
Cooperativa ACOPACC de R.L. Instalación de Agencia y Capacitación de RRHH.	30.949,03	15.022,08	15.022,08	15.926,95	51%
Fundación Campo. "Evaluación de las necesidades de Instalación de Software integrado de procesos operativo y contable de Fundación Campo".	71.508,97	53.191,44	53.191,22	18.317,53	26%
ADEL - Chalatenango. "Sondeo de Mercado, Plan de Negocio, Diseño e Implementación de la Metodología Grupal".	34.089,58	27.271,66	26.856,00	6.817,92	20%
Actualización de la versión del Sistema Informático para Microfinanzas SIM, versión Visual FoxPro. Sihuacoop de R.L.	54.993,91	43.995,00	43.424,63	10.998,91	20%
Implementación de un sistema informático especializado en microfinanzas que integre los procesos operativos de FOSOFAMILIA.	50.000,00	40.000,00	40.000,00	10.000,00	20%
"Fortalecimiento Institucional a la Soc. Cooperativa PADECOMSCREDITO de R.L.de C.V."	53.300,00	42.640,00	42.640,00	10.660,00	20%
"Expansión y Cobertura Geográfica, Instalación Agencia San Pablo Tacachico". ACOPACC de R.L.	47.668,42	29.983,65	29.983,65	17.684,77	37%
Implementación de un sistema informático especializado en microfinanzas de FOMENTA.	68.636,48	54.909,18	21.963,67	13.727,30	20%
Implementación de un modelo de riesgo para FONDO SALVADOREÑO DE GARANTIAS.	68.031,25	54.425,00	12.006,25	13.606,25	20%
Implementación de un sistema informático especializado en microfinanzas para ÓPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS.	56.500,00	45.000,00	0,00	11.500,00	20%
<b>Monto Total Proyectos Aprobados</b>	<b>866.267,58</b>	<b>633.106,43</b>	<b>507.319,35</b>	<b>233.161,15</b>	<b>27%</b>
<b>Monto Disponible FAT</b>		<b>507.792,65</b>			
<b>Monto Original FAT</b>		<b>1.140.899,08</b>			

Fuente: Informe de Seguimiento Control FAT.





En tercer lugar, el FAT se ha focalizado en financiar proyectos vinculados al desarrollo o actualización de sistemas informáticos lo que sin duda mejora la gestión de las IMF (9 de los 16 proyectos aprobados); sin embargo, se podría haber hecho mayor énfasis en actividades de alto impacto en la inclusión financiera que es el objetivo del FAT. Al respecto, se han financiado 5 proyectos vinculados directamente a esto, consistentes en aperturas de agencias, estudios de mercado / factibilidad y desarrollo de programas de crédito.

En cuarto lugar, sólo una de las IMF que canalizaron el componente de crédito del Programa ha accedido al FAT, lo que limitó la posibilidad de generar sinergias y potenciar el uso y aplicación de los fondos de crédito del Programa. Hubiera sido deseable en este sentido que las mismas instituciones que intermedian fondos, puedan presentar proyectos dirigidos a implementar innovaciones dirigidas a lograr los objetivos del FAT y del Programa, la inclusión financiera de nuevos sectores, nuevos públicos, nuevas regiones geográficas, lo que hubiera permitido capitalizar la experiencia adquirida por estas instituciones.

Finalmente mencionamos que en la misión de evaluación se han recogido ciertas observaciones sobre el esquema de evaluación de propuestas de proyectos del FAT que ameritan atención. Al respecto se debe destacar el detallado desarrollo normativo del FAT, con su manual de procedimientos y los formatos a aplicar, así como la específica definición del marco institucional para la recepción, evaluación, financiamiento, seguimiento y evaluación de proyectos. No obstante y en opinión de los usuarios, la tercerización en una firma sin representación nacional de la evaluación de las propuestas de proyectos presentadas generó una burocracia injustificada con retrasos en el proceso.

En este sentido, en opinión del equipo responsable de la presente evaluación, para realizar este análisis simplificando y agilizando el proceso hubiera sido deseable constituir una instancia local con representación de los principales actores involucrados, como BANDESAL, AECID y las IMF. También se podría instaurar reuniones vía Skype para agilizar el procesamiento y resolución de las solicitudes del FAT.



### **III. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN**

#### **III.1 Objetivos del Análisis**

El objetivo del análisis de desempeño es proveer información acerca del logro de resultados del Programa Español de Microfinanzas en El Salvador en tres niveles:

- A nivel del BANDESAL, como entidad de segundo piso gestora del Programa.
- A nivel de las IMF intermediarias que participaron en el Programa.
- A nivel de la población objetivo.

El análisis en los citados niveles se traduce en los siguientes objetivos concretos:

- 1) Análisis del desempeño del BANDESAL como entidad gestora del Programa.
- 2) Análisis de los efectos claves en las IMF intermediarias de recursos del Programa.
- 3) Análisis de la gestión del desempeño social de las IMF.
- 4) Análisis del alcance e impacto del Programa al nivel de la microempresa, como población objetivo del Programa.

#### **III.2 Metodología Aplicada**

La consultoría se estructuró en tres grandes fases de trabajo:

Fase 1: Análisis de la documentación del Programa, consistente básicamente en la revisión de la documentación del proyecto y en la planificación de las actividades de campo (Entrevistas, grupos de enfoque y aplicación de encuestas).

Fase 2: Trabajo de Campo, cuyo objetivo fue recopilar información primaria para conocer el desempeño del Programa Español de Microfinanzas del FONPRODE en El Salvador, de acuerdo con los tres niveles de intervención de la consultoría:

- A nivel de BANDESAL
- A nivel de las IMF, tanto de gestión económica - financiera como de desempeño social, incluyendo adicionalmente una nueva diferenciación de IMF según su condición de participación, es decir, como intermediarias del fondo de crédito o como usuarias del FAT.
- A nivel de la población objetivo, la microempresa.

Fase 3: Preparación y presentación de informes, la que tuvo por objetivo realizar el procesamiento de la información y elaboración de los informes de consultoría, con los contenidos definidos en los TdR y en la propuesta técnica.

La metodología aplicada <sup>(9)</sup> en la presente consultoría es del tipo cualitativa, cuantitativa y cuasi experimental en donde los efectos diferenciales del Programa sobre el grupo meta son deducidos a partir de la comparación con la evolución de un grupo de control, conformado por microempresarios de similares características a los tratados, pero que no participaron del Programa. Al mismo tiempo, la presente metodología es de tipo de rango medio (o

---

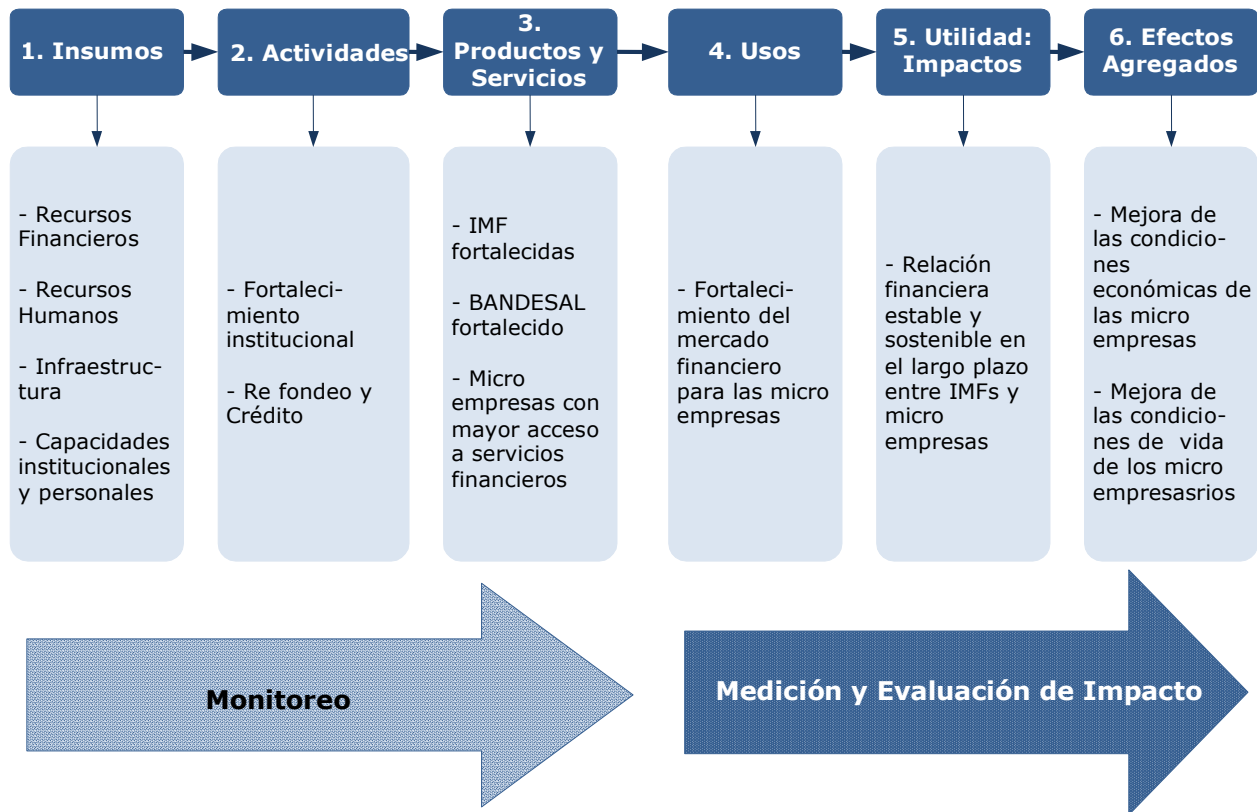
<sup>9</sup> Un Detalle de la Metodología aplicada se encuentra en el Anexo 2.



*middle range approach* <sup>(10)</sup>), consistente en una investigación dirigida a estimar el valor agregado, el grado y / o la dirección del cambio sobre los beneficiarios, asociado directamente con una intervención.

La metodología de evaluación se basa en la construcción de la cadena insumo-impacto del Programa, la que se presenta en la siguiente figura.

**Figura 2. Cadena Insumo – Impacto del Programa**



Fuente: Elaboración propia.

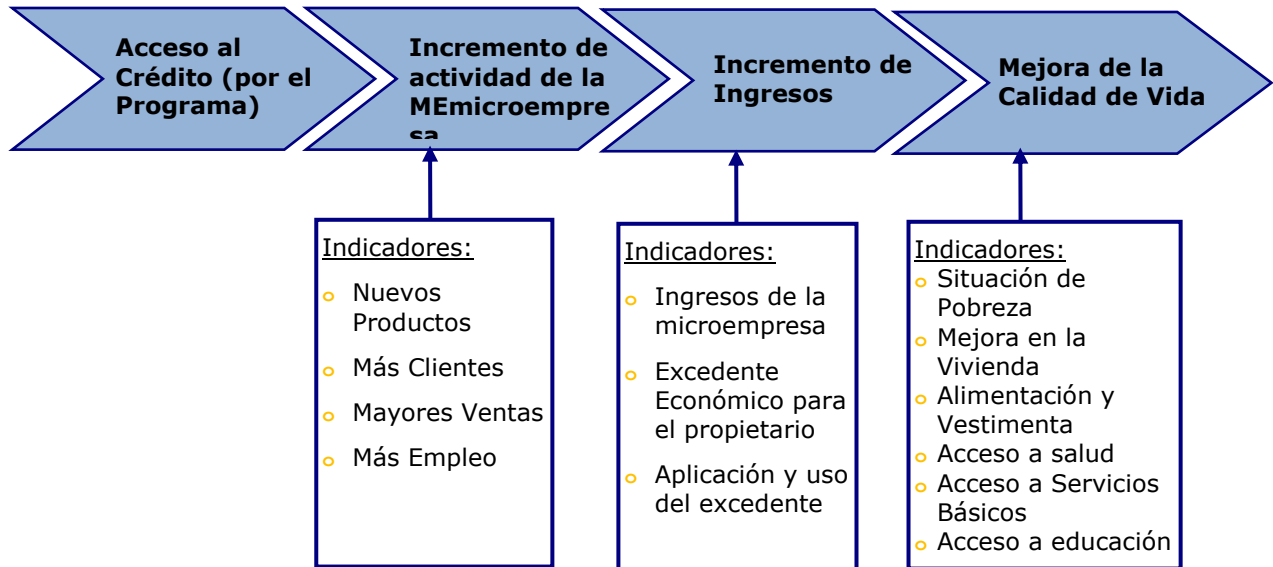
En esta cadena se ilustra cómo los recursos del Programa (humanos, financieros, de infraestructura e institucionales) se aplican en la forma de actividades de cooperación técnica y de refondeo de líneas de crédito a microempresarios mediante instituciones financieras intermediarias para obtener los resultados esperados (el fortalecimiento de las instituciones micro financieras, el fortalecimiento de BANDESAL y el incremento del acceso a crédito por parte de las microempresas). Sería esperable que estos productos y resultados generen efectos e impactos de corto y largo plazo, los que serían el fortalecimiento del mercado financiero para las microempresas (corto plazo), incremento en las relaciones financieras estables entre IMF y microempresarios (mediano plazo), y, finalmente y como resultado de esto, la mejora de las condiciones económicas y sociales de los beneficiarios (largo plazo).

<sup>10</sup> De acuerdo con la clasificación establecida por USAID en "GUIDELINES FOR MICROFINANCE IMPACT ASSESSMENTS" (2000).



Uno de los aspectos cruciales del Programa es el impacto previsto en los microempresarios usuarios de los servicios. En orden de recabar esa información, se construyó una cadena insumo – impacto específica para los beneficiarios, que se muestra en la siguiente figura.

**Figura 3. Cadena Insumo – Impacto del Programa sobre los beneficiarios**



Fuente: Elaboración propia.

En términos específicos de los beneficiarios, tal como consta en la figura, el mayor acceso a crédito como resultado de la intervención del Programa debería generar (o al menos contribuir a generar) un incremento de la actividad micro empresarial, lo que se reflejaría en el comportamiento de indicadores como producción, clientes, ventas y empleo. Sería esperable que el incremento de la actividad genere un incremento de ingresos para el micro empresario, lo que se mide a partir del incremento de los flujos de la empresa, la generación de un mayor excedente económico (rédito, ganancia) y la aplicación o uso de ese mayor excedente por parte del microempresario. De acuerdo con los fines del Programa, el uso de ese mayor excedente podría contribuir a mejorar la calidad de vida de los microempresarios y sus familias. Para medir esto, se recabó información sobre indicadores como situación actual de pobreza del usuario y su familia, condiciones de vivienda, acceso a vestimenta y alimentos, acceso a servicios básicos, salud y educación.

Cabe mencionar que en la misión de campo se recogió información que hizo necesario revisar la metodología en lo que hace a potenciales resultados e impactos sobre los beneficiarios, dado que durante la operación del Programa tomó relevancia el financiamiento de vivienda no exclusivamente para personas con negocio propio, es decir, se incluyó a sectores populares no necesariamente trabajadores por cuenta propia. Esto amplía las posibilidades de impacto del Programa más allá de aquellos que puedan darse sobre los niveles de actividad de la micro empresa, para incluir impactos directos sobre calidad y condiciones de vida, lo que implicó la consideración de cuestiones específicas y la realización de análisis adicionales sobre la base de datos del Programa.



La recolección de información de campo incluyó diversos públicos, objetivos, técnicas e instrumentos (como se muestra en detalle en los Anexos 2 y 3). Los instrumentos incluyeron:

- Entrevistas con informantes clave.
- Grupos de Enfoque con Micro empresarios usuarios del Programa.
- Encuestas a IMF intermediarias del fondo de crédito.
- Encuestas a IMF usuarias del Fondo de Asistencia Técnica.
- Encuestas con Micro empresarios usuarios del Programa (grupo de tratamiento).
- Encuestas con Micro empresarios no usuarios del Programa (grupo de control).

Se han encuestado a 112 microempresarios usuarios. La muestra ha sido seleccionada aleatoriamente, es representativa en relación con el tamaño de la población y sus características, y esta representatividad se mantiene en términos de ciertas variables clave tales como destino del crédito, sector de actividad, institución por medio de la cual accedieron al Programa, tipo de cliente, género, ámbito urbano rural, año en el que accedieron al Programa, nivel de pobreza y cantidad de empleados, tal como se muestra en el Anexo 2.

Por su parte, se han encuestado a 47 microempresarios no tratados (equivalente al 42% del tamaño de la muestra de microempresarios tratados encuestados), que conforman el grupo de control de la evaluación, los que han sido seleccionados en el trabajo de campo, procurando su similitud con la población atendida, tal como puede verse en el Anexo 2.

Finalmente, se han obtenido 6 respuestas de IMF que utilizaron el fondo de crédito y 7 de IMF que utilizaron el FAT.



#### **IV. SITUACIÓN DE LAS MICROFINANZAS EN EL SALVADOR Y TENDENCIAS**

Aunque las primeras iniciativas de inclusión financiera en El Salvador se remiten a las primeras décadas del siglo veinte, en donde surgen a partir de modelos cooperativos, direccionando la oferta en una primera instancia a los empleados públicos y vendedores de los mercados y plazas municipales, es en las décadas de los 70 y 80 donde se profundizan las acciones en este sentido. Este período se caracteriza por romper con los paradigmas de las finanzas tradicionales y por asignar una mayor importancia al flujo de fondos del grupo familiar, que al esquema de garantías, manejando el riesgo con base a información y la comprensión de los ciclos económicos de los sujetos de créditos.

En la actualidad la industria de las microfinanzas salvadoreñas se encuentra en un estadio de desarrollo relativamente avanzado con una amplia gama de servicios especializados que buscan satisfacer las necesidades de sus usuarios, contando para ello con una diversidad de tecnologías financieras que permiten un manejo adecuado de los riesgos asociadas a esta actividad.

Según el informe del Microscopio Global del 2013 desarrollado por Economist Intelligence Unit, los países de América Latina y el Caribe ocuparon la mitad de las posiciones entre los 10 primeros del mundo. Perú y Bolivia encabezaron las clasificaciones mundiales, seguidos por Colombia, El Salvador y República Dominicana, en los puestos 7, 8 y 10, respectivamente. Es interesante destacar que, considerando los países de Centro América, El Salvador encabeza la lista.

El sector de las microfinanzas en el país está constituido por una amplia variedad de instituciones, como bancos, cooperativas de crédito y compañías financieras reguladas, compañías financieras no reguladas, ONG y cooperativas. Actualmente en El Salvador existen aproximadamente más de 250 instituciones que ofrecen servicios financieros a los micro y pequeños empresarios, agrupadas bajo estas diversas formas jurídicas.

Por su parte, los clientes de microcrédito tienen acceso a diferentes productos y compañías sin que haya mucha preocupación por la aplicación de prácticas monopolísticas.

El Salvador cuenta con varias asociaciones de instituciones dedicadas al sector de las microfinanzas, entre ellas, la Asociación de Instituciones de Microfinanzas de El Salvador (ASOMI), que cuenta con 12 miembros afiliados, y que forma parte de la de la Red Centroamericana de Microfinanzas (REDCAMIF). El sistema cooperativo financiero está liderado por la Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador (FEDECACES), la cual se fundó en 1966 y actualmente cuenta con cerca de treinta miembros afiliados. A esto se suma el Sistema FEDECREDITO, fundado en 1943 que representa un conglomerado de 48 cajas de crédito y 7 bancos de los trabajadores, que prestan servicios financieros y de asistencia técnica.

En términos generales, las instituciones financieras involucradas con las microfinanzas se agrupan en las siguientes categorías básicas:

##### FEDECREDITO

La Federación de Cajas de Crédito y de Banco de los Trabajadores (FEDECREDITO) es una entidad que aglutina a 48 Cajas de Crédito y a 7 Bancos de los Trabajadores, que poseen 115 puntos de servicios en los 14 departamentos del país, funcionando en red para facilidad de sus usuarios.



Las Cajas de Crédito y los Banco de los Trabajadores ofrecen una variada gama de productos financieros a sus asociados, incluyendo líneas crediticias tales como:

- Créditos Productivos dirigidos a personas naturales y jurídicas que operan en el área de las MiPyMES de todos los sectores económicos (comercio, industria, servicios, agropecuarios).
- Créditos de Consumo dirigidos al segmento de empleados de empresas públicas y privadas.
- Créditos para Vivienda, que busca satisfacer las diferentes necesidades de solución habitacional de las familias de empleados y empresarios de los sectores atendidos.

Ofrecen adicionalmente servicios de captación en la forma de cuentas de ahorro a la vista, programados, y a plazos. Además, en los últimos años han diversificado la oferta de servicios y en la actualidad se realizan pagos de remesas y la colecturía de algunos servicios públicos y privados; por otra parte recientemente se incorporaron los servicios de tarjeta de débito y crédito acompañándolas con su propia red de cajeros automáticos.

### Cooperativas

Según el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo existen en el país alrededor de 700 cooperativas, de las cuales 59% se ubican en la zona central del país, seguida por la zona occidental con el 17%, y con menor participación con un 13% y 11% la zona paracentral y la zona oriental, respectivamente. La gran mayoría son cooperativas que se dedican a prestar servicios principalmente de ahorro y crédito.

En este sector juega un rol articulador la Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador (FEDECACES), que fundada en 1966 integra a 32 cooperativas de ahorro y crédito que tienen presencia en los 14 departamentos del país con más de 100 puntos de atención al servicio de trabajadores asalariados privados o públicos, micro y pequeños empresarios, amas de casa, y profesionales. FEDECACES y las cooperativas se rigen bajo la Ley de Asociaciones Cooperativas de ahorro y crédito de El Salvador, y son fiscalizadas por el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP).

Con respecto a la oferta de servicios financieros estas entidades han fomentado desde sus inicios el ahorro y ofrecen las diferentes opciones de este tipo de productos (a la vista, programados, a plazo). En la parte crediticia poseen productos para los rubros de vivienda, consumo, agropecuario, comercio, etc. Han desarrollado alianzas para la transferencia de remesas y están incursionando en la oferta de seguros de vida y tarjetas de créditos.

### IMF (asociaciones, ONG, fundaciones)

En este agrupamiento encontramos una cantidad importante de instituciones organizadas alrededor del financiamiento a los microempresarios, para lo cual utilizan metodologías especializadas que van desde tecnologías basadas en créditos individuales, pasando por metodologías grupales, como bancos comunales y grupos solidarios.

Generalmente basan su financiamiento en préstamos de instituciones intermediarias públicas y privadas, además del apoyo de la cooperación internacional, pues en su gran mayoría no captan fondos de forma directa. Atienden una amplia gama de clientes que van desde las poblaciones en extrema pobreza, hasta estratos con mayor capacidad adquisitiva que se relacionan con actividades empresariales de pequeña envergadura.



La mayor parte de las instituciones están centradas en la concesión de financiamiento a microempresarios mostrando en los últimos años una tendencia hacia la diversificación de productos, agregando a la ya tradicional oferta de créditos de capital de trabajo a corto plazo, el financiamiento especializado de destinos complementarios como vivienda de interés social, financiamiento agropecuario y adquisición de activos productivos a mediano plazo.

En la búsqueda de la sostenibilidad institucional algunas de las instituciones buscaron incrementar sus ingresos a través de la incursión en alianzas con otras empresas para la prestación de servicios como seguros de vida y seguros médicos hospitalarios, pero principalmente para la transferencia de remesas a sus usuarios y al público en general; y algunas otras han encaminado esfuerzos en diversificar y asegurar el financiamiento de sus actividades crediticias explorando procesos de regulación a fin de captar fondos del público.

### Bancos

En los últimos años los bancos se han retraído del segmento de las microfinanzas y sólo instituciones como el estatal Banco de Fomento Agropecuario y Banco ProCredit poseen unidades especializadas y aprovechan dicha capacidad instalada.

De acuerdo con las últimas cifras sistemáticas y consolidadas del sector, tal como se muestra en el siguiente cuadro, la cartera de microfinanzas en El Salvador en marzo de 2012 rondaba los USD 1.349 millones, colocada en casi 390 mil créditos activos. Proyectando, sobre la base de la tasa de crecimiento temporal de la cartera en los últimos tres años, podemos estimar que a diciembre de 2013 en el país habría unos 425 mil micro créditos activos, por un saldo total de alrededor de USD 1.900 millones aproximadamente.

**Cuadro 6. Cartera de Microfinanzas en El Salvador**

Indicador	Dic. 2010	Dic. 2011	Marzo 2012	Dic. 2012 (Proyectado)	Dic. 2013 (Proyectado)
Cantidad de Instituciones	102	102	102		
Cantidad de Créditos Activos*	360.575	377.101	389.433	407.282	425.948
Cartera activa (usd)*	1.078.161.704	1.273.018.885	1.349.104.786	1.592.929.765	1.880.821.462
Cartera con atraso > 1 día **	17,4%	17,1%	17,9%		

\* Datos de 102 instituciones. \*\* Datos de 85 instituciones.

Fuente: Micro enfoque septiembre 2012.

Por sector atendido, tal como se muestra en el siguiente cuadro, el principal es el sector consumo seguido muy de cerca por el sector comercio, cada uno con alrededor de un tercio del total de fondos de cartera vigente en los últimos tres años. En tercer lugar, con poco más del 10% del total de saldo de cartera se encuentra el sector vivienda.

**Cuadro 7. Composición por Sector de la Cartera de Microfinanzas (% del saldo de cartera)**

Sector de Actividad*	dic-10	dic-11	mar-12
Comercio	33,5%	31,6%	34,2%
Industria	2,3%	2,8%	2,3%
Servicios	9,2%	9,8%	9,0%
Agropecuario	3,5%	4,3%	4,5%
Consumo	33,6%	33,5%	34,0%
Vivienda	13,3%	12,4%	11,8%
Construcción	3,2%	4,4%	2,8%
Otras actividades	1,4%	1,2%	1,5%

\* Datos de 102 instituciones.

Fuente: Micro enfoque septiembre 2012.





Considerando los niveles de población atendidos (ver Cuadro 8) la mayor parte de la cartera (alrededor de dos tercios) se encuentra en micro empresas ubicadas en municipios con niveles de pobreza extrema baja, aunque también es importante la cartera colocada en micro empresas de municipios con niveles de pobreza extrema moderada (entre un quinto y un cuarto de la cartera total). Finalmente, alrededor del 10% de la cartera total está colocada en micro empresas de municipios con niveles de pobreza extrema severa y alta.

Igualmente, se destaca que estas proporciones varían mucho según el tipo de institución. Así, es interesante resaltar la alta focalización de las fundaciones y ONG en los municipios con niveles de pobreza extrema severa y alta, donde tienen colocada alrededor de un cuarto de su cartera. En contraposición, los bancos privados son el tipo de institución con menor incidencia en estos municipios, ya que tendrían menos del 8% de su cartera en ellos.

**Cuadro 8. Composición por Sector de la Cartera de Microfinanzas (% del saldo de cartera)**

Tipo de Institución	Fecha	Niveles de Pobreza Extrema			
		Severa	Alta	Moderada	Baja
Instituciones Autónomas y del Estado	dic-10	1,5%	11,1%	26,5%	60,9%
	dic-11	1,8%	12,3%	26,8%	59,2%
	mar-12	1,9%	12,4%	26,0%	59,7%
Banco Privados	dic-10	1,4%	5,8%	21,6%	71,1%
	dic-11	1,4%	5,6%	20,6%	72,5%
	mar-12	1,4%	5,7%	20,5%	72,4%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	dic-10	2,3%	5,9%	23,3%	68,5%
	dic-11	2,3%	6,1%	22,8%	68,8%
	mar-12	2,3%	6,1%	22,6%	69,0%
Fundaciones y ONG	dic-10	6,5%	14,3%	27,9%	51,3%
	dic-11	6,2%	14,8%	29,3%	49,7%
	mar-12	5,0%	12,8%	27,7%	54,5%
FEDECRÉDITO	dic-10	1,3%	6,4%	22,3%	70,0%
	dic-11	1,8%	6,8%	22,9%	68,4%
	mar-12	1,8%	6,8%	22,7%	68,7%
Sociedades	dic-10	2,2%	7,6%	22,5%	67,7%
	dic-11	1,8%	6,8%	22,7%	67,1%
	mar-12	2,2%	7,8%	22,5%	67,6%
<b>Total</b>	<b>dic-10</b>	<b>2,2%</b>	<b>7,5%</b>	<b>23,2%</b>	<b>67,1%</b>
	<b>dic-11</b>	<b>2,4%</b>	<b>7,9%</b>	<b>23,4%</b>	<b>66,3%</b>
	<b>mar-12</b>	<b>2,3%</b>	<b>7,7%</b>	<b>23,1%</b>	<b>63,9%</b>

\* Datos de 102 instituciones.

Fuente: Micro enfoque septiembre 2012

A su vez, en las entrevistas de campo se recogió información que concuerda con las cifras del sector. Al respecto, informantes clave indicaron que el sector de las microfinanzas en El Salvador está caracterizado por una fuerte presencia de unas pocas instituciones



relativamente grandes (tales como Apoyo Integral, Accovi, Enlace, AMC, Banco ProCredit, Banco Azteca, Fundación Campo, entre otras), que tienden a dominar en términos de volumen de operaciones, las que conviven con una gran cantidad de instituciones pequeñas. En general, parecería existir cierto estancamiento o actitud conservadora entre las instituciones grandes, mientras que entre las más pequeñas existiría un subsegmento más dinámico (con IMF como Finca, BFA, Padecom, Fomenta, Optima, Sihuacoop, entre otras).

Estas instituciones enfrentan limitantes de diverso tipo. Entre los limitantes internos más importantes se han mencionado aspectos tales como las dificultades de gobernabilidad (debido a cambios en la alta dirección), la falta de inversión en capacitación, así como dificultad para alcanzar escala de operaciones. Entre los limitantes externos, los más mencionados han sido la dificultad para acceder a fondeo, lo que afecta especialmente a las instituciones más pequeñas, y las condiciones de violencia imperantes en las zonas donde operan las instituciones, lo que dificulta la gestión e incrementa los riesgos.

No obstante, también se identifican oportunidades importantes de desarrollo, las principales están vinculadas a la creciente importancia del sector de la micro empresa en el país, como fuente de ocupación y generación de ingresos para una importante porción de la población. Otra oportunidad es la regulación de compras públicas que determina que un porcentaje de las mismas debe hacerse a las MIPYME, generando un marco para el desarrollo del sector y para nuevos productos financieros como el factoraje, por ejemplo. Adicionalmente, el marco regulatorio de corresponsales financieros, ya vigente, o el de banca electrónica, aún pendiente, también generan condiciones optimistas para el desarrollo del sector.

Respecto de este punto, existe consenso en que el marco normativo y de regulación de la actividad financiera, en general, no plantea obstáculos serios al desarrollo del sector en el país, aunque recientemente se han aprobado regulaciones cuyos efectos sobre el sector aún están por determinarse. La más importante de ellas es la ley de usura, en vigencia desde enero de 2013, que establece que el Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR) establecerá, para cada tipo de crédito, tasas máximas, a partir del promedio simple de la tasa de interés efectiva de las operaciones de crédito otorgadas en el semestre inmediato anterior. La tasa máxima legal permitida será la equivalente a 1,6 veces la tasa efectiva promedio simple establecida por el BCR. Esta regulación suscita ciertas inquietudes en torno a las instituciones microfinancieras de El Salvador.

En vistas a futuro, diversos estudios indican que el sector está enfrentando fuertes retos a corto y mediano plazo, sobre todo después de la adopción de la mencionada ley de usura. Esta ley, al fijar estrictos límites a las tasas de interés para todas las instituciones financieras incluidas las microfinancieras reguladas y no reguladas, podrían hacer que ciertas instituciones microfinancieras dejen de ser sostenibles o que redirijan el financiamiento, lo que podría afectar en definitiva a los usuarios.

En contraposición, esta ley ha fortalecido el marco de protección al consumidor, mediante la eliminación de todas las comisiones relacionadas con la concesión de créditos, lo que, aunque puede ser un inconveniente para ciertas instituciones, garantiza una mayor transparencia en el sistema para el consumidor.



## V. ANÁLISIS DE DESEMPEÑO DE BANDESAL

Para contextualizar la intervención es necesario mencionar que BANDESAL, como ya se mencionara anteriormente, nace en 2012 a partir del Banco Multisectorial de Inversiones (BMI), con el objetivo promover el desarrollo de proyectos de inversión del sector privado.

En estrecha relación con la gestión del Programa, en primer lugar, se debe decir que uno de los objetivos estratégicos de BANDESAL es propiciar el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa (Art 2, literal c, de la Ley del Sistema Financiero para Fomento al Desarrollo), por lo que su atención es prioritaria. En este sentido, los objetivos del Programa son totalmente congruentes con los objetivos de BANDESAL, lo que ha sido verificado en las entrevistas mantenidas durante la misión de campo. Además y según información recogida en la misión de campo, BANDESAL incluye en su plan estratégico un plan de negocios con la microempresa.

En segundo lugar, como prueba de la importancia estratégica de la micro empresa en BANDESAL es el volumen de recursos que vuelca hacia la atención de las mismas. Además, para atender a este sector, BANDESAL ha desarrollado una estrategia integral, compuesta, además de los servicios financieros, por:

- o La Fundación Promotora de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (CENTROMYPE), creada en 1999 para brindar servicios especializados a la micro y pequeña empresa en la gestión de comercialización.
- o Fundación de Capacitación y Asesoría en Microfinanzas (FUNDAMICRO), creada en el año 2000 con la misión de transferir servicios tecnológicos especializados a las instituciones que quieran iniciar o ampliar servicios financieros a la microempresa urbana y rural desde una perspectiva de rentabilidad que garantice la atención permanente de la microempresa.
- o La Fundación para la Innovación Tecnológica Agropecuaria (FIAGRO), creada en 2002 con el objetivo fundamental de facilitar el acceso a tecnologías de punta, a proyectos de innovación y de captura tecnológica dentro del sector agrícola y agroindustrial del país.

Estas instituciones en conjunto con la sede central, las ventanillas de atención en cuatro departamentos y la red de instituciones financieras intermediarias, constituyen los principales recursos de BANDESAL en lo que hace a la atención del sector.

Según consta en la memoria de labores correspondiente al año 2012, BANDESAL alcanzó a diciembre del mencionado año un saldo de cartera de USD 292,5 millones distribuido en 18.827 créditos productivos, de los cuales 15.628 tienen como destinatarios a micro empresas con un saldo de USD 133,2 millones.

En relación con este volumen de actividad el Programa es relativamente pequeño en términos de volumen de fondos dado que a diciembre de 2012, punto en el que las colocaciones del Programa eran altas en relación con el total de fondos asignados al mismo, la cartera del Programa representa menos del 2% de la cartera total y el 4% de la cartera en micro empresa del BANDESAL. Ahora bien, en términos de cantidad de créditos la situación es algo distinta, ya que los créditos vigentes del Programa a diciembre de 2012 representan el 30% del total de créditos vigentes y más del 36% del total de créditos vigentes que BANDESAL tiene en micro empresas.



En este sentido, se ha identificado en las entrevistas con representantes de BANDESAL que los recursos del Programa han cumplido un rol clave en direccionar la intervención de la institución hacia la micro empresa, siendo también sumamente importante el Fondo de Asistencia Técnica. De hecho, las cifras indican que el Programa ha fomentado, a través del establecimiento de condiciones de acceso para empresas muy específicas en su normativa, la focalización de las colocaciones en créditos de pequeña cuantía propiciando el acceso de los estratos más bajos de la microempresa. Esto se refleja claramente en el saldo de cartera promedio del Programa que se ubica en los USD 958, mientras que el saldo de cartera promedio para la micro empresa para el total de actividad del BANDESAL supera los USD 8.500.

**Cuadro 9. Cartera Total de BANDESAL y Cartera del Programa**

Indicador	Valor	% s/ total	% s/ microempresa
<b>Volumen de Cartera</b> (millones de USD)			
Cartera total BANDESAL	292,50	100,0%	
Cartera en micro empresa de BANDESAL	133,20	45,5%	100,0%
Cartera del Programa	5,40	1,8%	4,0%
<b>Número de Créditos Vigentes</b>			
Créditos vigentes total BANDESAL	18.597	100,0%	
Créditos vigentes a micro empresa de BANDESAL	15.628	84,0%	100,0%
Créditos vigentes del Programa	5.635	30,3%	36,1%

Fuente: Elaboración con base en la memoria de labores 2012 de BANDESAL y base de datos de créditos del Programa a julio de 2013

Para comenzar a analizar la gestión del programa es necesario considerar el ritmo de ejecución del mismo. En cuanto al fondo de crédito, tal como se muestra en la Figura 1 (Capítulo III.3), la gestión temporal o ritmo de colocaciones del Programa ha sido adecuada con tendencia a intensificarse sobre los últimos años, concluyendo con la colocaciones de casi la totalidad de los fondos del Programa, lo que resulta lógico. Dado que el organismo financiador desembolsó la totalidad del monto asignado al Programa en una sola vez, el saldo ocioso al inicio resultó relativamente alto, pero la intensificación del ritmo de colocación hizo que se redujera significativamente sobre el final del plazo de ejecución.

Una particularidad de la gestión de BANDESAL es en cuanto a visibilidad. Si bien el total de fondos del Programa es un porcentaje relativamente pequeño del volumen que intermedia la institución, como se mostró precedentemente, en las condiciones del préstamo entre ICO y BMI se hacía especial referencia a la visibilidad de la fuente de los fondos en términos que aparezca el nombre del Programa y/o el logo de la Cooperación Española en la Memoria de BANDESAL, en los diferentes documentos o eventos divulgativos de su actuación, lo cual se viene cumpliendo adecuadamente.

En este sentido y reconociendo esta situación es necesario puntualizar que la AECID, a través de las cláusulas establecidos en el Acuerdo con BANDESAL, hace referencia a la visibilidad aunque no centrada en la percepción del usuario último, el receptor del crédito, sino con respecto a dar a conocer el Programa entre los agentes del sector a nivel meso (las IMF, redes y los diferentes actores que apoyan al sector) y en su caso el nivel macro.



Cabe destacar que el Programa no persigue que el usuario último, el receptor del crédito, conozca la procedencia de los recursos, por los efectos negativos que pueda tener en la tasa de recuperación del crédito.

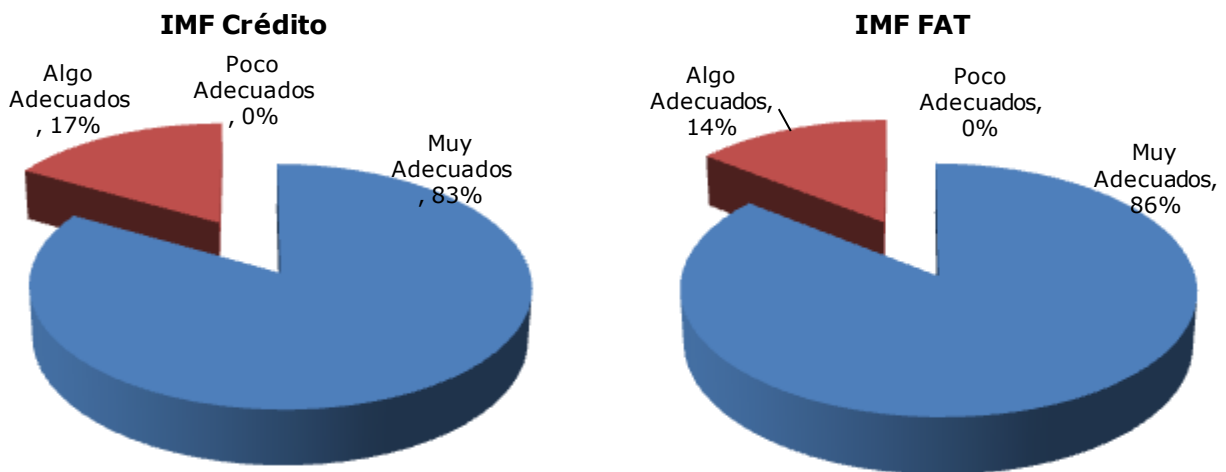
Las cifras de colocación de crédito indican que hubo una buena gestión del Programa. Un aspecto que ha contribuido a ello ha sido el levantamiento de la exigencia de colocación de un mínimo del 50% de los recursos en micro empresas de municipios de pobreza extrema severa y alta, mediante la segunda adenda al contrato de préstamo. Aunque su atención no deja de reconocerse como prioritaria, el levantamiento de esta restricción permitió agilizar la gestión del Programa y alcanzar los resultados actuales, lo que resulta acorde al desarrollo de las microfinanzas en el país.

Otros aspectos que constituyeron inicialmente limitantes a la gestión del Programa fueron: (i) La fijación del límite de crédito máximo para financiar capital de trabajo en USD 3.000, lo que resultaba insuficiente para cubrir la inversión demandada por algunos clientes potenciales. Esto fue luego superado fijando el límite en USD 5.000, lo que terminó agilizando la ejecución; y (ii) el límite de plazo para la colocación del total de fondos del Programa, inicialmente establecido en tres años y luego ampliado a 5 años, plazo que, aunque continuaba siendo estricto, permitió cumplir con el objetivo de uso de fondos.

Igualmente, más allá de estos aspectos superados todos durante el transcurso de la gestión del Programa, existe una buena opinión en los entrevistados en la misión de evaluación sobre la gestión del Programa por parte de BANDESAL y han destacado que el Programa ofrece una serie de condiciones destacables y diferenciales respecto de otros fondos. Las instituciones intermediarias han calificado la gestión del Programa por parte de BANDESAL, tanto en el componente de crédito como en el de asistencia técnica, como "ágil" y "accesible" en general.

La información recogida en las encuestas aplicadas a las IMF que intermediaron fondos de crédito o que participaron del FAT sustenta esta afirmación. Como puede verse en la siguiente figura, más del 80% de las IMF encuestadas indicaron que los requisitos y trámites de ingreso para participar del Fondo de Crédito o del Fondo de Asistencia Técnica (FAT) han sido muy adecuados y ninguna indicó que fueran poco adecuados.

**Figura 4. Opinión de las IMF sobre requisitos y trámites para participar del Programa**



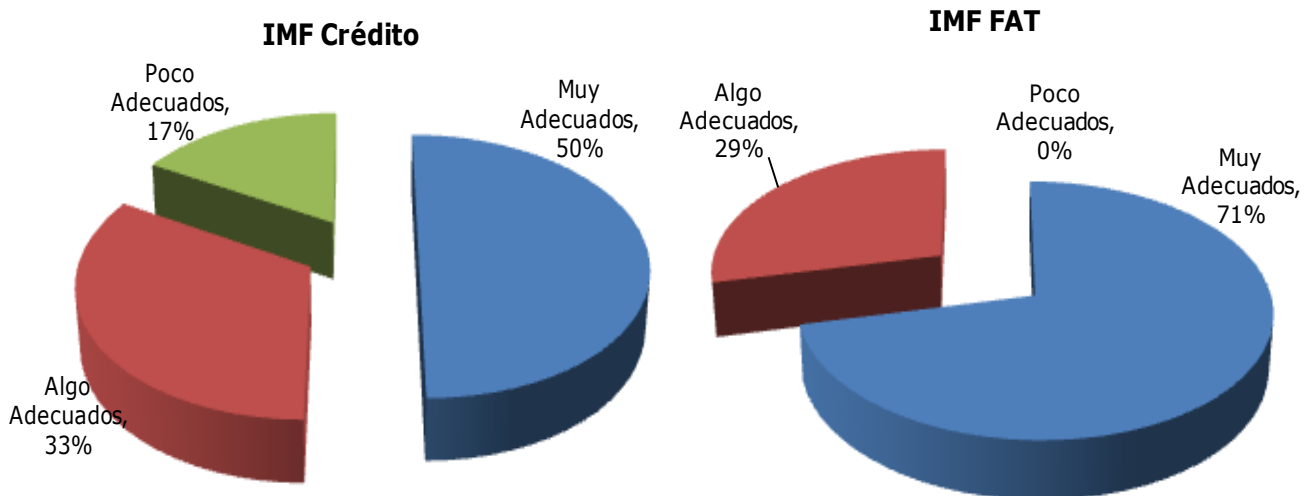
Fuente: Encuestas aplicadas a IMF



Por otra parte, como se muestra en la Figura 5, la mitad de las IMF que participaron del componente de crédito y que respondieron la encuesta indicaron que el procedimiento operativo para el redescuento de créditos les resultó muy adecuado, un tercio indicó que los resultados algo adecuados y un 17% indicó que fueron poco adecuados, correspondiente a una sola IMF (aunque no indicó los motivos de su calificación).

La opinión de las IMF que utilizaron el FAT es más favorable, dado que 71% de las que respondieron la encuesta indicó que los procedimientos para utilizar el fondo fueron muy adecuados, mientras que el 29% los calificó como algo adecuados, sin que se registren casos que los consideren poco adecuados.

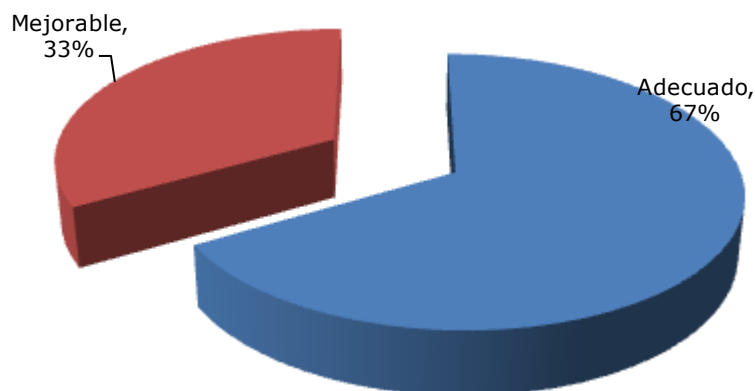
**Figura 5. Opinión de las IMF sobre procedimientos operativos para participar del Programa**



Fuente: Encuestas aplicadas a IMF

Volviendo al componente de crédito, tal como se muestra en la figura siguiente, también existe entre las IMF encuestadas una buena opinión sobre el sistema de monitoreo y seguimiento del fondo de crédito realizado por BANDESAL, dado que mas de dos tercio de las IMF encuestadas indicó que fue adecuado.

**Figura 6. Opinión de las IMF sobre el sistema de monitoreo del fondo de crédito**



Fuente: Encuestas aplicadas a IMF



Por su parte, para BANDESAL el Programa ha revestido un incremento del volumen de fondos, es decir, de su capacidad prestable, a una tasa aceptable y a un plazo conveniente. Para las instituciones intermediarias, el Programa tiene esas mismas ventajas, con el adicional de la disponibilidad de asistencia técnica por medio del FAT, aunque el involucramiento de las instituciones en el mismo no ha sido simple ni fluido, por las razones que se explican más adelante en este informe. Por último, para los usuarios finales, la micro empresa, los fondos del Programa han generado una mejora del acceso, manteniendo buenas condiciones en factores clave como la agilidad y simplicidad en los trámites, así como en los parámetros críticos de tasa de interés y plazo de los créditos.

En contraposición, entre los aspectos menos atractivos del Programa se encuentra la gestión de los fondos de asistencia técnica. Aspectos como la falta de criterios claros para evaluar los proyectos o la estructura institucional para su evaluación con la participación de una firma con sede en el exterior, en opinión de los entrevistados no ha contribuido a la ágil gestión del FAT, generando retrasos y haciendo que parte de los recursos estén aún sin aplicación.

Ahora bien, en opinión del equipo consultor responsable de la presente evaluación, se podrían haber desarrollado algunas actividades adicionales para maximizar al uso de la asistencia técnica para el desarrollo de los intermediarios financieros, contribuyendo a la inclusión financiera y a generar una relación financiera sostenible y estable entre éstos y los usuarios. En este sentido, se podría haber realizado una promoción más activa del FAT entre las instituciones que intermedian recursos de crédito, lo que podría haber generado sinergias interesantes entre ambos componentes. Adicionalmente, se debería haber considerado la posibilidad de ampliar el abanico de posibles proyectos financiables (recordemos que los proyectos financiados han sido en su mayoría para el desarrollo de sistemas informáticos que, aunque son necesarios, no son siempre suficientes para generar un fuerte impulso en la inclusión financiera de la población más necesitada.)

El Programa muestra congruencia de los objetivos con las mejores prácticas en microfinanzas y así lo destacan las entidades participantes. No obstante, existe potencial, para que en futuras etapas se oriente el desarrollo institucional de las IMF participantes, hacia la adopción del enfoque de desempeño social que de forma integral les permita mantener y ampliar su impacto hacia segmentos poblacionales que aun enfrentan grados de exclusión financiera, principalmente en aquellas regiones con cuadros de pobreza extrema severa y alta, donde se requiere el desarrollo servicios financieros innovadores que hagan posible la sostenibilidad de la oferta.

Al respecto, las mejores prácticas en microfinanzas muestran que las metodologías grupales son más idóneas para alcanzar con servicios financieros a los sectores más pobres de la población. No obstante, observamos que las IMF participantes del Fondo de Crédito aplican básicamente la metodología de crédito individual para desarrollar la cartera crediticia del Programa y que algunas IMF con metodologías grupales han accedido al FAT pero aun no han sido incorporadas al componente crediticio. Animamos a redoblar el apoyo a las IMF dispuestas a profundizar los servicios financieros a través de la metodología de banca comunal en El Salvador como un método idóneo para instalar servicios financieros a la población más pobre y particularmente relevante para la mujer rural.



En conclusión, el Programa se encuentra completamente alineado con los objetivos estratégicos de BANDESAL y, aunque su aporte en términos del volumen total de fondos que intermedia la institución es relativamente pequeño, ha contribuido a que BANDESAL se enfoque en la micro empresa (y específicamente en la de menor tamaño relativo), sector estratégico para el cual ha desarrollado un abordaje integral conjuntamente con la intervención de entidades como CENTROMYPE, FUNDAMICRO y FIAGRO.

Con respecto a la gestión, se avanzó significativamente en la ejecución del Programa, específicamente en la colocación del fondo de crédito, para lo cual fue clave la superación, de común acuerdo con AECID, de ciertos limitantes iniciales como las exigencias de colocaciones en municipios de pobreza extrema severa y alta, topes a los montos de crédito para capital de trabajo, y el plazo no holgado para la colocación total de los recursos del Programa.

En contraposición, la ejecución del Fondo de Asistencia Técnica ha mostrado un desempeño menos satisfactorio, lo que se debe a una combinación de factores, entre los que se pueden mencionar la focalización de los proyectos financiables en un tipo particular (provisión de sistema informático), cierta complejidad del mecanismo institucional de evaluación de los proyectos y la escasa promoción para lograr la participación en el FAT de instituciones que intermedian fondos de crédito.

Igualmente, entre las instituciones intermediarias existe una buena opinión sobre la gestión del Programa por parte de BANDESAL, la que ha sido calificada de ágil y accesible, y destacan que el Programa ofrece una serie de condiciones favorables y diferenciales respecto de otros fondos, como son la tasa de interés aceptable, un plazo conveniente y la disponibilidad de asistencia técnica, por medio del FAT.





## VI. DESEMPEÑO DE LAS IMF

### VI.1 Análisis de Desempeño de las IMF

El Programa ha mostrado cierta variabilidad en el tiempo en lo que respecta a la participación de IMF intermediando recursos del fondo de crédito, tal como se muestra en el siguiente cuadro. En el primer año de esta segunda etapa, 2008, hubo cinco IMF que intermediaron fondos de crédito del Programa, de las cuáles dos instituciones (el Banco ProCredit y las instituciones financiadas por FEDECREDITO) canalizaron más del 86% de los fondos. Al año siguiente, se incrementa levemente la participación de IMF sumando dos nuevas, pero se intensifica la concentración de las colocaciones, en este caso, sólo las entidades refinanciadas por FEDECREDITO colocaron el 75% del total de fondos de 2009. En 2010 se distribuye más la canalización de fondos a través de 12 IMF, con mayor participación de Accovi, Apoyo Integral, FEDECREDITO y el Banco de Fomento Agropecuario.

Durante 2011 y 2012 se observa un panorama similar, donde crecen las IMF intermediarias en relación con los años anteriores (a 20 y 17, respectivamente) y la mayoría de las colocaciones se hacen por medio de Apoyo Integral, Accovi y FEDECREDITO. Por último, en lo que va de 2013 se observa un buen nivel de participación de las IMF (15 instituciones) y se incrementa significativamente la participación del Banco de Fomento Agropecuario, con el 38% de las colocaciones del período.

**Cuadro 10. Colocaciones del Programa Por IMF y Año** (% sobre volumen de fondos colocados)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013(*)	Acum.
Cantidad IMF intermediando fondos	5	7	12	20	17	15	28
<b>Principales IMF (volumen de fondos)</b>							
Accovi	11,4%	11,6%	15,8%	15,9%	20,7%		10,9%
Banco de Fomento Agropecuario	2,3%	3,3%	11,7%	2,1%	1,3%	38,4%	10,4%
Banco ProCredit	58,0%			0,1%	0,1%	0,1%	8,2%
Bancofit				3,8%	2,4%	11,8%	3,4%
Fedecredito	28,2%	75,8%	34,7%	15,4%	15,4%	0,8%	28,8%
Apoyo Integral		7,2%	24,9%	50,7%	42,2%	12,5%	24,2%
<b>Acumulado</b>	<b>99,8%</b>	<b>97,9%</b>	<b>87,2%</b>	<b>87,9%</b>	<b>82,1%</b>	<b>63,6%</b>	<b>85,9%</b>
Otras	0,2%	2,1%	12,8%	12,1%	17,9%	36,4%	14,1%

(\*) 2013: Datos parciales a julio.

Fuente: Informe de Seguimiento de BANDESAL para AECID y Base de datos de clientes (a julio de 2013).

A nivel general en todos los años se destaca la constancia y estabilidad de la Cooperativa Accovi en la intermediación de fondos del Programa, siendo responsable en todos los años, salvo en lo que va de 2013, de entre el 10% y el 20% del total de fondos colocados.

Al mismo tiempo, resulta evidente en el acumulado para toda la ejecución del Programa, la relevancia de estas instituciones, especialmente las afiliadas a Fedecredito, Apoyo Integral, Accovi y el Banco de Fomento Agropecuarios, cuatro entidades que acumulan casi el 75% del total de colocaciones del Programa, y si se suman a éstas el Banco ProCredit, que tuvo una alta participación en el inicio del Programa, y Bancofit, con una alta participación en el último año, se acumula más del 85% de la colocación de créditos histórica del Programa.

Ahora bien, es importante tener presente la relevancia y el peso del Programa en la estructura de estas instituciones para analizar adecuadamente su desempeño en la gestión del mismo y el impacto sobre ellas, es decir, es necesario conocer la incidencia de los



recursos del Programa en la cartera de las IMF. En el siguiente cuadro se muestran las seis instituciones con mayor saldo de cartera del Programa según el último dato disponible, las que acumulan una cartera vigente de USD 10,28 millones con fondos del Programa (esto es el 83% de la cartera vigente total del Programa), y el peso de esta cartera sobre el total de la cartera de la institución.

Como puede observarse, en todos los casos la cartera del Programa representa menos del 5% de la cartera total de la institución, salvo en el caso de Bancofit, en donde el dato de cartera total está muy desactualizado (a 2005). Es necesario tener esto en cuenta para analizar el desempeño de la institución en la gestión del Programa y para dimensionar las expectativas de impacto del Programa sobre la institución.

**Cuadro 11. Cartera total y del Programa de las principales IMF participantes**

Principales Instituciones	Cartera Total (USD)	Cartera del Programa (USD a jul-2013)	% s/ cartera total
Banco de Fomento Agropecuario (1)	180.449.319	3.287.182	1,8%
Apoyo Integral (2)	63.289.500	2.525.572	4,0%
Fedecredito, de C.V. (3)	190.616.502	1.985.800	1,0%
Bancofit (4)	6.200.000	971.741	15,7%
Banco de Los Trabajadores Salvadoreños (5)	25.507.279	765.570	3,0%

(1) a julio de 2013 (2) a junio de 2013 (3) a julio de 2013 (4) a diciembre de 2005 (5) a julio de 2013.

Fuente: Memorias de labores de las instituciones, páginas web, revista ASOMIF y Base de datos de créditos del Programa (a julio de 2013).

También es importante notar que las instituciones que gestionaron el Programa, especialmente las que han canalizado el mayor volumen de fondos, son instituciones con experiencia de trabajo con BANDESAL (y anteriormente con BMI) y con fuerte anclaje en el sistema financiero e institucional del país, con experiencia de trabajo en la gestión de fondos de crédito, en muchos casos manejando diversas fuentes de financiamiento, que incluyen los ahorros públicos y con orientación previa hacia la micro empresa. Por esto, son instituciones con capacidad para canalizar los fondos del Programa, y para las cuales, la gestión del Programa con sus condiciones, limitantes, recursos y expectativas no es ajena ni completamente nueva. No obstante, sí ha sido importante el desafío planteado por el Programa en términos de profundidad del alcance, es decir, en términos de atención de los estratos más bajos de la micro empresa, llegando a los sectores con niveles de pobreza extrema severa y alta, en donde las IMF, salvo algunos casos puntuales, tienden a no focalizarse por un tema natural de atención de las actividades más sostenibles y rentables.

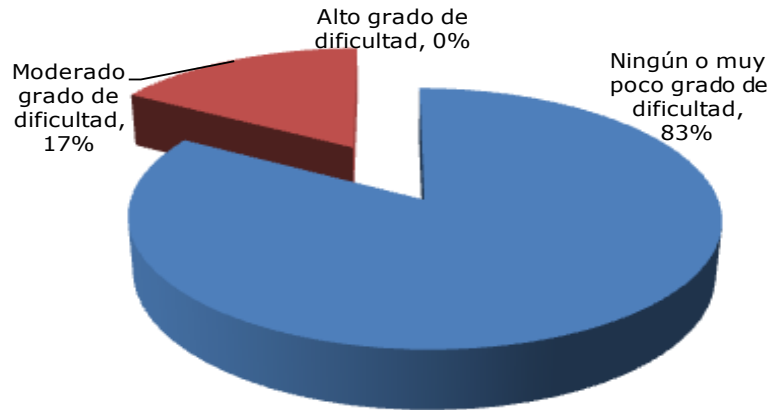
Además, entre las IMF se han destacado otros aspectos del Programa que les resultaron atractivos como la posibilidad de acceder a financiamiento de servicios técnicos a través del FAT, o la contribución que hicieron los fondos del Programa, en algunos casos puntuales como el BFA, a equilibrar financieramente la gestión de la institución en relación con líneas de crédito subsidiadas que administra.

En cuanto a la gestión de la línea de crédito con el grupo meta se ha recogido información en las encuestas aplicadas a micro empresarios usuarios y no usuarios del Programa, las que han revelado que el Programa se ha asentado sobre bases que no dificultaron su gestión y que las IMF, en general, han prestado un servicio de calidad, con buenas condiciones de costo, monto, plazo, diversidad y adecuación de las características a las necesidades del grupo meta.



Desde la perspectiva de la IMF el Programa ha contribuido a esto ya que, como se muestra en la figura siguiente, al menos en opinión de las IMF, en general, no han establecido condiciones o requisitos de acceso para los potenciales tomadores de crédito que puedan haber dificultado la colocación fluida de fondos y la llegada sobre el grupo meta del Programa.

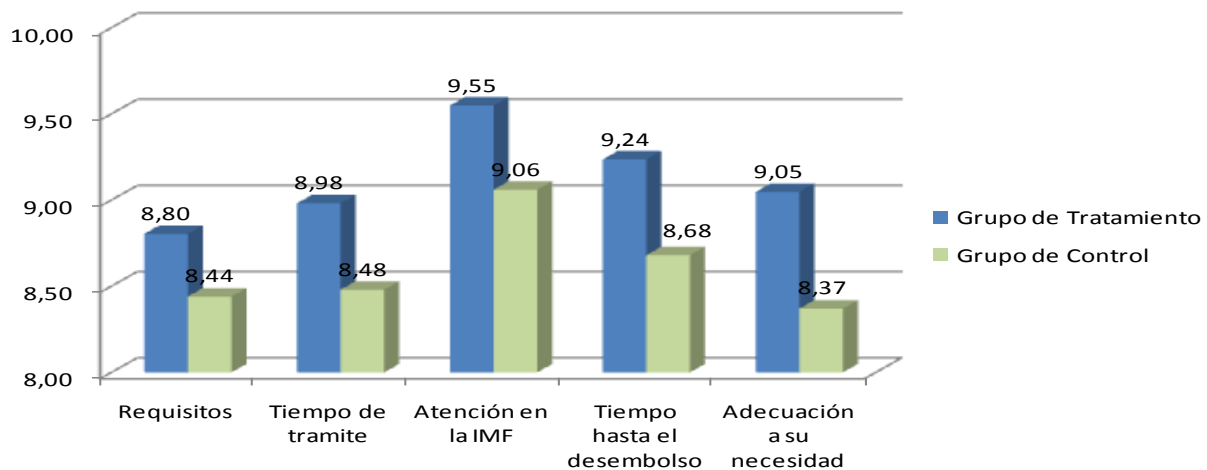
**Figura 7. Grado de dificultad encontrado para colocar los créditos al grupo meta**



Fuente: Encuestas aplicadas a IMF.

Por su parte, desde la perspectiva del usuario <sup>(11)</sup>, se puede adelantar que entre los usuarios del Programa existe una alta estima sobre la calidad y oportunidad del servicio recibido desde las IMF, incluso existe evidencia de que el Programa ha hecho una diferencia en términos de calidad respecto de otros servicios financieros disponibles en el país. Al respecto, tal como se muestra en la siguiente figura, considerando la calificación media (estimada como promedio aritmético de las respuestas) en un rango de 1 a 10, las micro empresas usuarias del Programa (grupo de tratamiento) manifestaron, aunque leve, una mayor calificación de todos los aspectos del crédito, en relación con micro empresas del grupo de control usuarias de crédito de otras fuentes. El mayor aporte diferencial del Programa parecería estar dado en términos de adecuación del crédito a la necesidad del micro empresario y en el tiempo de trámite hasta el desembolso.

**Figura 8. Niveles de Satisfacción con el Programa por Característica del Crédito**



Fuente: Encuestas aplicadas a una muestra de usuarios y a un grupo de control (no usuarios).

<sup>11</sup> El análisis detallado se presenta en las secciones siguientes (VIII.2 Satisfacción de los Usuarios).



Por último, en cuanto al desempeño en la gestión del fondo de crédito, las entrevistas con informantes clave realizadas durante la misión de evaluación revelaron que las IMF, en general, han enfrentado ciertos limitantes internos en lo que hace a su desempeño en el marco del Programa. En general, tanto para las instituciones pequeñas como para las de mayor tamaño, se ha observado que existen carencias en materia de innovación y de inversión en capacitación y adquisición de nuevos conocimientos (know how), lo que puede limitar su accionar.

Al mismo tiempo, las instituciones pequeñas enfrentan limitantes vinculados con la posibilidad de conseguir fondeo y, con él, alcanzar mayor escala y mejorar sus perspectivas de auto sostenibilidad. También sufren ciertas limitaciones en cuanto a sus niveles de formalidad, manteniéndose en figuras jurídicas que no contribuyen a su crecimiento, al limitar su capacidad de captar ahorros.

Por su parte, la información recogida en las encuestas aplicadas a IMF indica que en opinión de las propias instituciones, las principales limitantes internas que condicionan el desempeño de las instituciones microfinancieras del país en la actualidad se vinculan con la falta de capacidad (técnica, de recursos humanos, de metodología crediticia, de gobernabilidad, de planificar estratégicamente, entre otras)

**Cuadro 12. Opinión de las IMF encuestadas sobre limitantes internos - Testimonios**

<b>IMF del Fondo de Crédito</b>	<b>IMF del FAT</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>o Falta de competencias.</li> <li>o Falta de oportunidades de desarrollo de los Recursos Humanos.</li> <li>o Deficiente Gobierno Corporativo.</li> <li>o Insuficiente Capacidad Instalada(material y humana).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Estilos de Gerencia centralizado.</li> <li>o Falta de especialización de recursos humanos.</li> <li>o Herramientas y políticas inadecuadas para la gestión crediticia.</li> <li>o Falta de responsabilidad de las instituciones en la prestación de los servicios financieros.</li> <li>o Personal calificado comprometido con la institución.</li> <li>o Débil cultura de uso del crédito de los usuarios.</li> <li>o Sobre oferta de productos microfinancieros.</li> <li>o Fondos muy limitados y altos.</li> <li>o Falta de visión empresarial de llegar a mercados masivos rurales.</li> <li>o Falta de visión estratégica.</li> <li>o Falta de Innovación para llegar a masificar el Microcredito.</li> <li>o Ausencia de una ruta de futuro que permita la regulación por fases a fin de que las microfinanzas sean intermediadoras financieras, esto es que puedan coleccionar ahorros y otros servicios de mayor amplitud e inclusión.</li> </ul>

Fuente: Encuestas aplicadas a IMF.

En la gestión del Programa, y en general en la actividad micro financiera, también se ha detectado la presencia de ciertas limitantes externas, una de las más importantes es la delincuencia, especialmente en las zonas de operación de las instituciones de microfinanzas, lo que dificulta el accionar e incrementa los riesgos. Otro aspecto que incide aunque en menor medida en la gestión micro financiera es la regulación, especialmente ahora con la nuevas normas que fija topes a las tasas de interés y elimina las comisiones, entre otras



cosas. También el escenario político dado la cercanía de las próximas elecciones abre cierta incertidumbre sobre el rumbo macro económico del país, lo que incide sobre las decisiones de los micro empresarios y de las IMF.

Como se muestra en el siguiente cuadro, la opinión de las IMF encuestadas se orienta en este mismo sentido, dado que las principales limitantes externas mencionadas se vinculan con la inseguridad, las falencias en las políticas públicas y regulatorias del sector y el sobreendeudamiento de los microempresarios.

**Cuadro 13. Opinión de las IMF encuestadas sobre limitantes externos - Testimonios**

<b>IMF del Fondo de Crédito</b>	<b>IMF del FAT</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Los clientes que tienen las microfinancieras son asediados por la delincuencia y esto conlleva a alto índices de mora.</i></li> <li>○ <i>Falta de fuentes de financiamiento o limitado acceso a recursos para algunas instituciones.</i></li> <li>○ <i>Falta de regulación adecuada al segmento.</i></li> <li>○ <i>La falta de información sistematizada de la industria de las microfinanzas.</i></li> <li>○ <i>La competencia es muy grande. El exceso de oferta y en alguna medida competencia desleal, por la falta de estandarización de la normativa aplicable a las entidades de microfinanzas y en segundo orden por desigualdades en la aplicación de la tecnología crediticia.</i></li> <li>○ <i>La Ley de Usura es una limitante ya que condiciona a las instituciones sin considerar los altos costos para atender al sector.</i></li> <li>○ <i>Instituciones como la DPC (Dirección de Protección al Consumidor) también incide ya que protege más al que no paga.</i></li> <li>○ <i>Falta de fondos de garantía para actividades agropecuarias.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Focalización de las Instituciones de la industria sobre los mismos clientes, lo que genera sobre endeudamiento.</i></li> <li>○ <i>Inestabilidad social ocasionada por la delincuencia, lo que genera que muchas pequeñas empresas cierren sus negocios y por lo tanto no pagan sus créditos o no renuevan los que ya poseen.</i></li> <li>○ <i>Situación de inseguridad</i></li> <li>○ <i>Seguridad en las zonas de riesgo.</i></li> <li>○ <i>Las fuentes de fondeo son escasas.</i></li> <li>○ <i>Crisis financiera internacional que afecta el mercado local.</i></li> <li>○ <i>Sobreendeudamiento del sector.</i></li> <li>○ <i>Recursos financieros de segundo piso, los que son cada vez más escasos y con mayor costo.</i></li> <li>○ <i>Restricciones de acceso a los recursos</i></li> <li>○ <i>La participación del estado, al poner techo a las tasas de interés.</i></li> <li>○ <i>Falta de conciencia sobre apoyar al sector.</i></li> <li>○ <i>Información limitada por no tener acceso a consultas de la central de riesgo de instituciones reguladas.</i></li> <li>○ <i>Falta de políticas públicas que incentivan los mercados.</i></li> <li>○ <i>Falta de políticas nacionales hacia el fortalecimiento de las Microfinanzas a futuro.</i></li> <li>○ <i>Legislación adecuada que fomente las microfinanzas.</i></li> <li>○ <i>Políticas gubernamentales que no abonan a un buen clima de inversiones de los micro empresarios y productores.</i></li> </ul>

Fuente: Encuestas aplicadas a IMF.

Un aspecto interesante de destacar es la alta autocrítica de las instituciones. Aunque se reconoce la alta incidencia de limitantes externos, también desde las propias IMF se hace un fuerte énfasis en las carencias internas, las que se relacionan con aspectos o factores sobre los que se puede incidir directamente, ya sea desde las propias IMF o con programas específicos de apoyo, como el FAT, con actividades e iniciativas vinculadas principalmente al fortalecimientos institucional, lo que abre numerosas posibilidades de intervención.



## VI.2 Análisis de la Gestión del Desempeño Social de las IMF

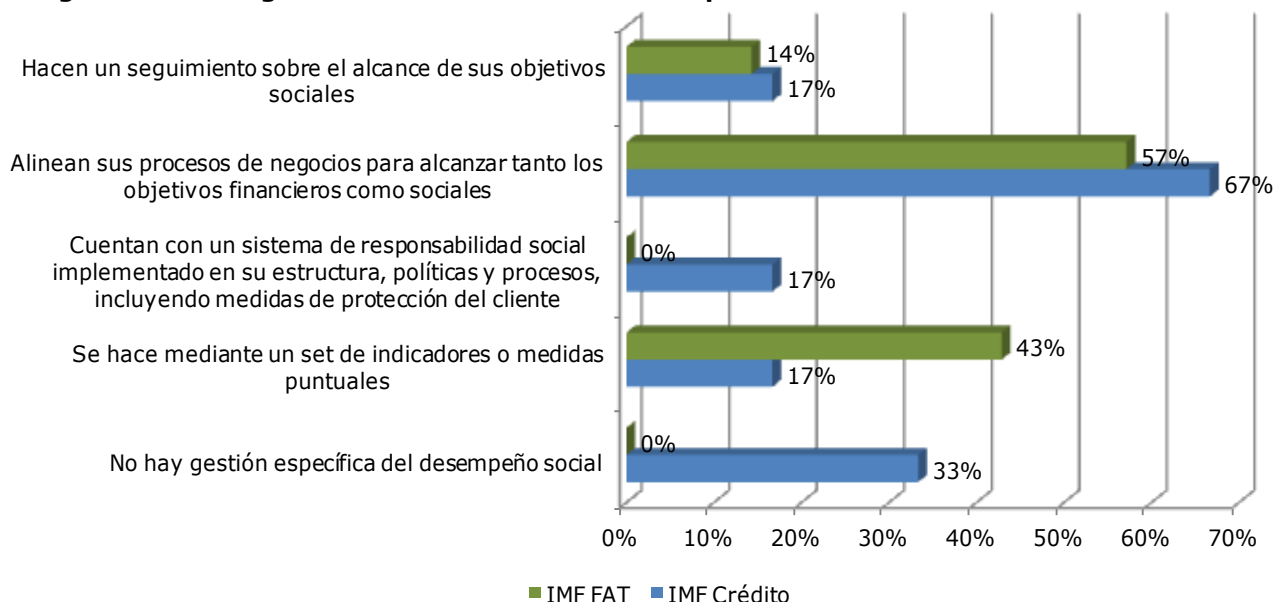
Según se pudo identificar en la misión de campo y en los informes del Programa, así como en los propios antecedentes de las instituciones involucradas, en general, las IMF realizan algún tipo de gestión del desempeño social, y aspectos como la mejora de las condiciones de vida de la población están entre sus objetivos estratégicos, aunque esta gestión del desempeño social tiende a realizarse de forma no sistemática ni estandarizada, sino bajo premisas y mandatos de la propia institución.

Entre las instituciones visitadas se observó que la mayoría realiza algún tipo de alineación entre sus objetivos financieros y sociales y que cuentan en su armado institucional con un área involucrada con la gestión del desempeño social, aunque no específicamente con esa denominación. Así mismo, realizan ciertas actividades definidas dentro de su planificación estratégica dirigidas a lo social como, por ejemplo, la aplicación en la comunidad de un porcentaje del excedente anual de la institución, normas de compras MIPYME o actividades de seguimiento de algunos indicadores sociales de sus beneficiarios (como acceso a canasta básica y generación de empleo).

No obstante, no es generalizada la práctica de definir y dar seguimiento a indicadores sociales concretos y medibles derivados de la misión y visión institucional. Tampoco se ha visto que sea generalizado el uso de sistemas de responsabilidad social, aunque algunas IMF han desarrollado prácticas de atención y protección del cliente, como líneas u oficinas de atención al usuario donde se atienden quejas y reclamos, se los canaliza institucionalmente y se genera periódicamente retroalimentación para la planificación estratégica.

Por otra parte, las encuestas aplicadas a IMF participantes del fondo de crédito y del FAT arrojan información similar al respecto. Como puede verse en la figura siguiente, la mayoría de las IMF encuestadas (57% de las encuestadas que participaron del FAT y 67% de las encuestadas que participaron del fondo de crédito) indicaron que realizan algún tipo de alineación entre sus procesos de negocios para lograr tanto los objetivos financieros como sociales, siendo ésta la principal actividad de gestión del desempeño social.

**Figura 9. ¿Cómo gestiona la institución del desempeño social?**



Fuente: Encuestas aplicadas a IMF.

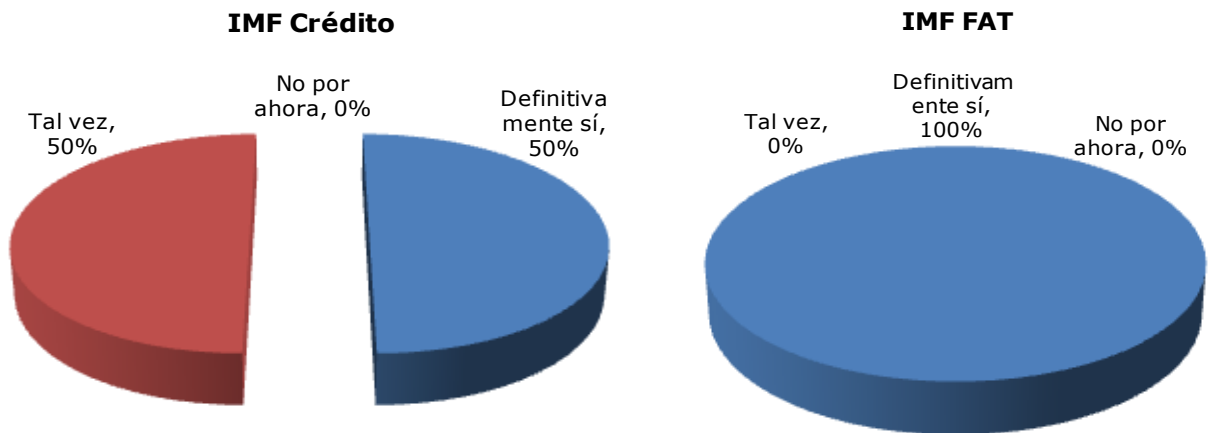


También es alta la proporción de IMF que cuentan con un set de indicadores para medir y dar monitoreo a su gestión de desempeño social, especialmente entre aquellas que participaron del FAT (43% de las encuestadas), aunque es significativamente menor entre las IMF encuestadas que participaron del fondo de crédito (17%).

Finalmente, es importante destacar que un tercio de las IMF participantes del fondo de crédito que respondieron la encuesta indicó que no realiza ningún tipo de gestión de desempeño social.

No obstante, se reveló un alto interés en mejorar. Consultados al respecto, el 100% de las instituciones encuestadas participantes del FAT y 50% de las IMF encuestadas que gestionaron fondos de crédito se manifestaron muy interesadas en mejorar su gestión del desempeño social, tal como se muestra en la siguiente figura.

**Figura 10. ¿estaría interesado en mejorar la gestión del desempeño social?**



Fuente: Encuestas aplicadas a IMF

Corresponde destacar que entre los objetivos del Programa no se encuentra ninguno vinculado al fomento de la gestión del desempeño social, ni se contempló apoyo específico para esto, siendo ésta un área asumida por las propias IMF que no constituye criterios que incidan sobre su evaluación en términos de compromisos por participar del Programa.

### **VI.3 Efectos Clave en las IMF Intermediarias del Programa**

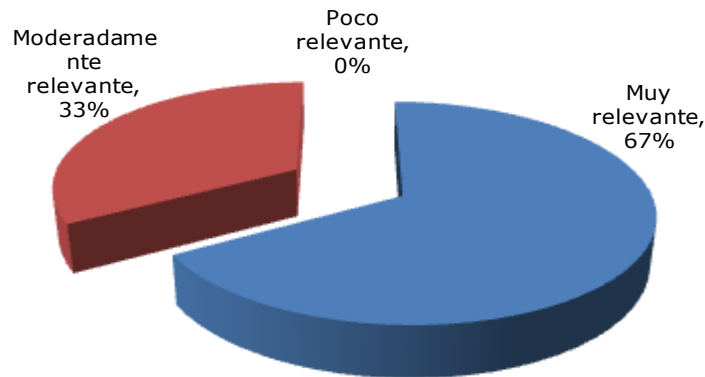
Existen dos grandes áreas por las cuales el Programa pudo haber generado impactos sobre las IMF intermediarias, la línea de crédito y el FAT. En primer lugar, considerando las IMF que intermediaron el fondo de crédito se debe tener en cuenta, como ya se dijo, que el peso del Programa en la cifra de negocios es muy baja, al menos en las seis IMF que canalizaron más del 85% de los fondos totales volcados a micro empresas desde 2008, siendo la cartera del Programa menor al 5% de la cartera total de estas instituciones. Además, las IMF que intermediaron recursos del Programa son, en general, instituciones relativamente consolidadas en el sector de las microfinanzas de El Salvador, con experiencia de trabajo con BANDESAL e incluso con otros fondeadores. Por esto, resulta lógico no esperar grandes impactos derivados de la gestión del componente de crédito sobre estas instituciones.

En las entrevistas mantenidas durante la misión de campo con informantes clave y representantes de IMF se pudo verificar esto. Igualmente, es necesario destacar que en opinión de las propias IMF que intermediaron fondos del Programa, éstos han sido muy relevantes en relación con la cartera de la institución (como se puede ver en la figura



siguiente, dos tercios de las IMF encuestadas que participaron del fondo de crédito indicó que los fondos del programa fueron muy relevantes en relación con su cartera).

**Figura 11. Opinión de las IMF sobre el rol de los recursos del Programa en la cartera propia**



Fuente: Encuestas aplicadas a IMF.

Así y todo han sido resaltados algunos efectos positivos de la participación en el Programa. Al respecto ha sido altamente valorado entre los representantes de las IMF entrevistados la contribución del Programa en la ampliación de la base de clientes con la profundización del alcance sobre el grupo meta hacia los estratos más bajos de la micro empresa, gracias al énfasis puesto desde el Programa en la atención de los municipios de pobreza extrema severa y alta. Adicionalmente, esto termina contribuyendo a la diversificación de la cartera de la institución, además de cumplir con objetivos sociales institucionales.

La información recogida en las encuestas aplicadas a IMF que participaron del fondo de crédito también indica que las principales ventajas de acceder a los fondos del Programa han sido, tal como se muestra en el siguiente cuadro, el menor costo de los recursos, la mayor diversificación de la cartera y de las fuentes de financiamiento, así como la adecuación del plazo a la necesidades y capacidades institucionales y el apoyo en general para cumplir con la función y objetivos institucionales.

**Cuadro 14. Opinión de las IMF encuestadas sobre las ventajas del uso de fondos de Crédito del Programa - Testimonios**

- *Bajo costo*
- *Fondeo ad hoc a la Misión de la Institución (crédito productivo)*
- *Adecuado calce de plazos*
- *Mayor Diversificación de la Cartera de Préstamos*
- *Mejores Tasas de Redescuentos*
- *Diversificación de fuentes de financiamiento*
- *Bajo costo de los recursos*
- *Agilidad en los redescuentos*
- *Plazos adecuados*
- *Disponibilidad de una fuente de recursos accesible*
- *Acceso a fortalecimiento institucional*

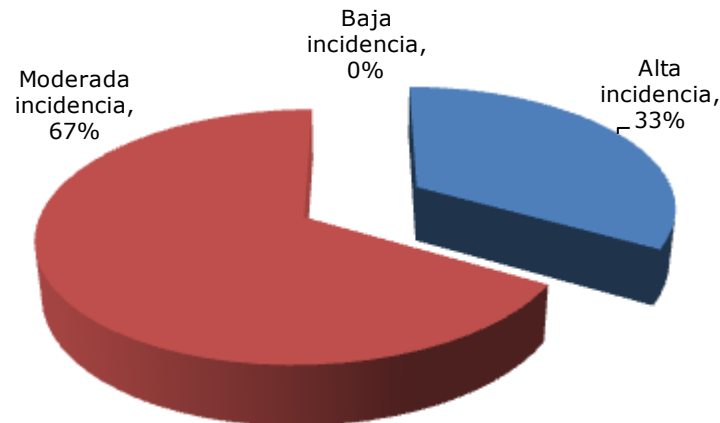
Fuente: Encuestas aplicadas a IMF.





Por otra parte, y especialmente para las instituciones de menor tamaño relativo, los fondos del Programa no sólo han propiciado un incremento del alcance sino que indirectamente han sentado las bases para apalancar otros fondeos, generando un mecanismo de crecimiento adicional para la IMF. Al respecto, tal como puede verse en la figura siguiente, todas las IMF encuestadas opinan que el acceso a los recursos del Programa ha tenido alguna incidencia en la capacidad de atraer otras fuentes de recursos: dos tercios considera que esta incidencia ha sido moderada y un tercio de las IMF considera que ha sido alta.

**Figura 12. Opinión de las IMF sobre la incidencia del Programa en la capacidad de captar otras fuentes de fondeo**



Fuente: Encuestas aplicadas a IMF.

Desde el segundo componente, el financiamiento de asistencia técnica por medio del FAT, los efectos sobre las IMF, aunque también son humildes, están más vinculados a la ampliación de los niveles de cobertura ya sea por medio de la automatización (recordemos que 9 de los 16 proyectos financiados fueron para desarrollo informático) o por medio de actividades más concretas como aperturas de agencias, estudios de mercado / factibilidad y desarrollo de programas de crédito (5 de los 16 proyectos financiados). Como se establece en la metodología de evaluación, los efectos finales de iniciativas como esta tienden a presentarse luego de un tiempo de finalizadas las actividades y una vez que los resultados y productos se han consolidado, por lo que sería esperable que los efectos en términos de inclusión financiera derivados de la intervención del FAT se visualicen en el mediano plazo.

No obstante, al menos en la opinión de las IMF encuestadas, ya se observan ciertos efectos de corto plazo derivados de la intervención del FAT. Tal como se muestra en el siguiente cuadro, los principales están vinculados con el mejoramiento de las capacidades institucionales, principalmente del recurso humano, de la gestión administrativa, de riesgos y de la gestión estratégica.

**Cuadro 15. Opinión de las IMF encuestadas sobre los cambios generados por la asistencia técnica adquirida con los recursos financieros del FAT - Testimonios**

- *Establecimiento de una metodología de riesgo para la evaluación de IMF que puedan aplicar al Fondo Salvadoreño de Garantías.*
- *Mejoras de las competencias del personal en la gestión crediticia*
- *Mejoramiento de los indicadores de desempeño del programa de créditos*
- *Implementación y mejoramiento de las herramientas de la gestión crediticia.*
- *Acceso a instituciones de fondeo*
- *Acceso a mayor información derivado de la adquisición de un nuevo sistema de*



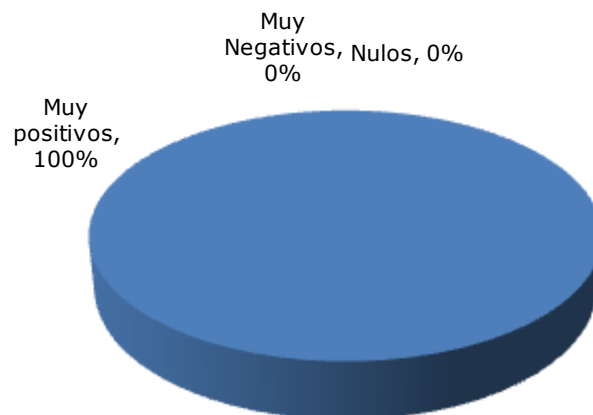
*administración de cartera y módulos de contabilidad. Esto ha permitido una mejor gestión de la cartera, mejor gestión de cobro, efectividad de las agencias y asesores de crédito, entre otros.*

- *Fortalecimiento de la gestión estratégica y de la gestión administrativa, derivado del nuevo sistema informático.*
- *Mejora desde un punto de vista Estratégico y operativo, con visión hacia el futuro, y fortaleciendo la capacidad operativa y de control interno.*
- *La intervención del FAT ha colaborado en el crecimiento de la institución, ya que en tres años hemos triplicado la cartera y hemos pasado de 7000 a 11000 clientes.*
- *Los cambios han sido muchos, ahora nuestro personal cuenta con el recurso tecnológico lo cual incide en gran medida en el incremento de su productividad y el de brindar un servicio mas ágil a nuestros clientes*

Fuente: Encuestas aplicadas a IMF.

Específicamente consultados sobre los efectos directos y de largo plazo de la asistencia técnica sobre la institución, como se muestra en la siguiente figura, el 100% de las IMF encuestadas que participaron del FAT estima que fueron muy positivos, sin que se registren casos de malas opiniones, lo que es destacable.

**Figura 13. Opinión de las IMF sobre los resultados directos y efectos a largo plazo de la asistencia técnica financiada con el FAT**



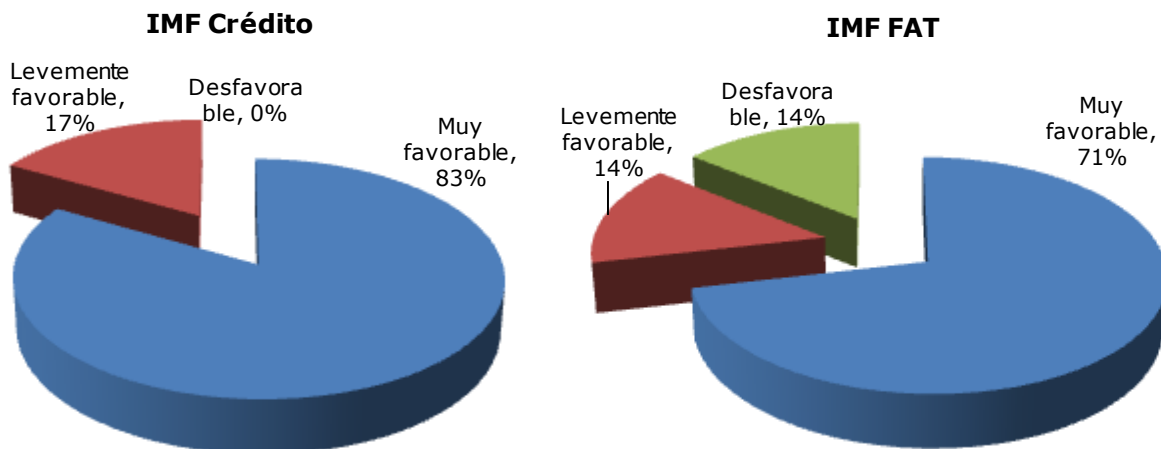
Fuente: Encuestas aplicadas a IMF.

Igualmente, es necesario mencionar que el hecho de que se haya sub ejecutado este componente afecta la posibilidad de maximizar los impactos esperados. Para subsanar esta situación sería deseable que se mantenga la vigencia del FAT y se complete la ejecución de proyectos, agilizando el proceso de evaluación de propuestas de proyectos a financiar, contando con la colaboración de un comité local por ejemplo, y ampliando la base de proyectos e instituciones beneficiarias, siempre manteniendo el objetivo último de lograr inclusión financiera y establecer relaciones sostenibles y estables en el tiempo entre instituciones y micro empresarios.

Ahora bien, al menos en opinión de las IMF encuestas, existe en general una buena opinión de los resultados o efectos a nivel agregado, es decir, sobre el sector de las microfinanzas en el país. Tal como se muestra en la siguiente figura, sólo una IMF (participantes del FAT) opinó que el programa ha tenido un efecto negativo sobre las microfinanzas en el país, sin indicar en que sentido o por qué.



**Figura 14. Opinión de las IMF sobre impactos y efectos del Programa sobre las microfinanzas en El Salvador**

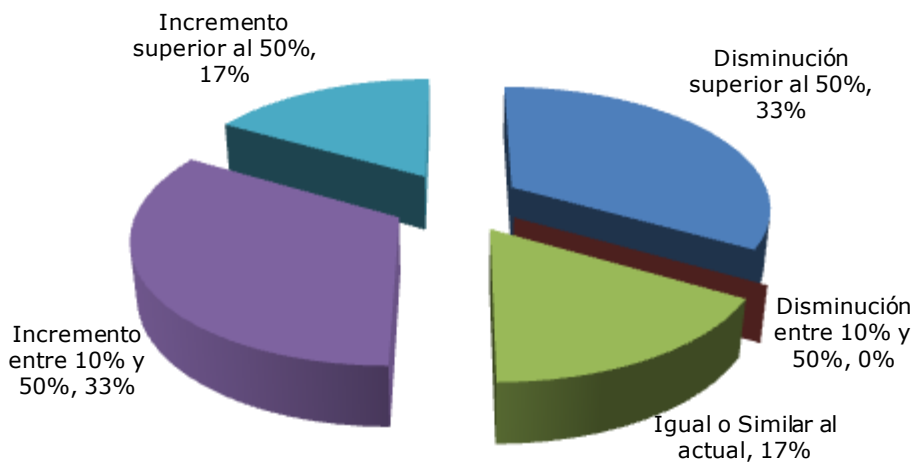


Fuente: Encuestas aplicadas a IMF.

Las oportunidades de desarrollo del sector en opinión de las IMF encuestadas, se vinculan con la ampliación de la cobertura y atención del mercado principalmente a través del desarrollo de nuevos servicios (como banca móvil, banca electrónica y corresponsales no bancarios), nuevos productos financieros (para vivienda, microseguros, microleasing, productos financieros integrales o productos complementarios al servicio financiero), y por medio de la atención de zonas geográficas actualmente desatendidas o con bajos niveles de cobertura, como es la zona rural.

En lo que hace a la continuidad del Programa y la participación de las IMF en él, las instituciones que intermediaron fondos de crédito se mostraron interesadas en continuar con esta fuente de financiamiento e incluso incrementarla. Tal como se muestra en la figura siguiente, 67% de las IMF que respondieron la encuesta indicaron que para 2014 les gustaría contar con igual o mayor volumen de recursos de crédito, y el restante 33% de las IMF indicó que también contaría con esta fuente de recursos aunque en menor medida.

**Figura 15. Estimación del rango de variación del cupo de crédito que solicitaría en el marco del Programa para el 2014**



Fuente: Encuestas aplicadas a IMF.



Adicionalmente, todas las instituciones encuestadas que participaron del FAT indicaron que les gustaría acceder a fondos de crédito, salvo una que por su propia condición le resulta irrelevante, ya que no da crédito.

Desde el punto de vista de los servicios técnicos todas las instituciones encuestadas (sean que hayan participado del FAT o intermediado recursos de crédito), indicaron que les interesaría aplicar para el Fondo de Asistencia Técnica no reembolsable (salvo dos instituciones que omitieron su respuesta). Como puede verse en el cuadro siguiente, en opinión de las propias instituciones, el financiamiento de servicios técnicos se debería dirigir al incremento de la capacidad institucional y del recurso humano, mejoramiento de la metodología crediticia, desarrollo de nuevos servicios y productos, apertura de nuevas sucursales, introducción de nuevas tecnologías y mejora de la gestión del desempeño social, entre otras cosas.

**Cuadro 16. Opinión de las IMF encuestadas sobre potenciales servicios a financiar desde al FAT - Testimonios**

<b>IMF del Fondo de Crédito</b>	<b>IMF del FAT</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Metodología Crediticia</li> <li>○ Estrategias Comerciales</li> <li>○ Sistemas de Información Gerencial</li> <li>○ Capacitaciones a nuestro personal.</li> <li>○ Formación teórico práctica de Ejecutivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Es importante contar con recursos que apoyen nuevos instrumentos, metodologías y herramientas que faciliten la atención de sectores con menos acceso a la bancarización en El Salvador.</li> <li>○ Nuestra institución esta interesada en aplicar nuevamente a dicho fondo, cuya inversión estaría destinada principalmente a expandir y acercar los servicios a nuestros clientes, a través de la apertura de puntos de servicio en otras zonas del departamento.</li> <li>○ Capacitaciones al personal de créditos, revisión de manuales</li> <li>○ Utilización de herramientas tecnológicas para mejorar el servicio</li> <li>○ Fortalecer los temas de marco legal de las micro financieras</li> <li>○ Estudios de Mercado</li> <li>○ Apoyos para el desarrollo del desempeño Social que beneficien a Clientes en sus aspiraciones de salud, educación financiera y ahorros</li> <li>○ Apoyos para el establecimiento de la medición de la pobreza en los clientes.</li> </ul>

Fuente: Encuestas aplicadas a IMF.



Finalmente, en cuanto a oportunidades de mejora del programa a futuro, se observa que una alta proporción de las IMF participantes del FAT encuestadas indicaron que sería de suma utilidad agilizar el mecanismo de aprobación de proyectos, siendo ésta la principal área de mejora posible, como puede verse en el siguiente cuadro. Además, también han sido mencionados otros potenciales aspectos a mejorar en el Programa como el acceso a servicios técnicos para las IMF que intermediaron recursos de crédito, que se amplíen las restricciones vinculadas al crédito máximo por sector de actividad y que se generen espacios de fomento al sector donde se puedan abordar temas de actualidad.

**Cuadro 17. Recomendaciones de las IMF encuestadas para que el Programa sea más efectivo - Testimonios**

<b>IMF del Fondo de Crédito</b>	<b>IMF del FAT</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>○ <i>Simplificar el proceso operativo</i></li><li>○ <i>Obtener mayores fondos</i></li><li>○ <i>Asesoramiento o capacitaciones</i></li><li>○ <i>Que amplíen los límites de montos crediticios por destino. Actualmente son una limitante para las necesidades de algunos segmentos de la microempresa</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ <i>Agilizar las aprobaciones de los proyectos,</i></li><li>○ <i>Descentralizar las aprobaciones de proyectos a la unidad de proyectos en BANDESAL, esto agilizaría la aprobación de los proyectos y por tanto la eficiencia del uso de los recursos.</i></li><li>○ <i>Que las solicitudes puedan ser tramitadas en oficinas que funcionen en El Salvador, a fin de que los tiempos de respuesta sean más cortos.</i></li><li>○ <i>Agilización de los plazos de respuesta</i></li><li>○ <i>Continuar con la misma visión de apoyo al sector y generar espacios de fortalecimiento en temas de actualidad afines al sector, como acceso a fondeo, fortalecimiento en gobernabilidad de las microfinanzas e incidencia de políticas públicas</i></li><li>○ <i>Que se brinden fondos para el seguimiento a más cortos plazos.</i></li><li>○ <i>Que se hagan más encuestas como la presente en forma recurrente para conocer que piensa el sector en un mercado que tiene avances tecnológicos y método nuevos constantes.</i></li><li>○ <i>Encontrar en los encargados del Programa personal bien capacitado y muy consciente</i></li></ul>

Fuente: Encuestas aplicadas a IMF.



## VII. ALCANCE E IMPACTOS SOBRE LA POBLACIÓN OBJETIVO

### VII.1 Características de la Población Atendida

#### Colocaciones Históricas

Tal como se mencionó en el análisis de resultados del Programa desde 2008 hasta el 18 de julio de 2013, fecha límite para justificar la colocación total del crédito, mediante el criterio de saldo de cartera, se han otorgado 27.949 créditos en 23.440 prestatarios, por algo más de USD 38,73 millones. Del total de créditos 19.050 fueron colocados en clientes nuevos, lo que representa algo más del 68% del total de créditos otorgados, cifra significativamente superior al 40% establecido como parámetro en el acuerdo que dio lugar al Programa, por lo que ello se ha cumplido con creces.

**Cuadro 18. Colocaciones del Programa por Tipo de Cliente**

Tipo de Cliente	Monto acumulado		Número de créditos	
	USD	%	Cantidad	%
Nuevo	29,485.986,94	76,1%	19.050	68,2%
Recurrente	9.246.423,05	23,9%	8.899	31,8%
<b>Total</b>	<b>38.732.409,99</b>		<b>27.949</b>	

Fuente: Informe de Seguimiento de BANDESAL para AECID y Base de datos de clientes (a julio de 2013)

De acuerdo con la recurrencia de los clientes <sup>(12)</sup>, es decir, a la cantidad de créditos tomados con fondos del Programa tal como se muestra en el siguiente cuadro, se observa que la mayoría ha tomado sólo un crédito (el 86% de los clientes), y que la mayoría de los fondos históricos (más del 77%) se colocó en clientes que tuvieron sólo un crédito. Es importante también la presencia de clientes con dos créditos, que representan casi el 10% del total de clientes atendidos con casi un 15% del volumen de las colocaciones históricas del Programa.

**Cuadro 19. Colocaciones del Programa por Nivel de Recurrencia del Cliente**

Cantidad de Créditos	Clientes		Monto acumulado	
	Cantidad	%	USD	%
1	20.253	86,4%	29.983.473,54	77,4%
2	2.326	9,9%	5.789.972,30	14,9%
3	556	2,4%	1.842.585,25	4,8%
4	199	0,8%	666.925,85	1,7%
5	66	0,3%	256.627,54	0,7%
6	31	0,1%	136.577,10	0,4%
7	8	0,0%	40.203,15	0,1%
8	1	0,0%	16.045,26	0,0%
<b>Total</b>	<b>23.440</b>		<b>38.732.409,99</b>	

Fuente: Informe de Seguimiento de BANDESAL para AECID y Base de datos de clientes (a julio de 2013)

Por ámbito urbano – rural, tal como se muestra en el siguiente cuadro, la distribución histórica tanto de colocación de fondos como de cantidad de créditos, resulta relativamente igualitaria con una distribución idéntica en términos de volumen de fondos y con el sector urbano con más créditos colocados (aunque la diferencia es mínima), lo que deja en evidencia el relativamente mayor monto de los créditos rurales, coherente con la actividad y las prácticas de financiamiento a las mismas.

<sup>12</sup> El nivel de recurrencia (la cantidad de prestatarios según la cantidad de créditos que tomaron) se estimó sobre la variable nombre completo (que incluye primer y segundo nombre y dos apellidos), dado que no hay en la base de datos una variable unívoca, como podría ser el documento de identidad.



**Cuadro 20. Colocaciones del Programa Por Ámbito Urbano - Rural**

Tipo de Localidad	Acumulado de operaciones			
	USD	%	# de créditos	%
Población Urbana	19.346.885,51	50,0%	14.384	51,5%
Población Rural	19.385.524,48	50,0%	13.565	48,5%
<b>Total</b>	<b>38.732.409,99</b>	<b>100,0%</b>	<b>27.949</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Informe de Seguimiento de BANDESAL para AECID y Base de datos de clientes (a julio de 2013)

En términos de género, se destaca una leve participación mayoritaria de la mujer dado que ellas tomaron el 58% de los créditos acumulados en la historia del Programa por el 53% del total de fondos colocados.

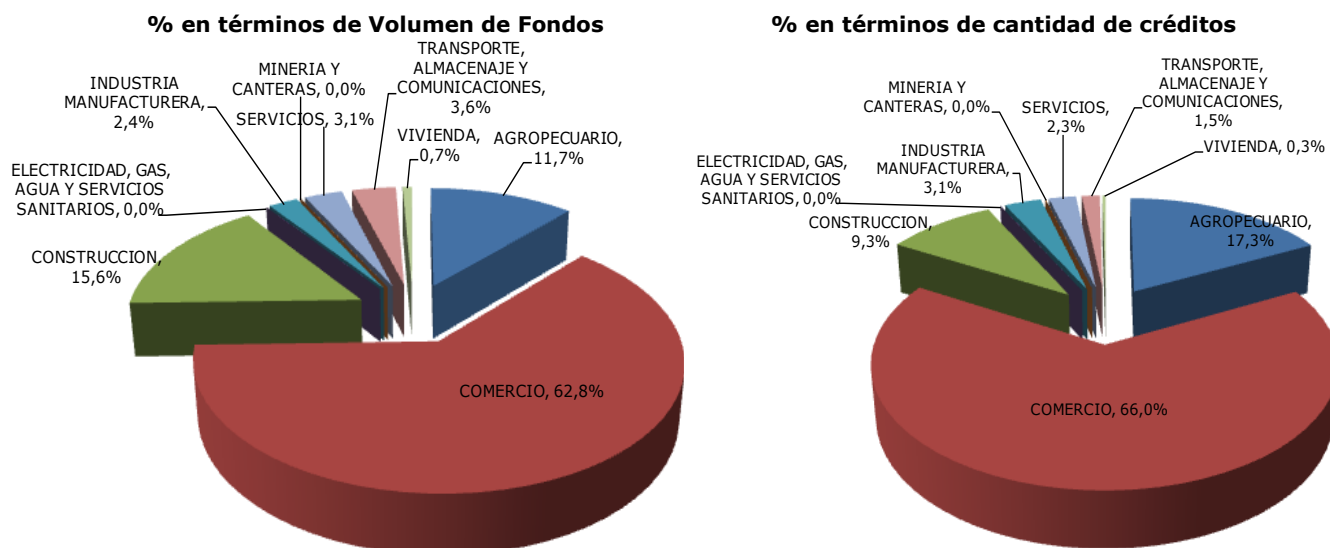
**Cuadro 21. Colocaciones del Programa Por Género**

Tipo de Cliente	Acumulado de operaciones			
	USD	%	# de créditos	%
Femenino	20.720.219,46	53,5%	16.315	58,4%
Masculino	17.867.736,14	46,1%	11.605	41,5%
Persona Jurídica	92.671,24	0,3%	11	0,0%
No especificado	51.783,15	0,1%	18	0,1%
<b>Total</b>	<b>38.732.409,99</b>	<b>100,0%</b>	<b>27.949</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Informe de Seguimiento de BANDESAL para AECID y Base de datos de clientes (a julio de 2013)

Por sector económico, tal como se muestra en las siguientes figuras, el 66% de los créditos históricos del Programa y el 63% de los fondos fueron colocados en micro empresas del sector comercio, como es coherente en relación con la predominancia de esta actividad entre este sector empresarial.

**Figura 16. Colocaciones del Programa Por Sector Económico**



Fuente: Informe de Seguimiento de BANDESAL para AECID y Base de datos de clientes (a julio de 2013)

Igualmente, existen otros aspectos a destacar. En primer lugar, se observa un peso importante del financiamiento agropecuario con el 17% del total de créditos históricos y 12% de los fondos volcados a esta actividad, en gran parte debido a la participación del



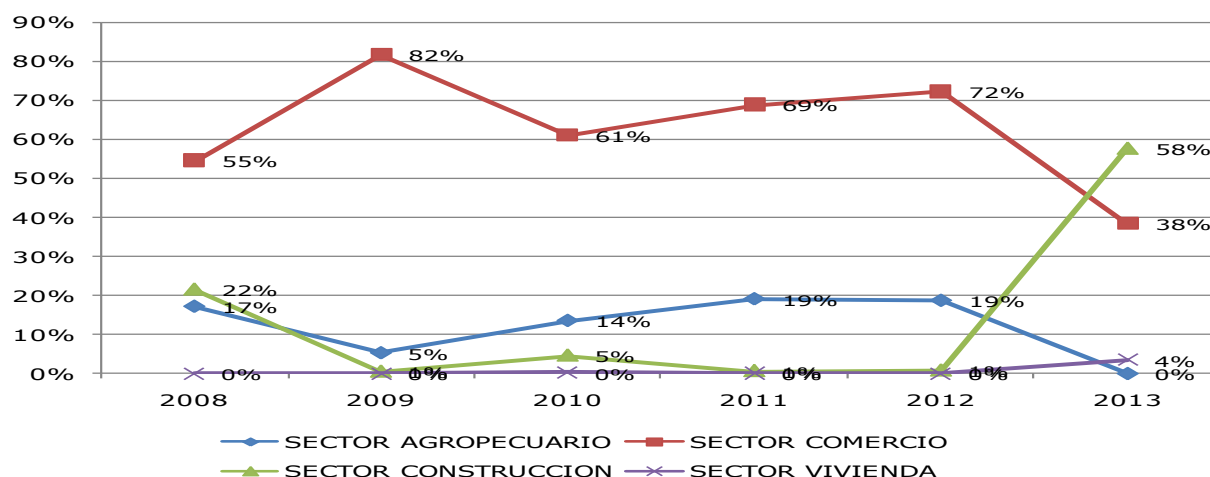
Banco de Fomento Agropecuario en el Programa. También se observa una participación relativamente baja del sector servicios con sólo el 3% del total de créditos históricos del Programa y algo más del 2% de los fondos.

En segundo lugar, hay también una relativa alta participación del financiamiento a la construcción de vivienda con casi el 10% del total de créditos y algo más del 15% de los fondos, lo que en gran parte se dio por la complementación realizada con las IMF que también operan con el Fondo Nacional de la Vivienda Popular (FONAVIPO). Al respecto, mencionamos que aunque los criterios de elegibilidad del Programa incluían el financiamiento de la adquisición, construcción y/o adecuación e locales industriales, comerciales y de servicios, y vivienda productiva, no se incluía explícitamente el financiamiento de construcción de vivienda popular, por lo que existe cierta desfocalización del Programa.

Al respecto, destacamos la importancia que está adquiriendo el financiamiento de la vivienda en el sector microempresarial y en las carteras de las IMF. Dada nuestra experiencia en las microfinanzas en América Latina, el financiamiento para la construcción, adecuación o mejora de la vivienda es una de las necesidades más sentidas en el sector micro empresarial y es una asignatura aún por desarrollar y profundizar en las instituciones de microfinanzas. Además, se ha revelado en la misión de campo la alta aceptación por parte de los beneficiarios de estos fondos para vivienda y el buen desempeño de esta línea en términos de colocaciones y recuperaciones. Por eso, la iniciativa de BANDESAL y del Programa de incursionar en el financiamiento de vivienda es muy interesante, aunque hubiera sido deseable que esta posibilidad sea contemplada desde el mismo inicio del Programa con un abordaje sistemático, tal como se abordaron las restantes líneas.

Ello se nota claramente si se analiza la participación de los diferentes sectores en la cartera total del Programa durante el tiempo, tal como se muestra en la siguiente figura, donde se muestra el peso del financiamiento dirigido a los principales sectores atendidos desde 2008. Desde el inicio han predominado las colocaciones en el sector comercio y durante toda la ejecución del Programa, seguido por el sector agropecuario, salvo en el último año, en donde la participación de ambos sectores cae abruptamente y se disparan las colocaciones en el sector construcción, por la incorporación ya mencionada de créditos de FONAVIPO.

**Figura 17. Colocaciones del Programa Por Sector Económico por año**



En % sobre volumen de fondos colocados- 2013: datos parciales a julio

Fuente: Informe de Seguimiento de BANDESAL para AECID y Base de datos de clientes (a julio de 2013)





Considerando el tamaño de las micro empresas atendidas la información de los cuadros siguientes indica que el Programa se ha focalizado en las micro empresas de menor tamaño relativo. Nótese que casi el 80% de los fondos históricos y casi el 87% de los créditos se han colocado en microempresas de un empleado. Al mismo tiempo, más del 62% de los fondos y más del 73% de los créditos totales desde 2008 se han colocado en empresas que tienen menos de USD 30 mil en ventas al año.

**Cuadro 22. Colocaciones del Programa Por Tamaño de la Empresa (según ocupados)**

Cantidad de Empleados	Monto acumulado		Número de créditos	
	USD	%	Cantidad	%
0	55.286,16	0,2%	19	0,1%
1	30.484.806,70	78,7%	24.272	86,8%
2	2.011.054,36	5,2%	1.135	4,1%
3	818.753,70	2,1%	375	1,3%
4	276.992,30	0,7%	110	0,4%
5	146.026,17	0,4%	60	0,2%
6	52.726,66	0,1%	17	0,1%
7	31.179,63	0,1%	10	0,0%
8	49.516,81	0,1%	10	0,0%
9	11.150,00	0,0%	3	0,0%
10	600,00	0,0%	2	0,0%
11, 15 y 21	12.730,36	0,0%	4	0,0%
Sin especificar	4.781.587,14	12,3%	1.932	6,9%
<b>Total</b>	<b>38.732.409,99</b>		<b>27.949</b>	

Fuente: Informe de Seguimiento de BANDESAL para AECID y Base de datos de clientes (a julio de 2013)

No obstante, se debe dejar constancia que se registran situaciones que, aunque escasas, no están contempladas dentro de los criterios de elegibilidad. Así, cuatro empresas han declarado más de 10 empleados y se han otorgado 661 créditos a empresas que tienen ventas anuales por encima de USD 70.000.

**Cuadro 23. Colocaciones del Programa Por Tamaño de la Empresa (según ventas)**

Promedio de Ventas Anuales	Monto acumulado		Número de Créditos	
	USD	%	Cantidad	%
Hasta USD 10.000	11.564.900,11	29,9%	9.238	33,1%
Entre USD 10.001 y USD 20.000	6.595.490,86	17,0%	6.309	22,6%
Entre USD 20.001 y USD 30.000	6.008.822,15	15,5%	4.994	17,9%
Entre USD 30.001 y USD 40.000	3.482.620,09	9,0%	2.277	8,1%
Entre USD 40.001 y USD 50.000	2.181.720,75	5,6%	1.220	4,4%
Entre USD 50.001 y USD 60.000	1.702.879,31	4,4%	841	3,0%
Entre USD 60.001 y USD 70.000	953.433,50	2,5%	477	1,7%
Más de USD 70.000	1.460.956,08	3,8%	661	2,4%
Sin especificar	4.781.587,14	12,3%	1.932	6,9%
<b>Total</b>	<b>38.732.409,99</b>		<b>27.949</b>	

Fuente: Informe de Seguimiento de BANDESAL para AECID y Base de datos de clientes (a julio de 2013)

En términos de destino, tal como se muestra en el cuadro siguiente, 66% de los créditos históricos y 48% del total de fondos colocados se destinaron a financiar capital de trabajo,



seguido por el financiamiento de activo fijo, que acaparó casi el 19% de los créditos y el 30% del total de fondos canalizados desde 2008. Finalmente, para el financiamiento de la vivienda productiva se otorgaron el 15% de los créditos y algo más del 21% del total de fondos.

**Cuadro 24. Colocaciones del Programa Por Destino**

Destino / Plazo / Monto			Monto acumulado		Número de Créditos	
			USD	%	Cantidad	%
Activo fijo	< 7 años	< 5.000 USD	11.927.832,09	30,8%	4.939	18,7%
Capital trabajo	< 4 años	< 3.000 USD	18.596.904,94	48,0%	17.517	66,3%
Vivienda productiva	< 10 años	< 10.000 USD	8.207.672,96	21,2%	3.953	15,0%
<b>Total</b>			<b>38.732.409,99</b>		<b>26.409</b>	

Fuente: Informe de Seguimiento de BANDESAL para AECID y Base de datos de clientes (a julio de 2013).

Como puede verse en el cuadro siguiente los créditos del Programa han tendido a llegar más a las microempresas ubicadas en los municipios de pobreza extrema baja, en donde se colocaron casi el 53% del total de los créditos por el 56% del total de los fondos. También es importante la atención dada a microempresas de municipios de pobreza extrema moderada, en donde se colocaron 34% de los créditos y 31% de los fondos.

Al respecto, si bien en los documentos normativos del Programa establecen que se haría énfasis y se priorizarían las microempresas de los municipios de pobreza extrema alta y severa, la realidad local obligó a redirigir la intervención (incluso se modificó una clausula inicial que exigía que el 50% de las colocaciones fuera en este tipo de municipios).

**Cuadro 25. Colocaciones del Programa Por Tipo de Municipio**

Tipo de Municipio	Monto acumulado		Número de Créditos	
	USD	%	Cantidad	%
Municipios Pobreza Extrema Severa	712.429,56	1,8%	536	1,9%
Municipios Pobreza Extrema Alta	4.288.112,35	11,1%	3.179	11,4%
Municipios Pobreza Extrema Moderada	12.077.656,96	31,2%	9.491	34,0%
Municipios Pobreza Extrema Baja	21.654.211,12	55,9%	14.743	52,7%
<b>Total</b>	<b>38.732.409,99</b>		<b>27.949</b>	

Fuente: Informe de Seguimiento de BANDESAL para AECID y Base de datos de clientes (a julio de 2013).

### **Cartera Vigente**

Actualmente, el Programa tiene una cartera vigente <sup>(13)</sup> de USD 12,44 millones, colocada en 7.674 prestatarios, con un crédito promedio desembolsado de USD 2.037 (y un saldo promedio de cartera de USD 1.621,56).

Tal como puede verse en el cuadro siguiente esta cartera se distribuye de forma relativamente equitativa por ámbito urbano y rural, de forma similar a lo observado en las colocaciones históricas del Programa, confirmando que esto es una característica mantenida durante toda la ejecución.

<sup>13</sup> Se consideró como vigentes a todos aquellos créditos con saldo mayor a cero al 18 de Julio de 2013.

**Cuadro 26. Cartera Vigente del Programa Por Ámbito Urbano – Rural**

Tipo de Localidad	Saldo Cartera al 18.07.13			
	USD	%	# de créditos	%
Población Urbana	6.211.478,69	49,9%	3.746	48,8%
Población Rural	6.233.958,17	50,1%	3.929	51,2%
<b>Total</b>	<b>12.445.436,86</b>		<b>7.675</b>	

Fuente: Base de datos de clientes (a julio de 2013)

Con respecto a la calidad de la cartera en la misión no se recogió información que indique que existen problemas de gestión. Al respecto, la gestión de la cartera y el aseguramiento de su calidad recae en la IMF, lo que es verificado por BADENSAL, en su rol de gestor del PEM, mediante dos instancias: la evaluación de riesgo de la institución, así como mediante actividades periódicas de monitoreo dirigidas a detectar de forma temprana potenciales desvíos o situación que merezcan una atención particular.

En términos de género también la cartera vigente muestra una situación muy similar al total de colocaciones históricas del Programa, con una leve participación mayoritaria de la mujer, con el 58% de los créditos vigentes y un 55% de los fondos de cartera.

**Cuadro 27. Cartera Vigente del Programa Por Género**

Tipo de Cliente	Saldo Cartera al 18.07.13			
	USD	%	# de créditos	%
Femenino	6.855.075,68	55,1%	4.448	58,0%
Masculino	5.527.693,33	44,4%	3.207	41,8%
Persona Jurídica	14.267,75	0,1%	2	0,0%
No especificado	48.401,10	0,4%	18	0,2%
<b>Total</b>	<b>12.445.436,86</b>		<b>7.675</b>	

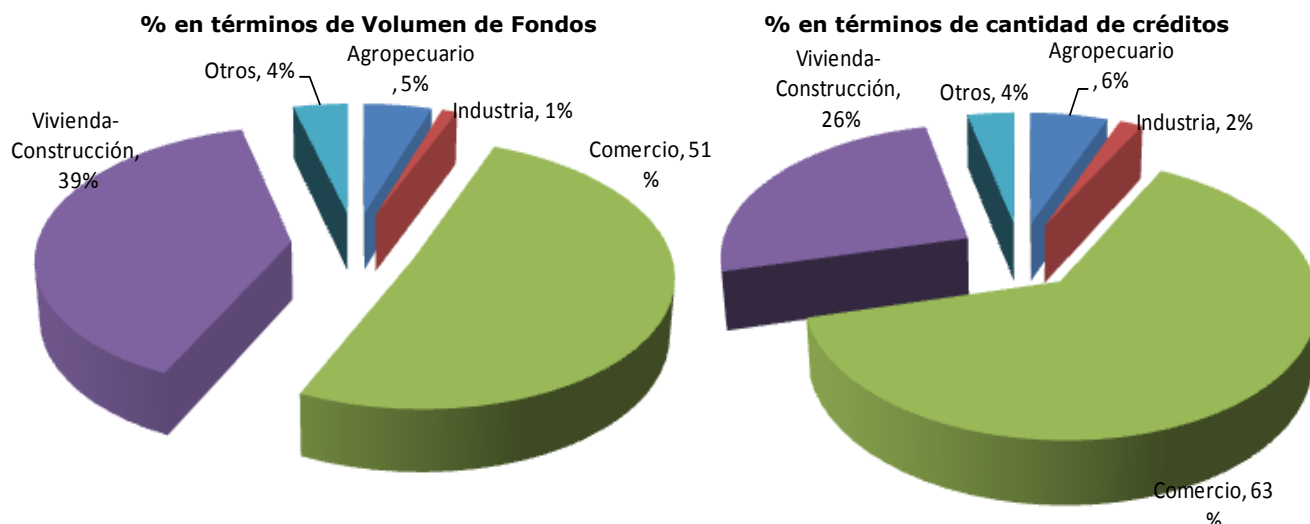
Fuente: Informe de Seguimiento de BANDESAL para AECID y Base de datos de clientes (a julio de 2013).

Por sector económico, tal como se muestra en la siguiente figura, se observan cifras similares en la cartera vigente que las observadas en el histórico de colocaciones: El 63% de los créditos vigentes y el 51% de los fondos están colocados en micro empresas del sector comercio. No obstante, en la cartera vigente se reduce la participación del sector agropecuario en el Programa con sólo el 6% de los créditos y 5% de los fondos vigentes (mientras que en las colocaciones históricas el sector agropecuario representaba el 17% del total de créditos históricos y 12% de los fondos).

En contraposición, el peso del financiamiento de la vivienda y construcción es significativamente mayor en la cartera vigente que en las colocaciones históricas, con 26% de los créditos vigentes y 39% de los fondos vigentes colocados en esta línea (en relación con el 10% del total de créditos históricos y 16% de los fondos). Esto indicaría, además de lo mencionado en el análisis de las colocaciones históricas, que el Programa ha tendido a virar en su orientación desde 2008 hasta la actualidad, donde si bien ha mantenido su inserción en el financiamiento de la actividad comercial, la ha disminuido en el sector agropecuario al tiempo de incrementarla en el financiamiento de la construcción.



**Figura 18. Cartera Vigente del Programa Por Sector Económico**



Fuente: Informe de Seguimiento de BANDESAL para AECID y Base de datos de clientes (a julio de 2013).

Considerando el tamaño de las micro empresas que conforman la cartera vigente se observa, tal como se da en el histórico de colocaciones, cierta focalización en las micro empresas de menor tamaño relativo con casi 60% de los fondos vigentes y el 70% de los créditos colocados en microempresas de un empleado (las colocaciones históricas, estos porcentajes representan el 80% y el 87% respectivamente).

**Cuadro 28. Cartera Vigente del Programa Por Tamaño de la Empresa (s/ ocupados)**

Cantidad de Empleados	Saldo de Cartera al 18.07.13			
	USD	%	Cantidad	%
0	4.254,51	0,0%	2	0,0%
1	7.174.997,80	57,7%	5.421	70,6%
2	333.388,40	2,7%	221	2,9%
3	146.503,78	1,2%	79	1,0%
4	48.355,54	0,4%	25	0,3%
5	28.178,87	0,2%	14	0,2%
6	12.461,88	0,1%	6	0,1%
7	9.588,25	0,1%	3	0,0%
8	10.000,00	0,1%	1	0,0%
9	1.445,04	0,0%	1	0,0%
Sin especificar	4.676.262,79	37,6%	1.902	24,8%
<b>Total</b>	<b>12.445.436,86</b>		<b>7.675</b>	

Fuente: Base de datos de clientes (a julio de 2013).

En contraposición a lo observado en el histórico de colocaciones no se registran empresas por fuera de los criterios de elegibilidad en términos de cantidad de ocupados, aunque un importante porcentaje (25% de los créditos) no registran datos en este campo de información, a lo que se debería prestar especial atención dada su relevancia para dar seguimiento a la focalización del Programa.



También es similar la composición de la cartera vigente a la situación observada en las colocaciones históricas en términos de tamaño de empresas por volumen de ventas, tendiendo a focalizarse entre las micro empresas de menores niveles. Igualmente, también se debe dejar constancia de que, por un lado, hay algo más de un 3% de la cartera vigente colocada en empresas cuyas ventas exceden el máximo establecido en los criterios de elegibilidad y, por otro lado, que hay muchos casos, casi 25% de los créditos vigentes, en donde no se tiene información sobre volumen de ventas, aspecto importante para verificar los criterios de elegibilidad del Programa y analizar su focalización.

**Cuadro 29. Cartera Vigente del Programa Por Tamaño de la Empresa (según ventas)**

Promedio de Ventas Anuales	Saldo de Cartera al 18.07.13			
	USD	%	Cantidad	%
Hasta USD 10.000	2.533.918,70	20,4%	1.931	25,2%
Entre USD 10.001 y USD 20.000	941.616,29	7,6%	940	12,2%
Entre USD 20.001 y USD 30.000	1.127.021,48	9,1%	930	12,1%
Entre USD 30.001 y USD 40.000	1.143.131,33	9,2%	766	10,0%
Entre USD 40.001 y USD 50.000	668.469,37	5,4%	427	5,6%
Entre USD 50.001 y USD 60.000	590.648,02	4,7%	334	4,4%
Entre USD 60.001 y USD 70.000	311.795,85	2,5%	187	2,4%
Más de USD 70.000	452.573,03	3,6%	258	3,4%
Sin especificar	4.676.262,79	37,6%	1.902	24,8%
<b>Total</b>	<b>12.445.436,86</b>		<b>7.675</b>	

Fuente: Base de datos de clientes (a julio de 2013).

En términos de destino, tal como se muestra en el cuadro siguiente, las cifras de la cartera vigente son de nuevo similares a las observadas en el histórico de colocaciones: 61% de los créditos vigentes y 44% de los fondos se destinan a financiar capital de trabajo. No obstante, se observa un cambio de tendencia respecto de la participación de la vivienda productiva y el activo fijo respecto de la situación histórica. El 26% de los créditos vigentes y el 41% de los fondos de cartera se destinan a financiar vivienda productiva (en el histórico de colocaciones este rubro representa 15% de los créditos y 21% de los fondos), mientras que un 12% de los créditos y 14% de los fondos de cartera vigente están colocados en el financiamiento de activos fijos (en contraposición con el 19% de los créditos históricos y el 30% del total de fondos canalizados desde 2008 dirigidos a este destino). Estas cifras concuerdan con el cambio de orientación del Programa hacia el financiamiento de vivienda en el último tiempo.

**Cuadro 30. Cartera Vigente del Programa Por Destino**

Destino / Plazo / Monto			Saldo de Cartera al 18.07.13			
			USD	%	Cantidad	%
Activo fijo	< 7 años	< 5.000 USD	1.772.896,18	14,2%	943	12,3%
Capital trabajo	< 4 años	< 3.000 USD	5.531.756,42	44,4%	4.699	61,2%
Vivienda productiva	< 10 años	< 10.000 USD	5.140.784,26	41,3%	2.033	26,5%
<b>Total</b>			<b>12.445.436,86</b>		<b>7.675</b>	

Fuente: Informe de Seguimiento de BANDESAL para AECID y Base de datos de clientes (a julio de 2013).



Finalmente, en términos de condición de pobreza tal como se observó en el histórico de colocaciones, los créditos vigentes tienden a estar en su mayoría colocados en microempresas ubicadas en los municipios de pobreza extrema baja (más del 65% de los créditos vigentes y más del 63% de la cartera vigente), situación que incluso se ha acentuado en relación con la situación histórica (en este tipo de municipios, desde 2008 se colocaron el 52% de los créditos y el 56% del total de los fondos), lo que indicaría que hubo en el último tiempo una mayor profundización en este tipo de municipios.

**Cuadro 31. Cartera Vigente del Programa Por Tipo de Municipio**

Tipo de Municipio	Saldo de Cartera al 18.07.13			
	USD	%	Cantidad	%
Municipios Pobreza Extrema Severa	284.135,18	2,3%	155	2,0%
Municipios Pobreza Extrema Alta	1.231.996,25	9,9%	657	8,6%
Municipios Pobreza Extrema Moderada	3.029.275,01	24,3%	1.827	23,8%
Municipios Pobreza Extrema Baja	7.900.030,42	63,5%	5.036	65,6%
<b>Total</b>	<b>12.445.436,86</b>		<b>7.675</b>	

Fuente: Base de datos de clientes (a julio de 2013).

También continúa siendo importante la atención dada a microempresas de municipios de pobreza extrema moderada, con 23% de los créditos vigentes y 24% de la cartera, aunque levemente inferior a la situación histórica (34% de los créditos y 31% de los fondos se colocaron en este tipo de municipios). Por último, la participación de las micro empresas ubicadas en municipios de pobreza extrema severa o alta es relativamente estable históricamente, con algo más del 10% de los créditos vigentes y del 12% de la cartera).

Concluyendo y considerando tanto toda la historia del Programa como su situación actual (cartera vigente), el Programa ha tendido a atender de forma relativamente igualitaria a hombres y mujeres, y a micro empresas urbanas y rurales. A su vez, el Programa ha tendido a focalizarse en atender a las micro empresas de menor tamaño relativo (8 de cada 10 créditos otorgados por el Programa y casi 9 de cada 10 dólares fueron para microempresas de un empleado; al tiempo que 7 de cada 10 créditos y 5 de cada 10 USD colocados se dirigieron a micro empresas con ventas anuales por debajo de los USD 30 mil).

También es importante la focalización del Programa en la atención de usuarios de municipios de pobreza extrema moderada y baja (donde se encuentra casi el 90% de las colocaciones históricas del Programa), aunque se preveía priorizar los municipios de pobreza extrema severa y alta.

Por sector de actividad las micro empresas comerciales han sido las mayormente atendidas, representando entre la mitad y dos tercios de los créditos y fondos, tanto históricos como vigentes. Con respecto a la participación de otros sectores de actividad, en términos acumulados, es muy importante la participación del sector agropecuario (con 17% de los créditos y 12% de los fondos). No obstante, durante los últimos años ha ganado lugar el financiamiento de la vivienda y la construcción, lo que representa actualmente el un cuarto de los créditos y algo más de un tercio del total de fondos de cartera vigente.

También se observa cierto cambio de orientación del Programa en términos de destinos del financiamiento. Si bien el financiamiento de capital de trabajo resulta predominante (con casi 7 de cada 10 créditos y la mitad de los fondos históricamente colocados), se observa una cierta re orientación del financiamiento a favor de la vivienda productiva, en detrimento



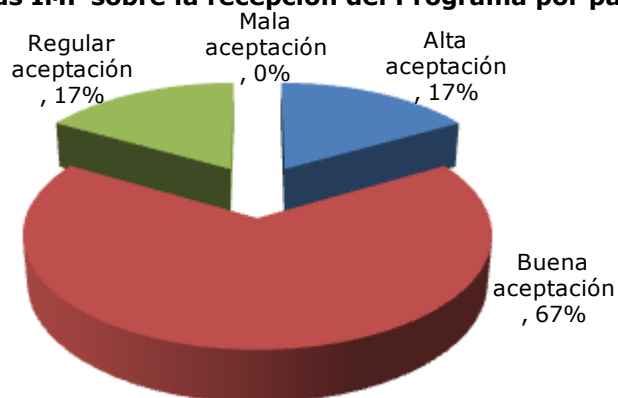
del financiamiento de activos fijos: Desde 2008 hasta ahora, en el total de las colocaciones del Programa, dos de cada 10 créditos y 3 de cada 10 dólares, fueron para financiar activos fijos. No obstante, considerando la situación actual, representada por la cartera vigente, el financiamiento de activos fijos representa poco más del 10% de ésta, mientras que 2,5 de cada 10 créditos vigente y 4 de cada 10 dólares otorgados está colocados en el financiamiento de vivienda productiva (rubro que en el histórico representa el 15% de los créditos y el 21% de las colocaciones).

## VII.2 Satisfacción de los usuarios

Un primer aspecto a evaluar sobre los usuarios son los niveles de satisfacción. El Programa de crédito buscaba proveer servicios de calidad para los usuarios como mecanismo para propiciar la inclusión financiera y generar servicios financieros sostenibles, por lo que conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de crédito resulta esencial para comenzar a dar indicios sobre los resultados del Programa.

Al respecto, en primer lugar como se muestra en la figura siguiente, en opinión de las IMF los fondos del Programa han tenido una buena acogida en el grupo meta (ya que más del 80% de las IMF que intermediaron fondos de crédito considera que el crédito tuvo alta o buena aceptación entre los usuarios).

**Figura 19. Opinión de las IMF sobre la recepción del Programa por parte de los usuarios**



Fuente: Encuestas Aplicadas a IMF.

Adicionalmente, es importante conocer los factores que motivaron a los usuarios a tomar el crédito. De acuerdo con la información recabada en los grupos de enfoque, en general, hay cierto consenso entre los micro empresarios usuarios sobre los atractivos como la menor tasa de interés, el mayor plazo y la agilidad en el proceso que fueron determinantes para tomar el crédito.

En el lado opuesto, hubo muy pocas opiniones negativas de los créditos salvo en un grupo de enfoque en donde los aspectos que generaron disgusto para los microempresarios fueron el cobro de una comisión por otorgamiento deducida del monto del crédito, el cobro por membrecía para acceder al crédito o el cobro de seguro. En algunos casos también se mencionó la tasa como algo alta en relación con el mercado.

Al mismo tiempo, si bien es importante conocer los niveles de satisfacción de los usuarios, también lo es conocerlos en relación con dos dimensiones de análisis. En primer lugar, nos referimos a la satisfacción respecto de las diferentes partes que constituyen un servicios crediticio, desde los requisitos hasta el recupero, pasando por los tramites y procesos, el



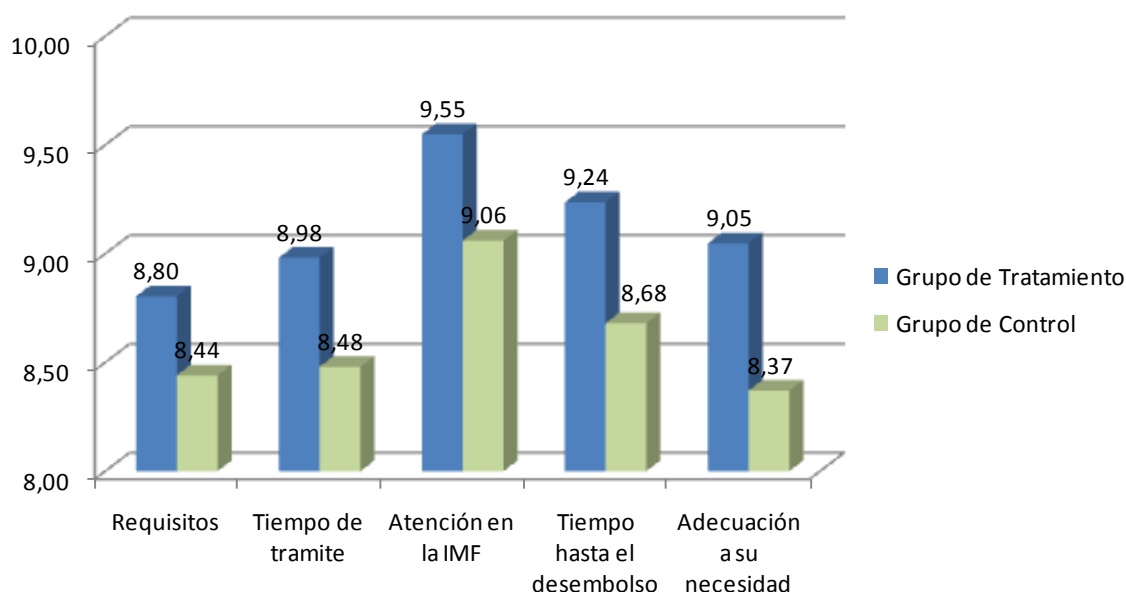
mecanismo de desembolso y recupero, así como la definición de condiciones de plazo, monto de la cuota, entre otros.

En segundo lugar es importante conocer la satisfacción de los usuarios de crédito del Programa en relación con la satisfacción que podrían haber tenido de haber tomado un crédito con otra institución y/u otra línea de financiamiento, en orden de conocer el aporte diferencial del Programa en relación con la situación micro financiera nacional. Es en este punto en donde comienza a verse la importancia de recoger información sobre la situación de un grupo de control, tal como fue previsto en la metodología de evaluación. En este sentido, 30 de los 47 microempresarios encuestados en el grupo de control tuvieron crédito de otras fuentes, lo que permite tener una aproximación a los niveles de satisfacción de los usuarios similares a los usuarios del Programa respecto de servicios financieros similares a los del Programa.

Al respecto, tal como se muestra en la siguiente figura en todas las condiciones del crédito evaluadas existe una diferencia positiva, aunque leve, a favor del Programa. Considerando la calificación media (estimada como promedio aritmético de las respuestas) en un rango de 1 a 10, el grupo de tratamiento ha indicado una mejor calificación de todos los aspectos del crédito que el grupo de control con crédito de otras fuentes, lo que indicaría que el Programa ha hecho una diferencia en términos de calidad respecto de otros servicios crediticios disponibles en el país.

Igualmente, es necesario destacar que en general esta diferencia es relativamente leve (ubicando entre un 4% a 7% de la calificación promedio recibida). La diferencia más marcada se observa en términos de adecuación del crédito a la necesidad del micro empresario y en tiempo hasta el desembolso, aspectos en donde parecería que el Programa hace la mayor diferencia, al menos en opinión de los usuarios.

**Figura 20. Niveles de Satisfacción con el Programa por Característica del Crédito**



Fuente: Encuestas aplicadas a una muestra de usuarios y a un grupo de control (no usuarios).

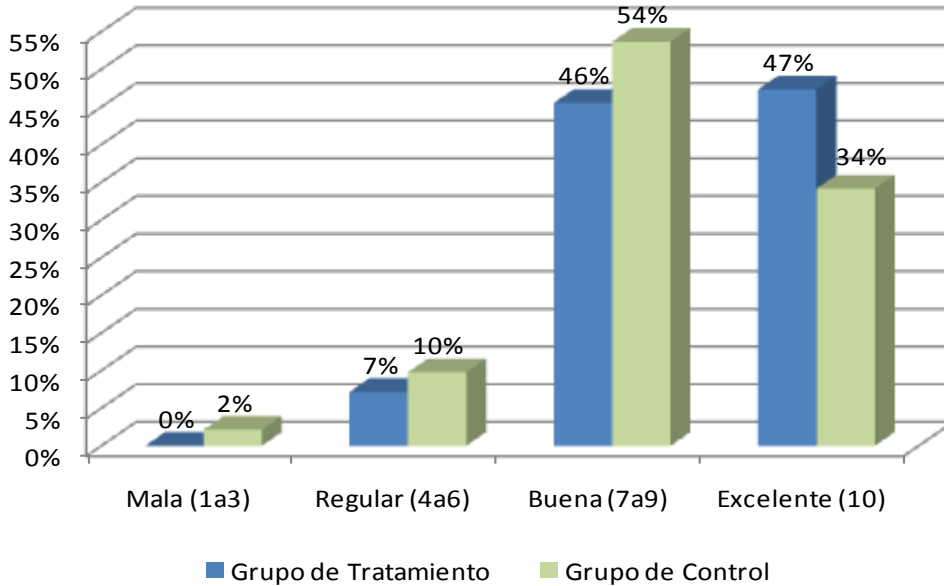
Ahora bien, realizando una análisis más detallado por cada dimensión del servicio, se observa en la figura siguiente que en materia de requisitos, si bien es similar la proporción





entre los usuarios y no usuarios del Programa que tienen una opinión mala, regular, es muy diferente la proporción de encuestados que tienen opinión buena y excelente.

**Figura 21. Niveles de Satisfacción con los Requisitos del Crédito**

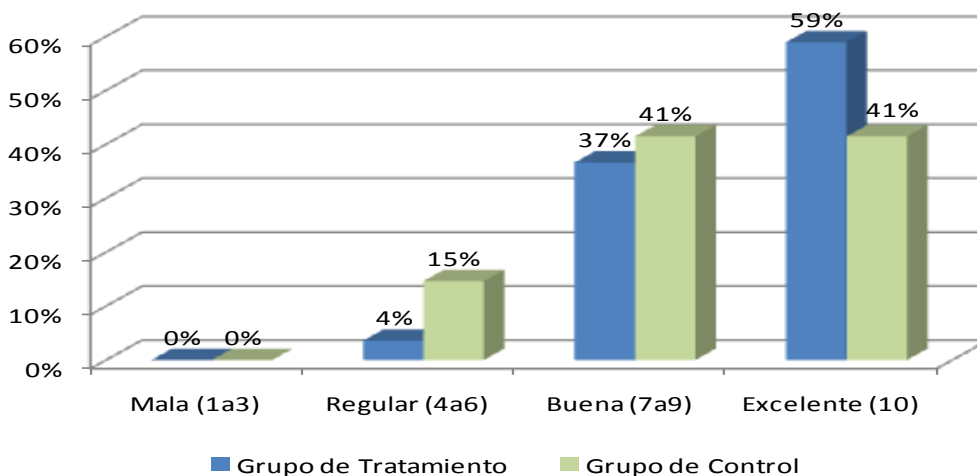


Fuente: Encuestas aplicadas a una muestra de usuarios y a un grupo de control (no usuarios).

Casi la mitad de los micro empresarios usuarios del Programa encuestados indicaron que los requisitos exigidos le resultaron muy bien o excelente (calificación de 10/10), mientras que sólo el 34% de los usuarios de otros servicios crediticios asignaron esa calificación a los servicios a los que acceden.

Como se muestra en las figuras que ilustran esta sección esta situación se repite entre las diferentes características del crédito. Con respecto al tiempo de trámite del crédito, más de la mitad de los microempresarios usuarios encuestados considera que fue muy bueno o excelente, mientras que sólo el 41% de los micro empresarios encuestados no usuarios del Programa tiene ese nivel de valoración de su servicios crediticio.

**Figura 22. Niveles de Satisfacción con los Tiempo de Trámite del Crédito**

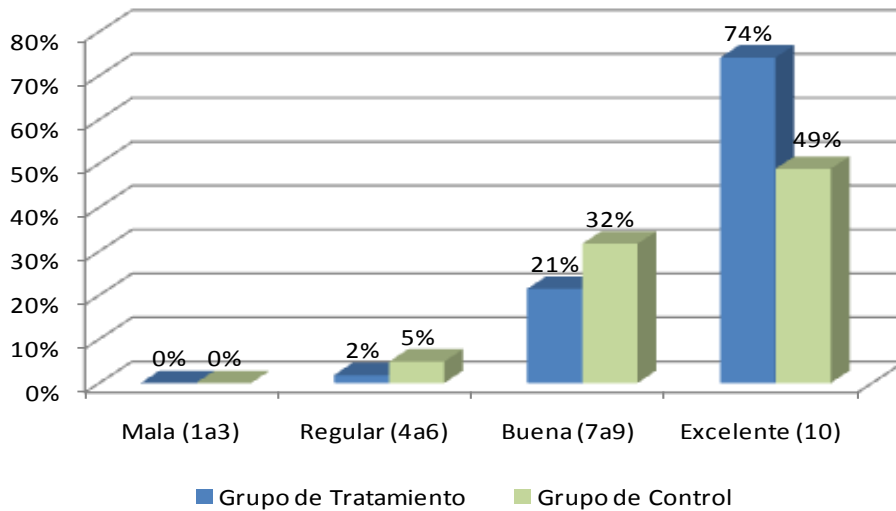


Fuente: Encuestas aplicadas a una muestra de usuarios y a un grupo de control (no usuarios).



La atención recibida en la IMF es un aspecto donde esta diferencia es más notoria. Casi tres cuartos de los microempresarios usuarios encuestados tiene una opinión excelente sobre el trato recibido en la respectiva IMF, mientras que esa proporción es más baja (49%) para microempresarios usuarios de otros servicios crediticios.

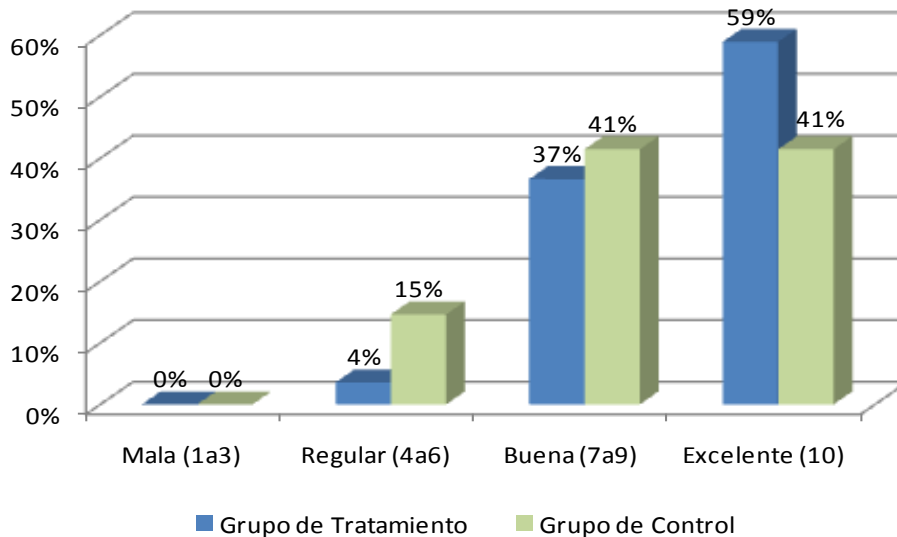
**Figura 23. Niveles de Satisfacción con la Atención Recibida en la IMF**



Fuente: Encuestas aplicadas a una muestra de usuarios y a un grupo de control (no usuarios).

La situación se mantiene en cuanto se les consulta sobre los tiempos hasta el desembolso del crédito y respecto de la adecuación del crédito a la necesidad del cliente: los microempresarios usuarios del Programa que calificaron como excelente estas condiciones superan a los microempresarios no usuarios con crédito de otras fuentes que calificaron de esa forma (59% a 41% en el tiempo hasta el desembolso y 54% a 44% para la adecuación del crédito a la necesidad a atender).

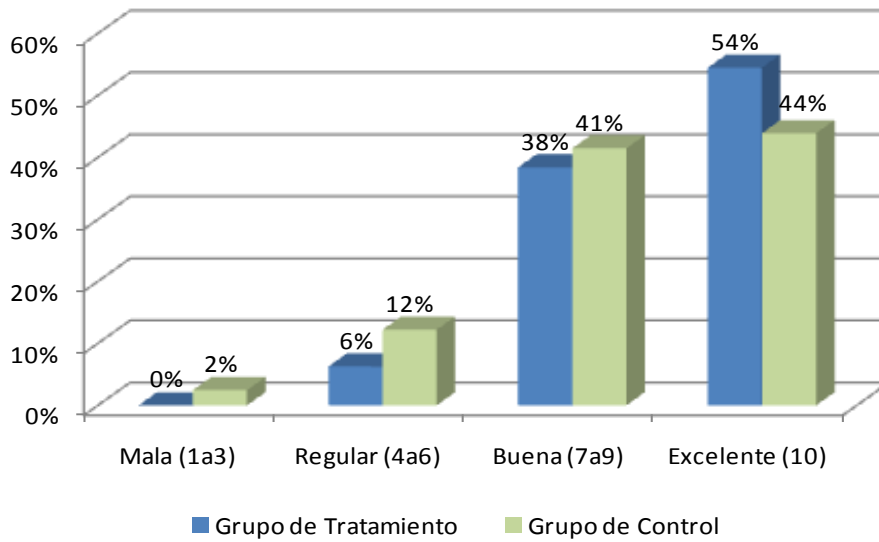
**Figura 24. Niveles de Satisfacción con los Tiempos hasta el Desembolso del Crédito**



Fuente: Encuestas aplicadas a una muestra de usuarios y a un grupo de control (no usuarios).



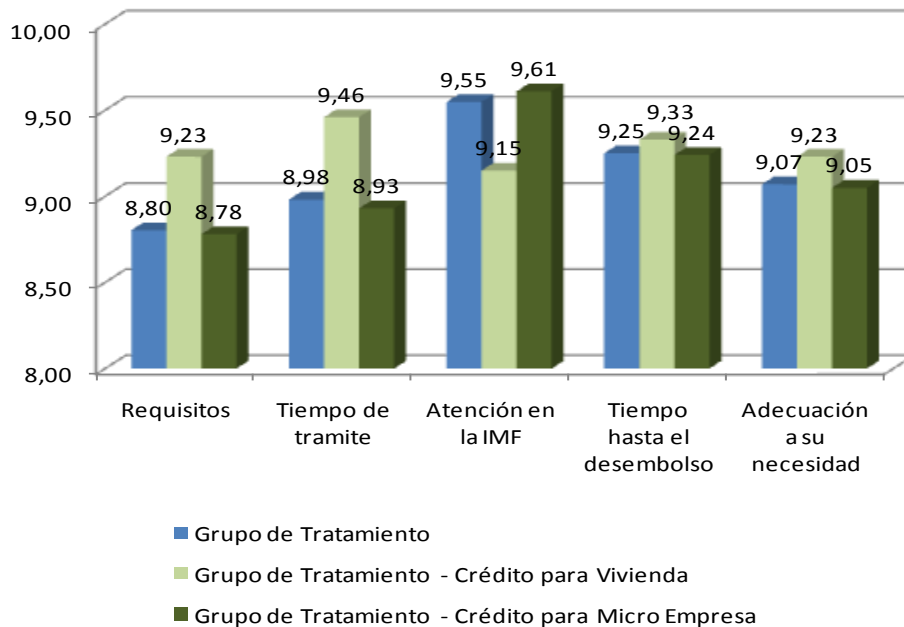
**Figura 25. Niveles de Satisfacción con la Adecuación del Crédito a la Necesidad del Cliente**



Fuente: Encuestas aplicadas a una muestra de usuarios y a un grupo de control (no usuarios).

Finalmente, es importante realizar un análisis de satisfacción considerando el uso del crédito, especialmente en dos grandes dimensiones de análisis: crédito productivo y créditos para vivienda del Programa. Tal como se muestra en la figura siguiente se observa que entre los usuarios de crédito para vivienda existe una valoración diferencial de cuatro de las cinco dimensiones de análisis consultadas que son los requisitos exigidos, tiempo de trámite, tiempo hasta el desembolso y adecuación del crédito a la necesidad del cliente. Dicha valoración supera ampliamente la valoración de los usuarios de crédito productivo. La mayor valoración relativa entre los usuarios de crédito para vivienda indica un mayor nivel de satisfacción de éstos por sobre los usuarios de crédito productivo.

**Figura 26. Niveles de Satisfacción con las características del Crédito por Tipo de Usuario del Programa**



Fuente: Encuestas aplicadas a una muestra de usuarios.



En conclusión, lo que se observa en primer lugar es una alta satisfacción de los usuarios del Programa y una alta valoración de las condiciones del crédito, del trato recibido en la IMF y de la relevancia del financiamiento dadas sus necesidades. En este marco, los aspectos mejor calificados por los usuarios es la atención recibida en la IMF (calificación promedio de 9,55 puntos /10 y con 74% de los encuestados que opinan que ésta fue excelente), el tiempo hasta el desembolso (9,24/10) y la adecuación del financiamiento a su necesidad (con 9,05 puntos / 10 en promedio).

Esta alta valoración también lo es en términos relativos. Comparando los resultados con la información provista por micro empresarios similares a los atendidos por el Programa pero que tuvieron crédito de otras fuentes, se observa una diferencia en la punta de la calificación. Esto es, en general, la proporción de micro empresarios usuarios de crédito del Programa y de aquellos que usaron crédito de otras fuentes es similar en los niveles medios, es decir, calificando como regular o bueno las condiciones del crédito. La diferencia está dada en la mayor calificación, ya que, en todos los aspectos del crédito considerados en la encuesta, la proporción de micro empresarios usuarios del Programa que opina que éstos fueron excelentes es significativamente mayor que la proporción de micro empresarios usuarios de crédito de otras fuentes que opina de esa forma.

Adicionalmente, entre los usuarios del Programa existe una mayor valoración relativa entre los que tomaron crédito para vivienda en comparación con los que tomaron crédito productivo. Esto indicaría que los servicios del Programa han realizado una aporte diferencial en términos de calidad de atención de los beneficiarios por sobre los servicios disponibles en el país y que este aporte es más valorado por quienes tomaron crédito para refacción o ampliación de vivienda.

### VII.3 Resultados Directos sobre las Micro Empresas

Un primer resultado directo del Programa ha sido el incremento del acceso a servicios financieros para los usuarios. Tal como consta en los informes de avance y en la base de datos de créditos históricos del Programa del total de 27.949 créditos otorgados desde 2008, 19.050 créditos por un monto de USD 29,46 millones fueron a clientes nuevos de la IMF (esto es el 68% del total de créditos y el 76% del total de fondos históricos colocados).

Como puede verse en el cuadro siguiente, la incorporación de clientes nuevos es relativamente estable por año, aunque algunos años, como 2011, 2012 o lo que va de 2013, muestran un desempeño por encima de la media.

**Cuadro 32. Colocaciones del Programa en Clientes Nuevos por Año**

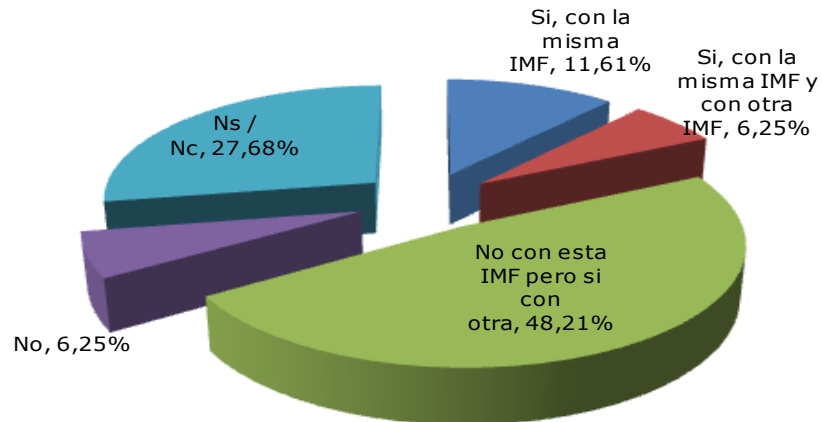
Créditos a Clientes Nuevos por Año	Monto acumulado		Número de Créditos	
	USD	%	Cantidad	%
2008	2.901.852,16	9,8%	2.207	11,6%
2009	2.265.935,03	7,7%	1.308	6,9%
2010	1.592.871,82	5,4%	1.006	5,3%
2011	2.930.267,12	9,9%	3.117	16,4%
2012	2.781.960,91	9,4%	2.849	15,0%
2013	7.392.069,13	25,1%	3.294	17,3%
Sin especificar	9.621.030,77	32,6%	5.269	27,7%
<b>Total</b>	<b>29.485.986,94</b>		<b>19.050</b>	

Fuente: Base de datos de clientes (a julio de 2013).



Ahora bien, las encuestas aplicadas a una muestra de usuarios del Programa arrojan algo más de luz al respecto. La información recogida en ellas indica que sólo algo más de un 6% de los usuarios nunca tuvo crédito, mientras que casi la mitad de los encuestados (48%) no tuvo crédito con la IMF que lo atendió con fondos del Programa, pero sí con otra IMF. Es decir, esto indicaría que fueron nuevos clientes para la IMF pero, en general, no para el sector microfinanciero del país.

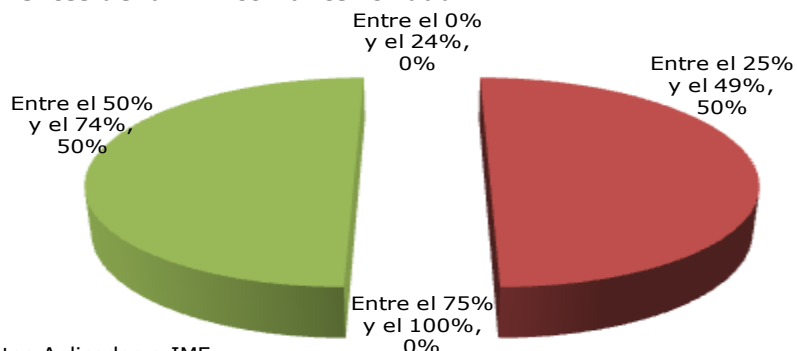
**Figura 27. ¿Tuvo Crédito antes del Programa con la IMF que lo atendió?**



Fuente: Encuestas Aplicadas a Micro Empresas Usuarías del Programa.

Información similar se observa cuando se consulta a las IMF al respecto. Tal como puede verse en la figura siguiente, la mitad de las IMF intermediarias del fondo de crédito que respondieron la encuesta indicaron que entre un cuarto y la mitad de los clientes que accedieron a fondos del programa ya eran clientes de la institución, mientras que la otra mitad de las IMF indicó que entre la mitad y tres cuartos de los micro empresarios con crédito del Programa eran clientes de la IMF.

**Figura 28. Estimación de las IMF sobre la proporción de clientes del Programa que ya eran clientes de la IMF con anterioridad**



Fuente: Encuestas Aplicadas a IMF.

Igualmente es necesario destacar que la incorporación de nuevos clientes a una IMF es de por sí un hecho destacable por varios motivos. En primer lugar, que un cliente cambie de proveedor de servicios micro financieros indica buenas condiciones de competencia en el sector, lo que debería repercutir en mejoras para los usuarios (recordemos que la maximización del bienestar del consumidor se logra en condiciones de competencia perfecta). En segundo lugar, es lógico pensar que si el micro empresario realizó el cambio de IMF, este cambio implicó una mejora de las condiciones de provisión de servicios (podemos suponer que si no hubiera tal mejora, no habría motivo para el cambio). En tercer lugar, es

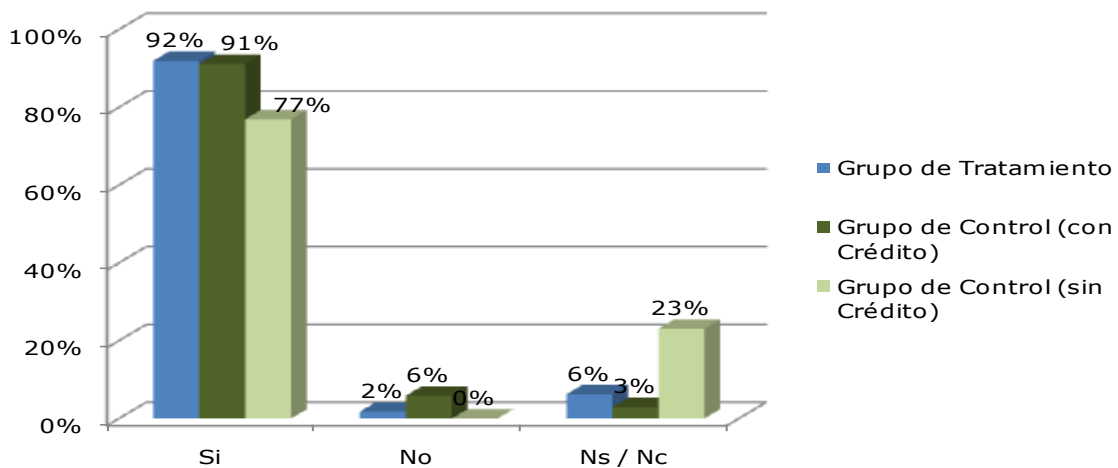


destacable la relativamente baja tasa de reincidencia con los fondos del Programa, lo que indicaría que las IMF han hecho un esfuerzo por volcar estos fondos hacia clientes nuevos para la institución, mostrando una actitud proactiva hacia el crecimiento. Estos hechos fueron propiciados por la intervención del Programa por lo que forman parte de sus resultados directos.

Con respecto al acceso a servicios financieros, según los resultados de las encuestas las micro empresas que ya tenían crédito antes del Programa tuvieron en su mayoría entre 1 y 3 créditos previos por montos que se ubican entre los USD 400 y USD 3.000.

Otro efecto directo del Programa podría ser la contribución al mantenimiento de la actividad, dada la provisión de un insumo como pueden ser los servicios financieros. Al respecto, tal como se muestra en la figura siguiente, parecería haber un efecto diferencial positivo en el Programa, aunque leve. Consultados sobre el mantenimiento de la actividad micro empresarial por la cual solicitaron el crédito, el 92% de los micro empresarios usuarios indicó que aún es su actividad principal, mientras que entre los empresarios del grupo de tratamiento que tomaron crédito (que tuvieron acceso a servicios financieros), este porcentaje es de 91%. Por su parte, sólo el 77% de los micro empresarios no usuarios del Programa y que no tuvieron crédito, indicó expresamente mantener la misma actividad en los últimos años. En este sentido, se puede decir que el Programa ayudó a mantener la actividad micro empresarial pero casi de la misma forma que cualquier otro servicio micro financiero.

**Figura 29. ¿Mantiene la misma Actividad que al Momento de tomar el Crédito?**



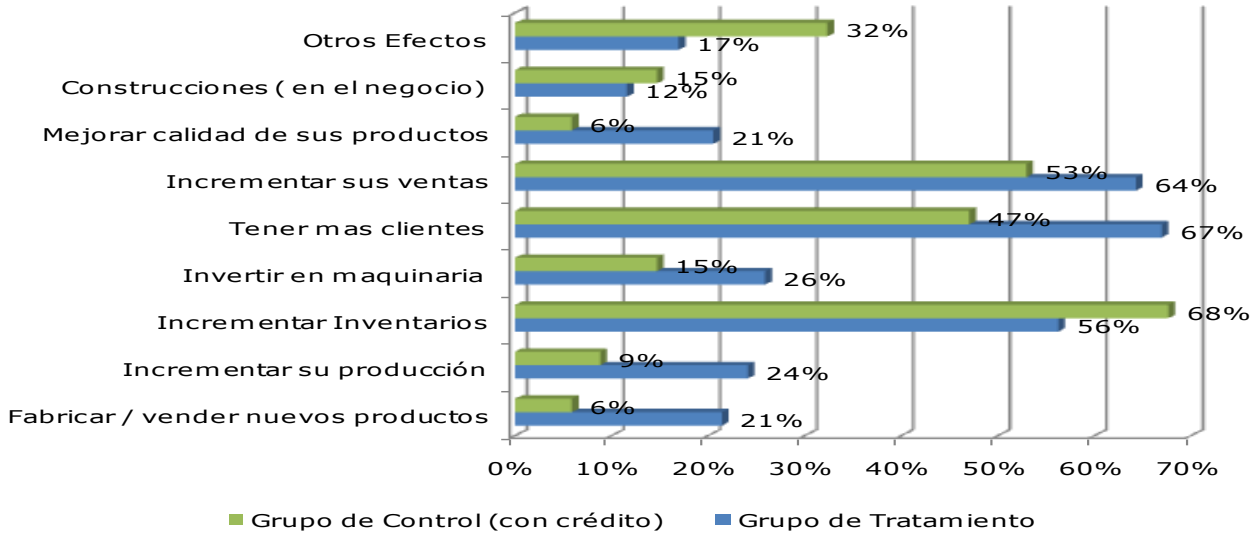
Fuente: Encuestas Aplicadas a Micro Empresas Usuarias del Programa.

Consultados específicamente sobre la contribución del Programa tal como se muestra en la siguiente figura, dos tercios de los micro empresarios usuarios encuestados indicaron que el crédito contribuyó directamente y al menos en parte, a incrementar las ventas de la micro empresa y a tener más clientes, mientras que las empresas no usuarias del Programa pero con crédito de otras fuentes que indicaron este efecto de su crédito fueron el 53% y el 47% respectivamente, por lo que podría decirse que allí hubo un efecto diferencial del Programa por sobre otro crédito. Otros aspectos en donde se puede observar un aporte diferencial del Programa por sobre la oferta actual de financiamiento del país es en el apoyo a la mejora de la calidad de los productos, en la inversión en maquinaria y en el incremento y diversificación de la producción.



A la inversa, se destaca que las empresas no usuarias del Programa manifestaron mayor efecto del crédito en términos de incremento de inventarios en relación con las usuarias.

**Figura 30. ¿El Programa / Crédito lo ayudó totalmente o al menos en parte en...?**

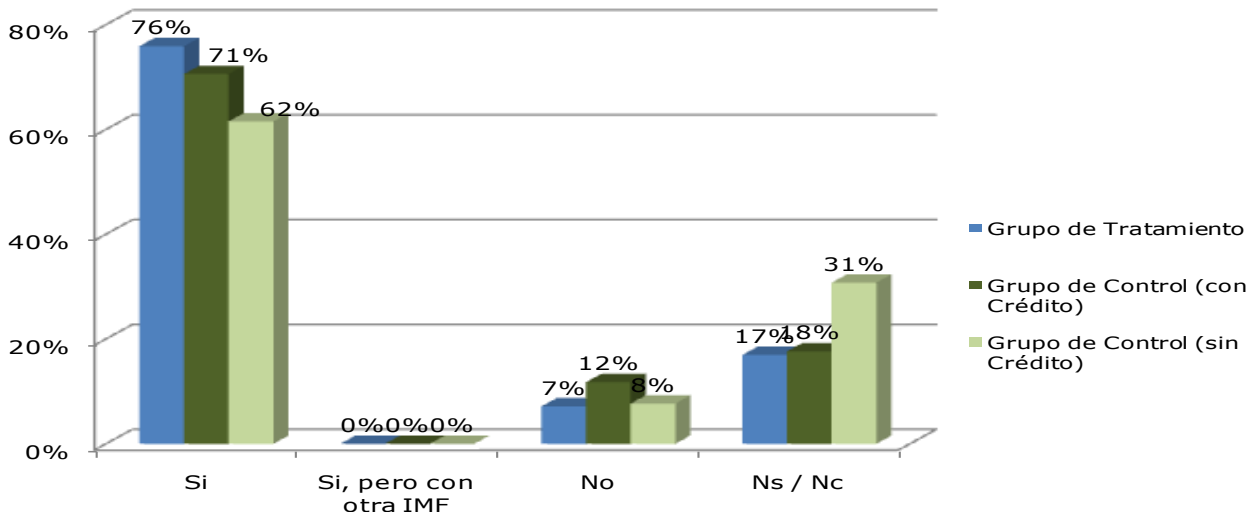


Fuente: Encuestas Aplicadas a Micro Empresas Usuarias del Programa y a empresas no usuarias

Otro potencial efecto directo del Programa podría ser el fomento de la relación financiera entre micro empresarios e IMF, que forma parte de los objetivos del Programa (que es contribuir a fomentar una relación financiera adecuada, estable y sostenible).

Tal como se muestra en la figura siguiente las encuestas aplicadas indican que un alto porcentaje de las empresas usuarias del Programa se mostró dispuesta a tomar un nuevo crédito, específicamente el 76%. También es interesante notar que todas ellas lo tomaría con la IMF que los atendió en el Programa, lo que indicaría que su experiencia con ella ha sido buena. Igualmente, este parecería ser un efecto general del crédito, no específico del Programa, dado que estos porcentajes son muy similares entre las empresas usuarias del Programa y las empresas usuarias de otros servicios financieros, por lo que no se podría decir que es un efecto diferencial, pero si un efecto.

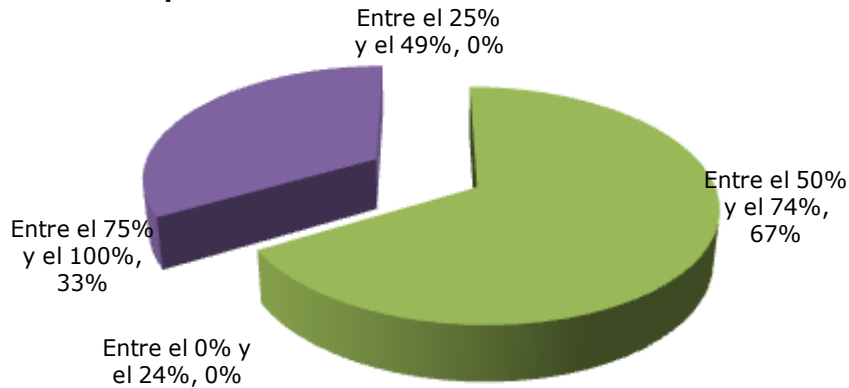
**Figura 31. ¿Tomó o tomaría un nuevo crédito?**



Fuente: Encuestas Aplicadas a Micro Empresas Usuarias del Programa y a empresas no usuarias



**Figura 32. Opinión de las IMF sobre la proporción de nuevos clientes que estima retener con un nuevo préstamo**

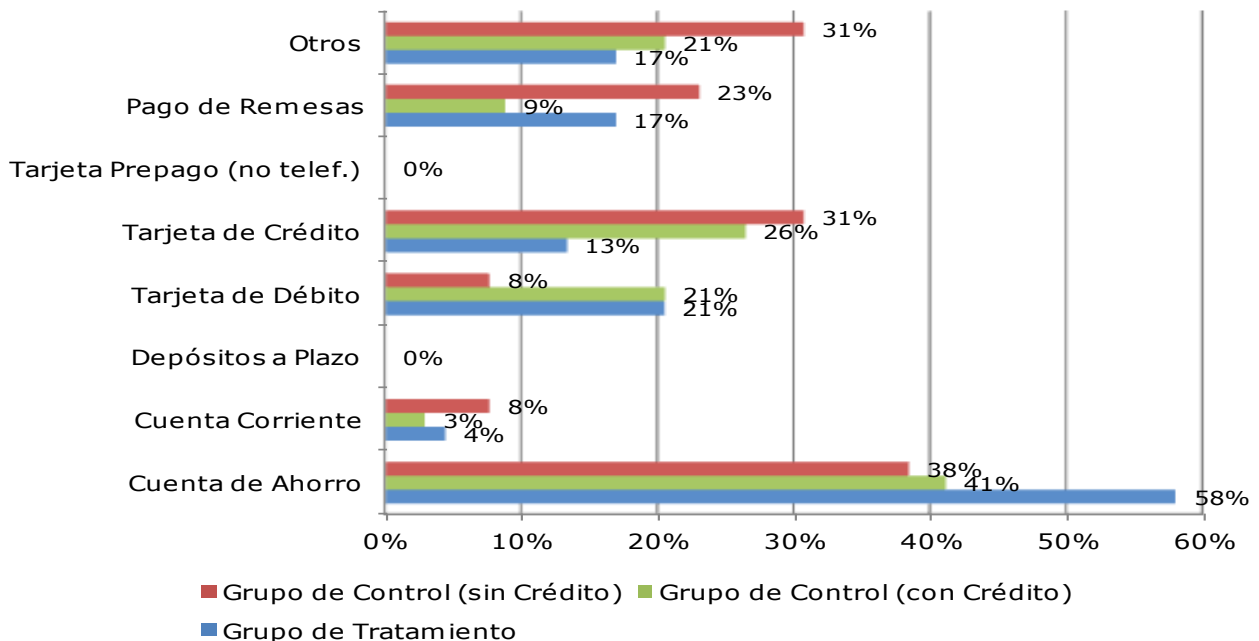


Fuente: Encuestas Aplicadas a IMF.

Desde el punto de vista de las IMF se observa una opinión similar como puede verse en la figura anterior. Consultadas al respecto, dos tercios de las IMF encuestadas que intermediaron fondos de crédito indicaron que estiman retener con un nuevo crédito entre la mitad y tres cuartos de los clientes nuevos que hicieron con fondos del Programa y el resto de las IMF indicó que estima retener entre el 75% y la totalidad de los nuevos clientes.

Por otra parte, con respecto al uso de otros servicios o productos, lo que podría dar idea de la profundidad de la inclusión financiera tal como se muestra en la figura siguiente, no parecería haber diferencias significativas entre las micro empresas usuarias del Programa y las no usuarias, salvo en dos servicios: las cuentas de ahorro, servicio con el que cuentan en una significativamente mayor proporción las empresas que han participado del Programa; y las tarjetas de crédito, servicio al que acceden en mayor proporción las microempresas no usuarias del PEM.

**Figura 33. ¿Tiene los siguientes servicios / productos financieros?**



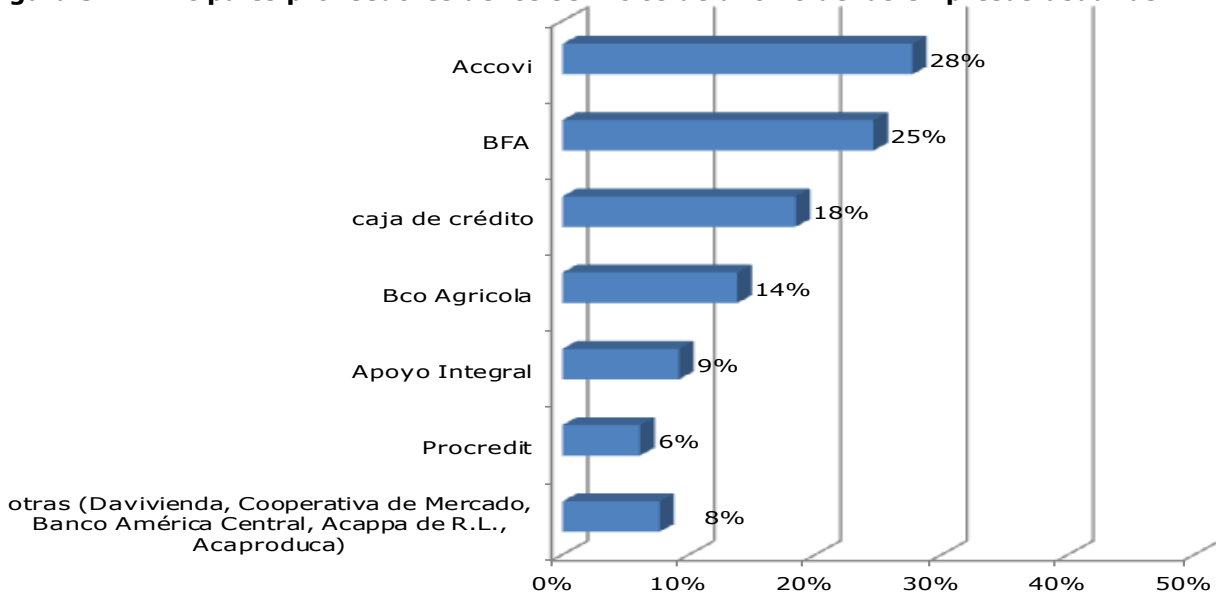
Fuente: Encuestas Aplicadas a Micro Empresas Usuarias del Programa y a empresas no usuarias.





Con respecto a los servicios de ahorro, en primer lugar se destaca que el 12% de los usuarios del Programa tienen cuentas de ahorro en más de una institución financiera. En cuanto a los principales proveedores, tal como se muestra en la figura siguiente, el 28% de los usuarios que tienen cuentas de ahorro las tiene en Accovi, 25% en el BFA, 18% en cajas de crédito, 14% en el Banco Agrícola, 9% en Apoyo Integral y 6% en Procredit.

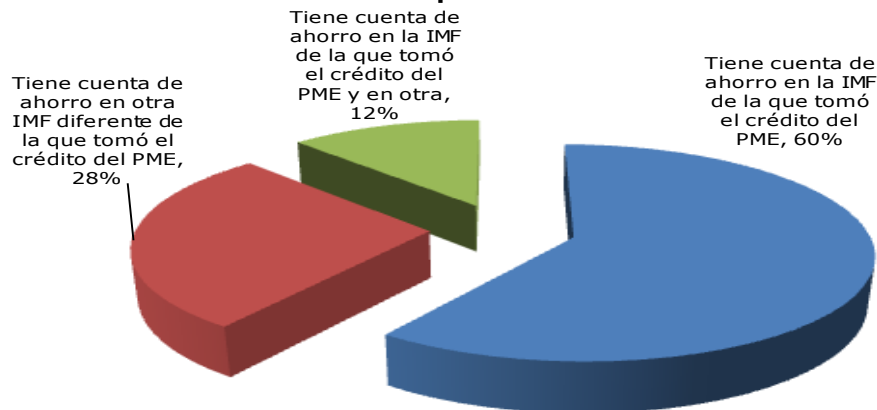
**Figura 34. Principales proveedores de los servicios de ahorro de las empresas usuarias**



Fuente: Encuestas Aplicadas a Micro Empresas Usuarias del Programa.

En relación con los proveedores de crédito, tal como se muestra en la siguiente figura, el 60% de las empresas usuarias encuestadas tiene cuenta de ahorro con la misma IMF que le proporcionó el crédito del Programa, mientras que un 12% tiene a la vez cuenta de ahorro con la misma IMF que le proporcionó el crédito del Programa y también en otra institución. Finalmente, un 28% de las empresas usuarias encuestadas tiene cuenta de ahorro en una IMF diferente de la que tomó el crédito.

**Figura 35. Principales proveedores de los servicios de ahorro en relación con los proveedores de crédito de las empresas usuarias**



Fuente: Encuestas Aplicadas a Micro Empresas Usuarias del Programa.

Ahora bien, tal como se muestra en la figura siguiente, los niveles de uso de otros servicios financieros son mayores entre las empresas usuarias que tienen cuentas de ahorro en relación con el total de empresas usuarias, lo que resulta lógico. Esto es, las empresas que

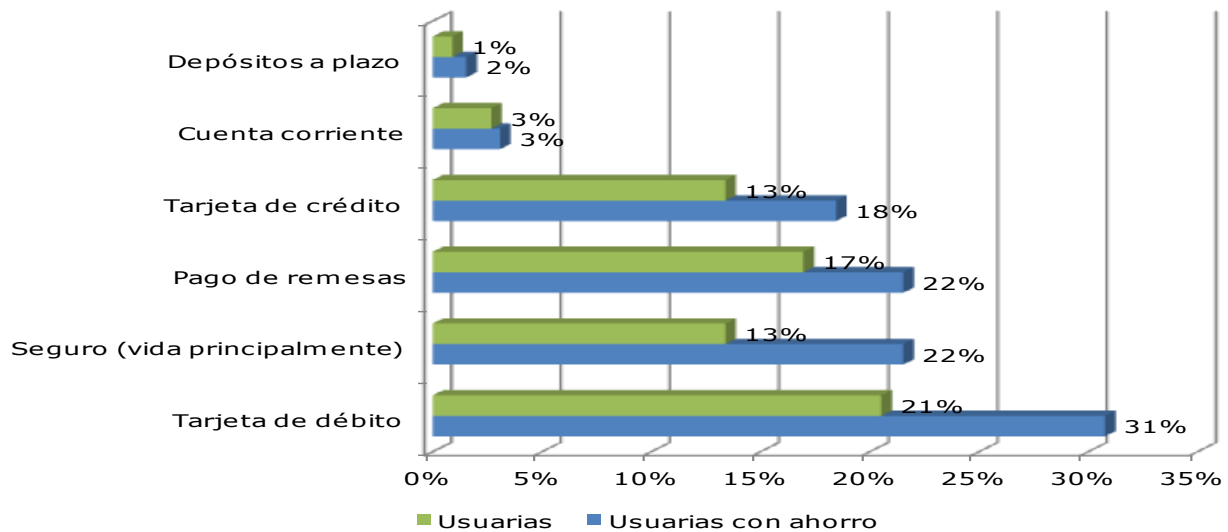


además del crédito del Programa tienen cuentas de ahorro poseen, en proporción con el total de empresas usuarias de crédito del Programa, mayores niveles de acceso a otros servicios financieros.

En este sentido, el 31% de las empresas usuarias del crédito del Programa que declararon tener cuentas de ahorro tiene tarjetas de débito (mientras que entre las empresas usuarias en general esta proporción es del 21%), el 22% tiene seguros (en relación con el 13% de las empresas usuarias en general que tienen este tipo de servicio), el 22% tiene servicios de remesas (en relación con el 17% de las empresas usuarias totales), y el 18% posee también tarjetas de crédito (frente a 13% entre las empresas usuarias en total).

En definitiva lo que se observa es que tomando como indicador el uso de otros servicios, las empresas que tomaron crédito del Programa muestran buenos niveles de inclusión financiera, los que son mayores en el caso de las empresas que, además del crédito del Programa, tienen cuentas de ahorro.

**Figura 36. Acceso a otros servicios de las empresas usuarias en general y de las empresas usuarias con ahorro**



Fuente: Encuestas Aplicadas a Micro Empresas Usuarias del Programa.

Concluyendo, uno de los principales efectos directos o resultados directos del Programa según la información recogida, ha sido el incremento del acceso a servicios financieros para los microempresarios, pero un incremento particular. El mismo estaría motivado por el incremento de la oferta de servicios para la micro empresa, lo que le ha permitido comparar productos y servicios y decidirse por aquellos que le resultan más adecuados. Es decir, de acuerdo con la información recogida, un primer efecto del Programa ha sido el mejoramiento de las condiciones de mercado y, con ello, el incremento de la satisfacción del usuario.

Otros efectos diferenciales del Programa (en relación con la oferta existente de otros servicios financieros) han sido en términos de contribución al mantenimiento de la actividad micro empresarial, por la provisión de servicios financieros como un insumo para la misma; y en cuanto a la contribución, al menos parcial, al incremento de las ventas y de los clientes.

Finalmente, el Programa ha tenido otros efectos positivos que, aunque no pueden diferenciarse del efecto producido por otros servicios financieros similares sobre empresas similares, se deben destacar. El principal de ellos hace al objeto mismo del Programa y es el incremento de la relación financiera entre micro empresarios e IMF: al respecto, el trabajo



de campo indica que más de tres cuartos de las empresas usuarias del Programa está dispuesta a tomar un nuevo crédito, y todas ellas lo tomarían con la IMF que los atendió en el Programa, lo que indica que su experiencia con ellas ha sido buena, y que gracias a ello se sentaron las bases para una relación financiera estable y sostenible.

#### VII.4 Efectos e Impactos sobre los Usuarios

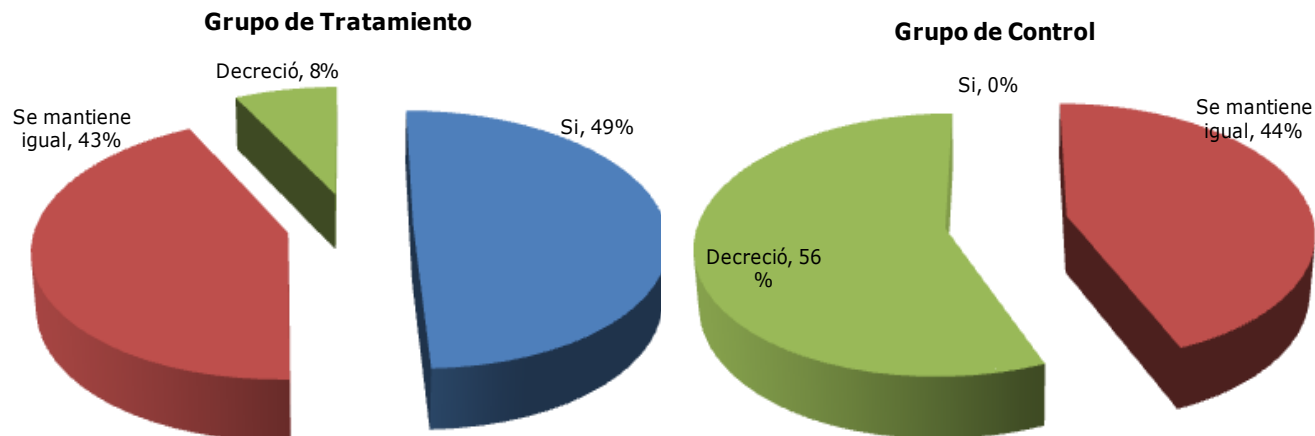
Ahora bien, todos estos resultados deberían generar de acuerdo con la metodología de intervención del Programa y según entendemos en nuestra cadena insumo impacto, efectos sobre las empresas y sobre los usuarios en general.

En primer lugar, considerando el crédito productivo para microempresas, comparando la situación actual de las micro empresas usuarias encuestadas con su situación inicial, al momento de tomar el crédito (considerada como una aproximación a la línea de base del Programa), tal como se muestra en la figura siguiente, casi la mitad de ellas incrementó la cantidad de ocupados en la empresa y sólo un 8% la disminuyó.

Esta situación contrasta claramente con la del grupo de control, en donde no hubo casos que indicaran crecer en ocupados en los últimos tres años y más de la mitad de los que dieron respuesta a esta consulta, indicaron que tienen menos personas trabajando en la micro empresa actualmente en relación con tres años atrás <sup>(14)</sup>.

En cuanto al tamaño del incremento en el nivel de ocupación en las empresas usuarias encuestadas la cantidad de ocupados, es decir, de personas que deriva su ingreso de la actividad micro empresarial, ya sea como propietario o como empleado, creció en promedio, en 1,34 personas, cifra que en términos absolutos puede parecer reducida pero que en relación con el nivel de ocupación inicial de la microempresa es muy significativa: en términos porcentuales, el crecimiento promedio en las empresas tratadas en relación con la situación inicial fue de 130% en cuanto a ocupados. Al respecto, el 60% de las empresas que creció en cantidad de ocupados duplicó su personal (en general pasando de ser una micro empresa unipersonal a tener un empleado además del propietario) y 30% lo triplicó.

**Figura 37. ¿Incrementó la cantidad de Ocupados en la empresa?**



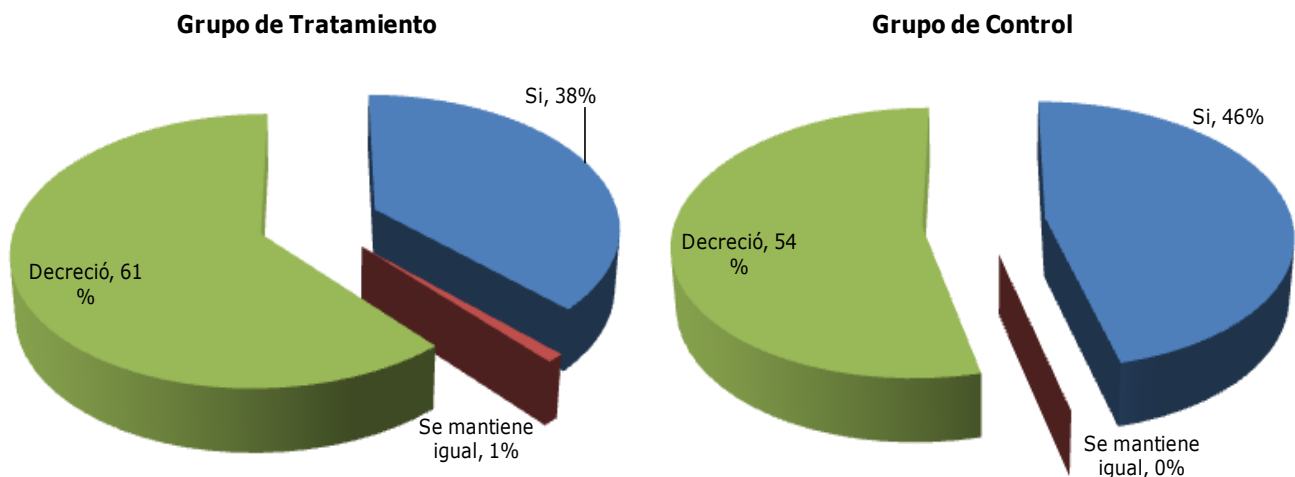
Fuente: Encuestas aplicadas a microempresas usuarias y no usuarias del Programa y Base de Datos del Programa.

<sup>14</sup> Es necesario dejar constancia de que la tasa de respuesta en el grupo de control respecto del nivel de ocupación y ventas tres años atrás fue muy baja, contando con solo 16 respuestas. Como consta en la metodología, la construcción a posteriori de la línea de base es sumamente dificultoso y más aun para el grupo de control, empresas no usuarias del programa, en donde se suma la dificultad para motivarlas a responder el cuestionario.



Comparando los niveles de ventas declarados en la encuesta y los recogidos por los oficiales de crédito al momento de levantar la solicitud, tal como se muestra en la figura anterior, el 38% de las empresas usuarias encuestadas incrementó las ventas, aunque más del 60% disminuyó según este mecanismo de estimación, proporciones muy similares a las observadas entre las empresas no usuarias (al respecto se debe mencionar que suele encontrarse en este tipo de relevamiento de campo una sub declaración de variables sensibles, como pueden ser los ingresos y las ventas, principalmente debido a la desconfianza natural, a la inseguridad general y a una tendencia a subestimar su actividad, por lo que estas cifras podrían no ser completamente representativas de la realidad).

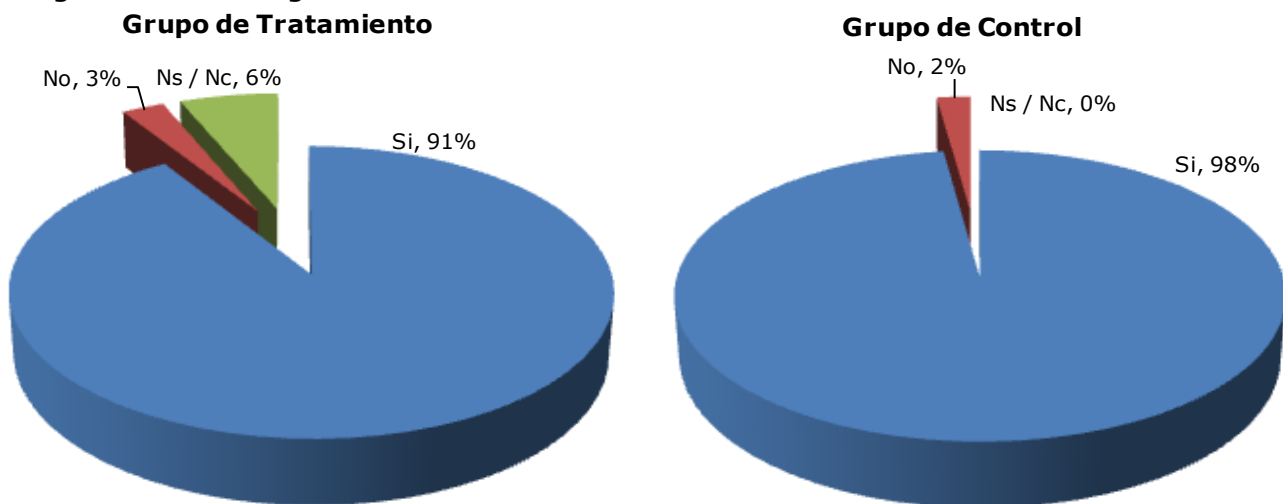
**Figura 38. ¿Incrementó las ventas anuales de la empresa?**



Fuente: Encuestas aplicadas a microempresas usuarias y no usuarias del Programa y Base de Datos del Programa.

En cuanto a la generación de excedentes a partir de la actividad micro empresarial no se observan diferencias significativas entre las empresas usuarias del Programa y las no usuarias. Un 3% de las usuarias y un 2% de las no usuarias declaró expresamente no tener ganancias o excedentes a partir de su actividad (es decir, sus ventas no superan sus costos de insumos y trabajo).

**Figura 39. ¿Tienen ganancias?**

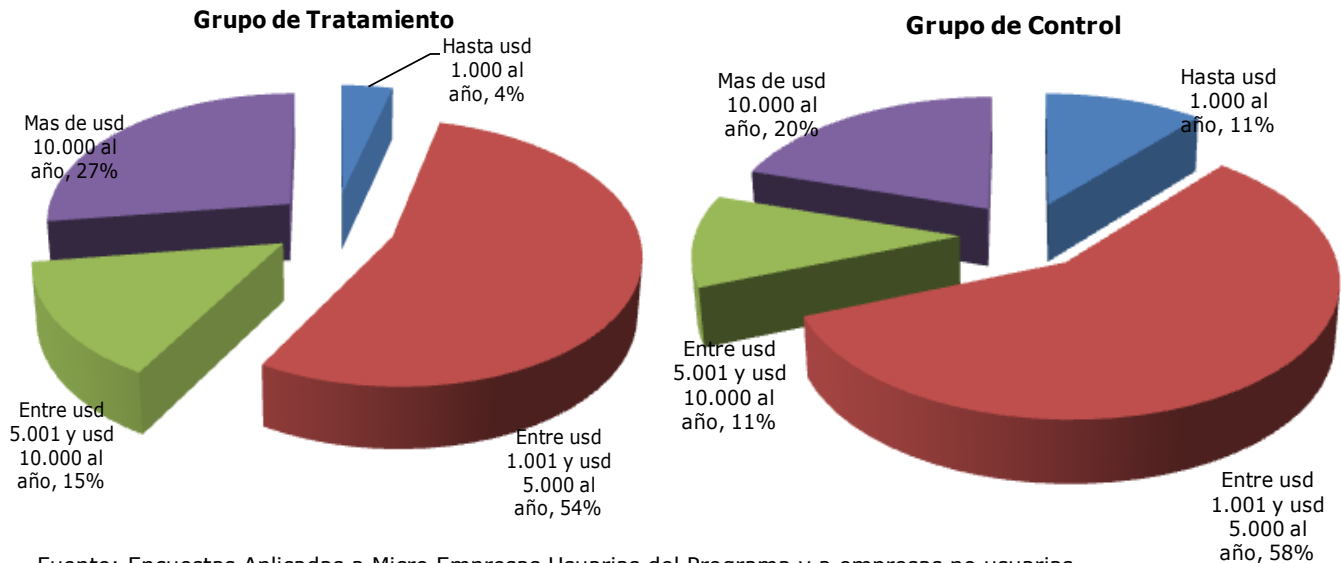


Fuente: Encuestas Aplicadas a Micro Empresas Usuarias del Programa y a empresas no usuarias.



Si existen algunas diferencias en cuanto al volumen de excedentes que genera la actividad micro empresarial. La ganancia promedio anual de las micro empresas usuarias encuestadas es de USD 7.080, mientras que la ganancia o excedente promedio anual de las no tratadas es de USD 5.871. Esto se puede ver en las figuras siguientes.

**Figura 40. Empresas por rangos de ganancia**



Fuente: Encuestas Aplicadas a Micro Empresas Usuarias del Programa y a empresas no usuarias.

Como se muestra en ellas, es similar la proporción de empresas usuarias y no usuarias del Programa que se ubican en rangos de ganancia o excedentes medios (entre mil y cinco mil dólares anuales), mientras que la proporción de empresas usuarias del Programa con rangos de ganancia más altos es significativamente superior a la proporción de empresas no usuarias en esos rangos.

Al respecto, es necesario destacar que, aunque aquí se observa una condición diferencial entre los participantes del Programa y los no participantes, que si bien es digno de resaltar, el alcance de la metodología aplicada no llega a determinar causalidades <sup>(15)</sup>, por lo que es imposible hacerlo.

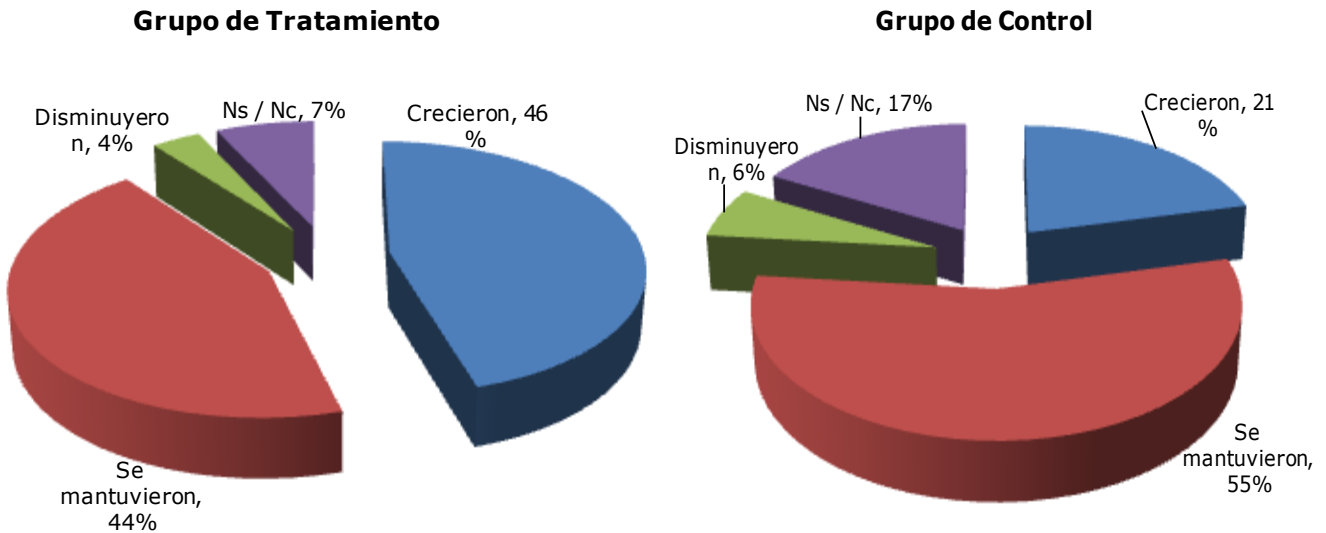
No obstante, en las encuestas se incluyeron cuestiones que, si bien reflejan sólo la opinión de los micro empresarios, arrojan luz sobre esto. Consultados sobre la incidencia del crédito en la generación de excedentes de la micro empresa, el 46% de los micro empresarios usuarios considera que contribuyó a que éstas crezcan, mientras que entre las empresas no usuarias sólo el 21% indicó esta opción.

Aunque en ambos casos la proporción de empresas que indicó que sus ganancias disminuyeron es baja y muy similar, la diferencia parece estar dada en términos de utilidad y efectividad del crédito, ya que el 55% de las empresas no usuarias indicó que sus ganancias se mantuvieron durante los últimos años, mientras que entre las empresas usuarias el 44% indicó esto. Es decir, al menos en opinión de los propios micro empresarios, existiría un efecto diferencial del Programa y del crédito en términos de contribución al incremento de la generación de excedentes de la micro empresa.

<sup>15</sup> Esto implicaría el desarrollo teórico de un modelo de relaciones cuyas hipótesis puedan ser contrastadas con regresiones econométricas, lo que excede el alcance de esta consultoría



**Figura 41. ¿Cómo Afectó el Crédito a su Ganancia?**

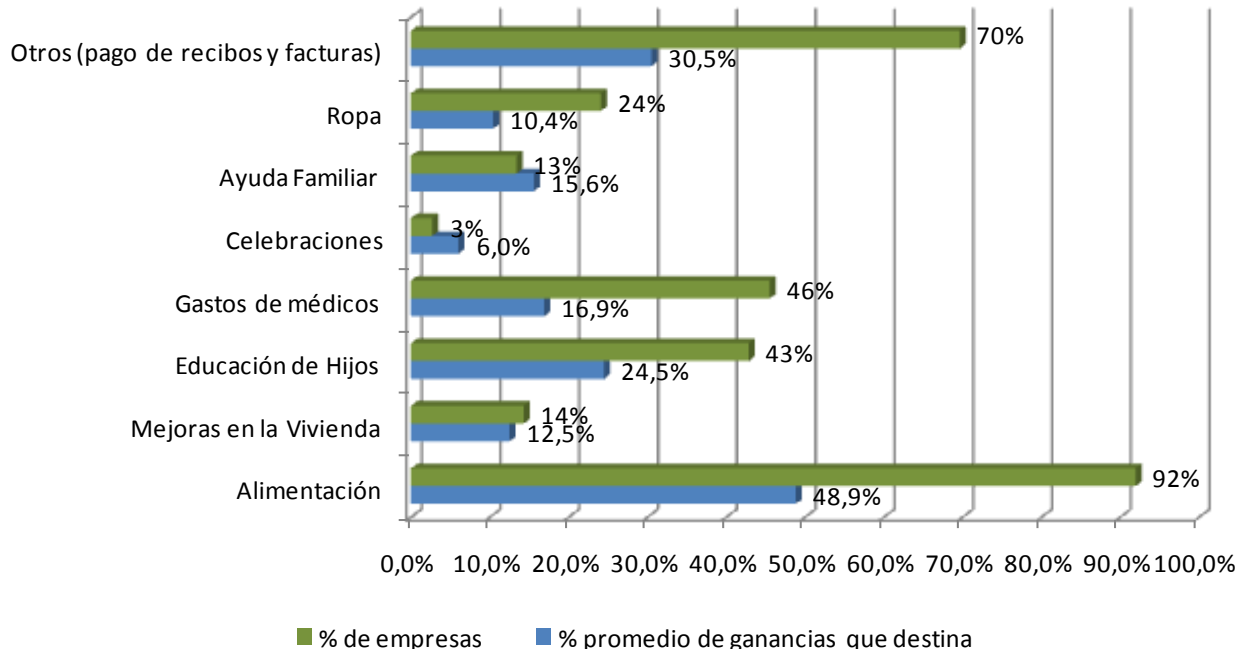


Fuente: Encuestas Aplicadas a Micro Empresas Usuarias del Programa y a empresas no usuarias.

Por último, y en orden de estimar los efectos finales del Programa sobre los usuarios, esto es sobre sus condiciones de vida y su bienestar, en la figura siguiente puede verse que el 92% de las empresas usuarias encuestadas destina en promedio cerca del 50% de sus excedentes a alimentación, lo que habla de la cobertura de una necesidad básica.

Adicionalmente, 70% de las empresas usuarias destina, en promedio alrededor del 30% de sus excedentes al pago de recibos y facturas de servicios públicos y gastos varios. Finalmente, también es importante el porcentaje de empresas que usa sus excedentes para cubrir gastos médicos y educación de los hijos con 46% y 43%, respectivamente, aunque el volumen de ganancias que destinan es menor con 16,9% y 24,5%, respectivamente.

**Figura 42. Destinos de las Ganancias o Excedentes**



Fuente: Encuestas Aplicadas a Micro Empresas Usuarias del Programa y a empresas no usuarias.



Aunque no se cuentan con datos iniciales sobre aplicación de los excedentes (línea de base), con respecto al uso actual de los excedentes de la actividad empresarial, se observa como es esperable, una importante participación de los gastos dirigidos a cubrir necesidades básicas lo que indicaría que una mejora en términos de capacidad de generación de excedentes impacta directamente sobre los niveles de cobertura de necesidades básicas y, con ello, sobre el mejoramiento de las condiciones de vida de los usuarios.

Concluyendo, en términos de efectos e impactos diferenciales sobre los usuarios (<sup>16</sup>), el Programa ha contribuido a incrementar el volumen de ocupación en las empresas atendidas, generando fuentes de ingreso para mayor cantidad de población. Si bien en términos macro económicos, a nivel de país, los efectos sobre los niveles de empleo pueden ser casi nulos, en relación con el volumen de ocupación en el sector micro empresarial pueden ser muy importantes (recordemos que 9 de cada 10 empresas usuarias encuestadas duplicó o triplicó su personal desde que tomó el crédito).

Si bien en términos de volumen de ventas no se observan cambios significativos en las empresas usuarias con respecto a su situación inicial (lo que puede deberse a una sub declaración de los encuestados dada la sensibilidad a esta variable), ni cambios relativos diferenciales respecto a empresas no usuarias del Programa; sí se observa una marcada diferencia entre las empresas usuarias y las no usuarias en términos de generación de excedentes de la actividad o ganancias, siendo altamente valorada entre los usuarios la contribución del crédito al incremento de esta ganancia.

Finalmente, en las empresas usuarias se observa que los excedentes se destinan en gran parte a cubrir necesidades básicas (7 de cada 10 empresas destina en promedio la mitad de su excedente a alimentación, por ejemplo), por lo que una mejora en la capacidad de generar excedentes impacta directamente sobre las condiciones de vida de los usuarios.

---

<sup>16</sup> Respecto de los efectos finales sobre los usuarios hubiera sido deseable profundizar el análisis diferencial entre los usuarios de crédito productivo y los usuarios de crédito para microempresa pero esto no fue posible debido a diversas cuestiones.

En primer lugar, la aplicación de fondos del Programa para atender necesidades de vivienda no estaba previsto inicialmente (aunque si contemplaba el financiamiento de vivienda productiva), por lo que este análisis diferencial, aunque entendemos que es importante, no fue previsto inicialmente en el alcance de la consultoría. Por ello, la planificación del trabajo de campo se realizó sin tener cabal conocimiento de esta situación.

En segundo lugar, la información contenida en la base de datos del Programa, utilizada como proxi de la línea de base de la presente consultoría, es particularmente deficiente para los usuarios de crédito para vivienda ya que, como es lógico, estaba pensada para captar variables de una micro empresa (como ventas, ocupados, etc) que tomará crédito productivo.

En tercer lugar, en la aplicación de los formatos de encuesta diseñados para la presente consultoría se tuvo una alta tasa de no respuesta entre los usuarios de crédito para vivienda. Estas tres condiciones han hecho que el análisis diferencial de efectos e impactos entre usuarios de crédito productivo y usuarios de crédito para vivienda resulte limitada.



## VIII. CONCLUSIONES

En la segunda etapa del Programa desde 2008 hasta la actualidad que es el período objeto de la presente evaluación, se han otorgado 27.949 créditos por más de USD 38,73 millones de los cuales 19.050 créditos fueron para clientes nuevos, lo que representa el 68% del total de créditos otorgados, cifra significativamente superior al 40% establecido como parámetro mínimo en el acuerdo que dio lugar al Programa. Actualmente, el Programa tiene una cartera activa <sup>(17)</sup> de USD 12,44 millones colocada en 7.674 prestatarios, con un crédito promedio de USD 2.037 y un saldo promedio de cartera de USD 1.621,56.

Durante toda la ejecución del Programa participaron 28 IMF <sup>(18)</sup>, aunque las seis que han tenido un rol más importante en la canalización de fondos del Programa (las asociadas a la red FEDECREDITO, Apoyo Integral, ACCOVI, el Banco de Fomento Agropecuario, el Banco ProCredit, y BANCOFIT), en conjunto han canalizaron más del 85% del total de créditos y de fondos del Programa.

Con el Fondo de Asistencia Técnica se han financiado 16 proyectos de las 26 solicitudes recibidas por un monto total de USD 866 mil, de los cuales USD 633 mil fueron o serán aportados por el FAT (57% del total de fondos), y el resto por las propias instituciones; lo que denota una importante sub ejecución del FAT y una importante movilización de fondos de contrapartida de las IMF. Lo anterior por la falta de promoción y la desmotivación mostrada por algunas IMF demandantes de asistencia técnica ante la burocracia que ha retrasado de manera considerable la aprobación de las solicitudes de asistencia técnica.

Con respecto al desempeño de las instituciones ejecutoras del Programa así como a los efectos e impactos del Programa, entre las principales conclusiones del análisis se pueden mencionar:

- El ritmo de colocaciones del fondo de crédito del Programa ha sido variable en el tiempo. En los dos primeros años (2008 y 2009) ha sido relativamente estable, mientras que en 2010 se observa una disminución abrupta del ritmo de colocaciones. El ritmo se recupera con creces en el año 2011 acompañado por una marcada disminución del crédito promedio a menos de la mitad que el año anterior. En 2012 vuelve a caer el ritmo de colocaciones, manteniendo el crédito promedio relativamente bajo similar al año anterior. Finalmente, en 2013 se observa nuevamente una recuperación del ritmo de colocaciones con un marcado incremento del crédito promedio, el que, en el primer semestre del año superó los USD 2.250, lo que se explica principalmente por el aumento en la participación del crédito de vivienda.
- La gestión de BANDESAL ha sido buena. El Programa se encuentra completamente alineado con los objetivos estratégicos de la institución y ha contribuido a que éste se enfoque en la micro empresa (y específicamente en la de menor tamaño relativo), sector estratégico para el cual ha desarrollado un abordaje integral conjuntamente con la intervención de entidades como CENTROMYPE, FUNDAMICRO y FIAGRO; aunque el aporte del Programa en términos del volumen de fondos para BANDESAL es relativamente pequeño.

---

<sup>17</sup> Un análisis detallado de las características de la población atendida y de las colocaciones y cartera del programa se encuentran en el capítulo VIII.1, caracterización de la población atendida.

<sup>18</sup> Una de las cuales es FEDECREDITO que aglutina Cajas de Crédito, por lo que realmente participaron más IMF.





El avance en la gestión del Programa ha sido significativo especialmente en la colocación del fondo de crédito, para lo cual fue clave la superación de ciertos limitantes iniciales, en común acuerdo con AECID, como las exigencias de colocaciones en municipios de pobreza extrema severa y alta, topes a los montos de crédito para capital de trabajo, y el plazo para la colocación total de los recursos del Programa. Desde el punto de vista de las IMF existe una muy buena opinión sobre la gestión del Programa por parte del BANDESAL, mostrándose altos niveles de satisfacción en aspectos tales como los requisitos y trámites de ingreso para participar del Fondo de Crédito o del Fondo de Asistencia Técnica (FAT), los procedimientos operativos y el sistema de monitoreo.

En contraposición, la ejecución del Fondo de Asistencia Técnica ha mostrado un desempeño menos satisfactorio lo que se debe a una combinación de factores, entre los que se pueden mencionar la focalización de los proyectos financiables en un tipo particular (software), la escasa promoción y cierta complejidad del mecanismo institucional de evaluación de los proyectos que incide en el retraso en la aprobación.

- o La gestión realizada por las IMF ha sido muy buena. Las instituciones que gestionaron el Programa, especialmente las que hay canalizado el mayor volumen de fondos, son instituciones con experiencia de trabajo con BANDESAL y anteriormente con BMI, y con fuerte anclaje en el sistema financiero a institucional del país, con experiencia de trabajo en la gestión de fondos de crédito, en muchos casos manejando diversas fuentes de financiamiento que incluyen los ahorros públicos, y con orientación previa hacia la micro empresa. Por esto, son instituciones con capacidad para canalizar los fondos del Programa, y para las cuales, la gestión del Programa ha sido fluida.

En la buena gestión del Programa ha sido clave que, tal como lo han manifestado las IMF, en general, no se han establecido condiciones o requisitos de acceso para los potenciales tomadores de crédito que puedan haber dificultado la colocación fluida de fondos y la llegada sobre el grupo meta del Programa.

Al mismo tiempo, para estas instituciones el aporte del Programa a su volumen de operaciones ha sido marginal en términos de fondos. Para ilustrar esto basta con decir que las seis instituciones con mayor saldo de cartera vigente del Programa acumulan el 83% de la cartera vigente total del Programa, aunque la cartera del Programa representa menos del 5% de la cartera total de la respectiva IMF.

También se ha revelado que existe una muy buena opinión entre los usuarios del Programa sobre la calidad y oportunidad del servicio recibido desde las IMF, incluso existe evidencia de que el Programa ha hecho una diferencia en términos de calidad respecto de otros servicios financieros disponibles en el país.

Igualmente y desde las propias instituciones, se reconoce que existen limitantes internos o externos que han incidido sobre la gestión del Programa. Entre los primeros se pueden mencionar la falta de capacidad técnica, de recursos humanos, de metodología crediticia, de gobernabilidad, de planificar estratégicamente, entre otras; mientras que entre los limitantes externos se encuentran la inseguridad, las falencias en las políticas públicas y regulatorias del sector y el sobreendeudamiento de los microempresarios.

- o Los efectos e impactos del Programa sobre las IMF son humildes. Como resulta lógico dado el alcance del Programa y el nivel de desarrollo de las IMF que intermedian recursos, los impactos sobre éstas en términos cuantitativos son reducidos.



A pesar de esto, es reconocido por las propias instituciones que el Programa ha realizado una contribución en términos de profundidad del alcance, es decir, en términos de atención de los estratos más bajos de la micro empresa, llegando a los sectores con niveles de pobreza extrema severa y alta, en donde las instituciones, salvo algunos casos puntuales, tienden a no focalizar actividades por un tema natural de atención de las actividades más sostenibles y rentables. Además, entre las IMF se han destacado otros aspectos del Programa que les resultaron atractivos como la posibilidad de acceder a financiamiento de servicios técnicos, a través del FAT, o la contribución que hicieron los fondos del Programa a diversificar la cartera.

Entre las IMF que intermediaron fondos de crédito en su propia opinión, el acceso al Programa ha generado para la institución una serie de ventajas relacionadas con el acceso a recursos a menores costos, mayor diversificación de la cartera y de las fuentes de financiamiento, adecuación del plazo a la necesidades y capacidades institucionales y apoyo en general para cumplir con la función y objetivos institucionales.

Por su parte, en opinión de las IMF que participaron del FAT, las asistencias técnica financiadas han tenido efectos de corto plazo vinculados con el mejoramiento de las capacidades institucionales, principalmente del recurso humano, de la gestión administrativa, de riesgos y de la gestión estratégica.

También se reconoce entre los oferentes de servicios microfinancieros que en el país, el sector presenta numerosas oportunidades de desarrollo, las que estarían vinculadas principalmente con la ampliación de cobertura y atención del mercado a través del desarrollo de nuevos servicios (como banca móvil, banca electrónica y corresponsales no bancarios), nuevos productos financieros (para vivienda, microseguros, microleasing, productos financieros integrales o productos complementarios al servicio financiero), y por medio de la atención de zonas geográficas actualmente desatendidas o con bajos niveles de cobertura, como es la zona rural.

- No se verificó que las IMF realicen de forma sistemática y uniforme gestión del desempeño social. En general, las IMF realizan algunas actividades vinculadas a la gestión del desempeño social bajo premisas y mandatos de la propia institución, aunque de forma no sistemática ni estandarizada entre las instituciones. En este sentido, existe generalmente algún tipo de alineación entre sus objetivos financieros y sociales y cuentan en su armado institucional con un área involucrada con la gestión del desempeño social, aunque no específicamente con esa denominación. No obstante, no es generalizada la práctica de definir y dar seguimiento a indicadores sociales concretos y medibles derivados de la misión y visión institucional, ni se verifica que sea generalizado en uso de sistemas de responsabilidad social, aunque algunas instituciones han desarrollado prácticas de atención y protección del cliente.

Se verificó que existe un alto interés en la materia ya que la gran mayoría de las instituciones entrevistadas o encuestadas se manifestaron muy interesadas en mejorar su gestión del desempeño social.

- En las IMF existe un alto interés por continuar y profundizar su participación en el Programa. Al respecto todas las instituciones que intermediaron fondos de crédito se mostraron interesadas en continuar con esta fuente de financiamiento y, dos tercios de ellos indicaron la necesidad de incrementarla. Todas las instituciones que participaron del



FAT indicaron que les gustaría acceder a fondos de crédito (salvo una que por su propia condición le resulta irrelevante ya que no da crédito).

Desde el punto de vista de los servicios técnicos, todas las instituciones encuestadas sean que hayan participado del FAT o intermediado recursos de crédito, indicaron que les interesaría aplicar para el financiamiento de estos servicios, específicamente dirigidos a incrementar la capacidad institucional y del recurso humano, mejorar la metodología crediticia, desarrollar de nuevos servicios y productos, la apertura de nuevas sucursales, la introducción de nuevas tecnologías y la mejora de la gestión del desempeño social, entre otras cosas.

En cuanto al futuro del Programa, una alta proporción de las IMF participantes del FAT indicaron que sería de suma utilidad agilizar el mecanismo de aprobación de proyectos, siendo ésta la principal área de mejora. Otros aspectos mencionados como potencialmente mejorables en el Programa han sido el acceso a servicios técnicos para las IMF que intermediaron recursos de crédito, que se amplíen las restricciones vinculadas a crédito máximo por sector de actividad y que se generen espacios de fomento al sector donde se puedan abordar temas de actualidad.

- En términos de usuarios finales, el Programa ha tendido a focalizarse en las micro empresas de menor tamaño relativo. De los créditos otorgados por el Programa 8 de cada 10 y casi 9 de cada 10 dólares fueron para microempresas de uno o ningún empleado, al tiempo que 7 de cada 10 créditos y 5 de cada 10 USD colocados se dirigieron a micro empresas con ventas anuales por debajo de los USD 30 mil. También es importante la focalización del Programa en la atención de usuarios de municipios de pobreza extrema moderada y baja (donde se encuentra casi el 90% de las colocaciones históricas del Programa), lo que tiende a ser concordante con las colocaciones totales del sector de las microfinanzas en el país, aunque se preveía priorizar los municipios de pobreza extrema severa y alta.

Por sector de actividad las micro empresas comerciales han sido las mayormente atendidas representando entre la mitad y dos tercios de los créditos y fondos, tanto históricos como vigentes. Lo siguen el sector agropecuario con 17% de los créditos y 12% de los fondos, y el financiamiento de la vivienda y la construcción, que durante los últimos años ha ganado lugar representando actualmente un cuarto de los créditos y algo más de un tercio del total de fondos de cartera vigente.

- En los usuarios existen altos niveles de satisfacción y una alta valoración de las condiciones del crédito y del trato recibido en la IMF. Los aspectos mejor calificados por los usuarios fueron la atención recibida en la IMF, el tiempo hasta el desembolso y la adecuación del financiamiento a su necesidad. Esta alta valoración también lo es en términos relativos: se observa una mejor calificación de micro empresarios usuarios de crédito del Programa que de aquellos que usaron crédito de otras fuentes (no del Programa), y dentro de los usuarios, se observa una valoración relativa más alta entre aquellos que tomaron crédito para refacción o ampliación de vivienda por sobre quienes tomaron crédito productivo. Esto indicaría que los servicios del Programa han realizado una aporte diferencial en términos de calidad de atención de los beneficiarios por sobre los servicios disponibles en el país, especialmente en materia de financiamiento de vivienda.



- Sobre los usuarios el Programa ha tenido diversos efectos directos, uno de ellos es la mejora de las condiciones de mercado. Uno de los principales efectos directos ha sido el incremento del acceso a servicios financieros para los microempresarios, incremento que estaría motivado por el aumento de la disponibilidad de servicios para la micro empresa (oferta), lo que le ha permitido comparar productos y servicios y decidirse por aquellos que le resultan más adecuados. Es decir, de acuerdo con la información recogida un primer efecto del Programa ha sido el mejoramiento de las condiciones de mercado y, con ellos, el incremento de la satisfacción del usuario.
- Los principales efectos diferenciales de corto plazo del Programa han sido en términos de contribución al mantenimiento de la actividad micro empresarial y al incremento del volumen de negocios. Se ha recogido información que sustenta que el Programa ha contribuido de forma diferencial respecto de otros servicios crediticios en el mantenimiento de la actividad micro empresarial y al menos de forma parcial, al incremento de las ventas y de los clientes.
- Los principales efectos de mediano y largo plazo ha sido la contribución al incremento el volumen de ocupación en la empresa. De acuerdo con la información primaria recogida, el Programa ha contribuido a incrementar el volumen de ocupación en las empresas atendidas, generando fuentes de ingreso para mayor cantidad de población. Si bien en términos macro económicos los efectos sobre los niveles de empleo pueden ser casi nulos a nivel de país, en relación con el volumen de ocupación en el sector micro empresarial pueden ser muy importantes, ya que 9 de cada 10 empresas usuarias encuestadas duplicó o triplicó su personal desde que tomó el crédito.
- Aunque no se observan efectos importantes en cuanto a incremento de volumen de ventas si existen efectos en términos de generación de excedentes o ganancia, y en las condiciones de vida. Si bien no se observan cambios significativos en términos de volumen de ventas en las empresas usuarias con respecto a su situación inicial ni cambios diferenciales respecto a empresas no usuarias del Programa (puede deberse a una sub declaración de los encuestados, dada la sensibilidad a esta variable), sí se observa una marcada diferencia entre las empresas usuarias y no usuarias en términos de generación de excedentes de la actividad o ganancias, siendo altamente valorado entre los usuarios la contribución del crédito al incremento de esta ganancia. Excedentes que se destinan en gran parte a cubrir necesidades básicas por lo que una mejora en la capacidad de generar excedentes impacta directamente sobre las condiciones de vida de los usuarios (7 de cada 10 empresas destina en promedio la mitad de su excedente a alimentación, por ejemplo).
- El Programa ha tenido un notable efecto positivo sobre un aspecto crucial: el incremento de la relación financiera estable y sostenible entre micro empresarios e IMF. Aunque este efecto no pueden diferenciarse del efecto producido por otros servicios crediticios similares sobre empresas similares, se observa que más de tres cuartos de las empresas usuarias del Programa está dispuesta a tomar un nuevo crédito, y todas ellas lo tomarían con la IMF que los atendió en el Programa, lo que indica que su experiencia con ella ha sido buena y que, gracias a ello, se sentaron las bases para una relación financiera estable y sostenible.



## IX. LECCIONES APRENDIDAS

En opinión del equipo de expertos a cargo de la presente consultoría la ejecución del Programa Español de Microfinanzas ha incorporado una serie de buenas prácticas y deja una serie de aprendizajes, estos son:

- Es importante hacer un énfasis en la orientación de los créditos hacia la base de la pirámide. El Programa focalizó la intervención hacia los estratos más bajo de la micro empresa desde su misma gestación, quizás en un principio de forma alto restrictiva al establecer una clausula sobre cantidad de fondos que se debían dirigir a empresas ubicadas en los municipios de pobreza extrema severa y alta, lo que obligó a re pensar la situación, pero nunca dejó de hacer énfasis en la importancia de llegar a los sectores más bajo, lo que se refleja en los datos de cartera del Programa. Esto también es importante en vista a los objetivos de inclusión financiera, ya que son éstos sectores relativamente menos atendidos por las microfinanzas tradicionales.
- Darle relevancia a la Gestión del Desempeño Social. Tal como se observa en las tendencias recientes del sector, es sumamente importante realizar una gestión del desempeño social de las IMF tal como se hace una gestión financiera. Aspectos como la definición de objetivos sociales, en línea con los objetivos institucionales y financieros, el seguimiento y monitoreo de los mismos, y la retroalimentación para la gestión institucional y operativa, no solo es importante en la actualidad, sino que resulta imprescindible para dar cuenta del nivel de cumplimiento de la misión y visión institucional, así como de los objetivos y misiones de los fondeadores y organismos de cooperación que colaboran en el desarrollo del sector.
- Realizar el monitoreo del Programa a través de indicadores claves de gestión, como por ejemplo los saldos colocados. Un aspecto destacable, establecido por el organismo financiador, es el esquema de monitoreo de la gestión del Programa y dentro de él, específicamente, el establecimiento de metas en términos de volumen de fondos colocados en micro empresas a un determinado tiempo, dadas ciertas restricciones (como el tope en % de fondos por institución). Esto hizo que las actividades del organismo ejecutor, BANDESAL, se enfocaran en el producto del Programa, la colocación de créditos en micro empresas.
- Tener un esquema institucional para la ejecución del Programa con capacidad y experiencia en la materia. Tanto de BANDESAL como las IMF que intermediaron fondos (o al menos las que intermediaron la mayoría de fondos), tienen una amplia experiencia en el sector de las micro finanzas en El Salvador y una probada capacidad institucional para ejecutar las actividades que estaban previstas en el Programa. Este es un aspecto crítico que permitió que el Programa se ejecute con fluidez, agilidad y eficacia y eficiencia, al tiempo que las condiciones y características definidas en el Programa les permitió a estas instituciones ampliar su base de clientes hacia sectores no tradicionalmente atendidos, contribuyendo con su misión institucional y con aspectos financieros como la diversificación de la cartera.
- Complementar la línea de crédito con Fondos para financiar Asistencia Técnica. Es sumamente útil el complemento que se ha realizado entre la línea de crédito y la



posibilidad de financiar proyectos de asistencia técnica que contribuyan a cumplir con los objetivos del Programa, especialmente para las instituciones de menor tamaño relativo, las que enfrenta serias dificultades para realizar inversiones para estos fines. Al mismo tiempo es una buena práctica que el financiamiento sea parcial, obligando a que la IMF beneficiaria deba asumir parte de la inversión lo que favorece una mejor definición de los proyectos y la apropiación de los resultados.

- Contar con una estructura eficiente para la ejecución del FAT. Dada la experiencia del Programa, es importante que se defina y estructure un esquema institucional que priorice la agilidad y eficiencia para la gestión de componentes de asistencia técnica como el FAT, lo que maximiza la posibilidad de cumplir con los objetivos, más aún cuando se cuenta con capacidad local en instituciones con experiencia de trabajo con fondos de asistencia técnica como por ejemplo FUNDAMICRO. Para esto, se debería pensar en un esquema de evaluación y seguimiento de proyectos a través de instituciones nacionales para próximas intervenciones similares, que estén involucradas con el desarrollo empresarial y de las micro finanzas y que puedan gestionar el fondo en un esquema institucional de evaluación de proyectos local, en donde se encuentren representados los actores involucrados, priorizando el cumplimiento de los requisitos del fondo, la agilidad en la ejecución y el logro de sus objetivos y metas.



## X. RECOMENDACIONES

Como parte final del presente documento el equipo consultor realiza las siguientes recomendaciones:

- De cara a una futura etapa del PME o nuevas iniciativas, podrían consolidarse los elementos diferenciadores, a partir de los factores actuales más representativos que caracterizan esta intervención como son una tasa de interés competitiva relativamente baja y el FAT, que articulados de forma consistente, podrían orientar el accionar de las IMF participantes hacia la atención de los sectores de la población más pobres y con mayor exclusión financiera, con un énfasis en mujeres y jóvenes en zonas rurales

Para esto último y considerando las mejores prácticas en microfinanzas se destaca que las metodologías grupales son más idóneas para alcanzar con servicios financieros a los sectores más pobres de la población, sugerimos apuntalar aun más a algunas IMF con metodologías grupales que han accedido al FAT pero que aun no han sido incorporadas al componente crediticio. Animamos a redoblar el apoyo a las IMF dispuestas a profundizar los servicios financieros a través de la metodología de banca comunal en El Salvador como un método idóneo para instalar servicios financieros a la población más pobre y particularmente relevante para la mujer rural y jóvenes.

- Readecuar el rol del FAT o un derivado, para que incentive la adopción de sistemas de seguimiento y medición del desempeño social y el desarrollo de servicios financieros innovadores, para impulsar y apoyar la creación de capacidades en las IMF que de forma integral, les permita mantener y ampliar su impacto hacia segmentos poblacionales que aun enfrentan algún grado de exclusión financiera, principalmente en aquellas regiones con cuadros de pobreza extrema severa y alta, que requieren del desarrollo servicios financieros innovadores, que hagan posible la sostenibilidad de la oferta.
- Recalcamos la importancia de continuar el monitoreo de los fondos como se viene haciendo hasta terminar el plazo.
- Continuar con el componente del FAT hasta agotar recursos abriendo al abanico de proyectos financiables, sin perder de vista el objetivo para el cual fue creado el presente componente.
- Crear una instancia de aprobación local para el Fondo de Asistencia Técnica, con la participación de funcionarios de la AECID y BANDESAL y otras instancias que se consideren pertinentes, lo cual permita ser más efectivos en la ejecución del FAT. También se podría instaurar reuniones vía Skype para agilizar el procesamiento y resolución de las solicitudes del FAT.
- Finalmente, dado lo exitoso que ha resultado el Programa y que existe una importante demanda adicional de fondos por parte de las IMF, sería oportuno que se analice la posibilidad de realizar una nueva operación de crédito entre las partes en aras de apuntalar aun más la provisión de financiamiento a la microempresa salvadoreña con énfasis en la población de menores recursos.



## **ANEXOS**





## Anexo 1: Bibliografía

- "Tendencias 2007-2012 del Mercado Microfinanciero en América Latina y el Caribe" (2013) Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) y Microfinance Information Exchange (MIX)
- "Microscopio global sobre el entorno de negocios para las microfinanzas" (2013) The Economist
- "Indicadores de Junio de 2013" (2013) Asociación de Organizaciones de Microfinanzas de El Salvador
- "Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social" (2012) Social Performance Task Force (SPTF)
- "Informe de Benchmarking de las Microfinanzas de El Salvador" (2011) Red Centro Americana y del Caribe de Microfinanzas (REDCAMIF)
- "Informe de Benchmarking de las Microfinanzas de El Salvador" (2011) Red Centro Americana y del Caribe de Microfinanzas (REDCAMIF)
- "Microfinance Investment Vehicles Disclosure Guidelines. Consensus Guidelines" (2010), Consultative Group to Assist the Poor CGAP
- "Measuring Results of Microfinance Institutions Minimum Indicators That Donors and Investors Should Track - A Technical Guide" (2009) Consultative Group to Assist the Poor CGAP
- "Las micro finanzas en Centro América – Compendio Regional" (2009) Red Centro Americana y del Caribe de Microfinanzas (REDCAMIF)
- "Appraisal Guide for Microfinance Institutions Resource Manual" (2008) Consultative Group to Assist the Poor CGAP
- "Microfinance Poverty Assessment Tool" (2003) Technical Tools Series No. 5. Consultative Group to Assist the Poor CGAP
- "Guidelines for Microfinance Impact Assessment" (2000) Assessing the Impact of Microenterprise Services (AIMS)



## Anexo 2: Metodología de Análisis Detallada

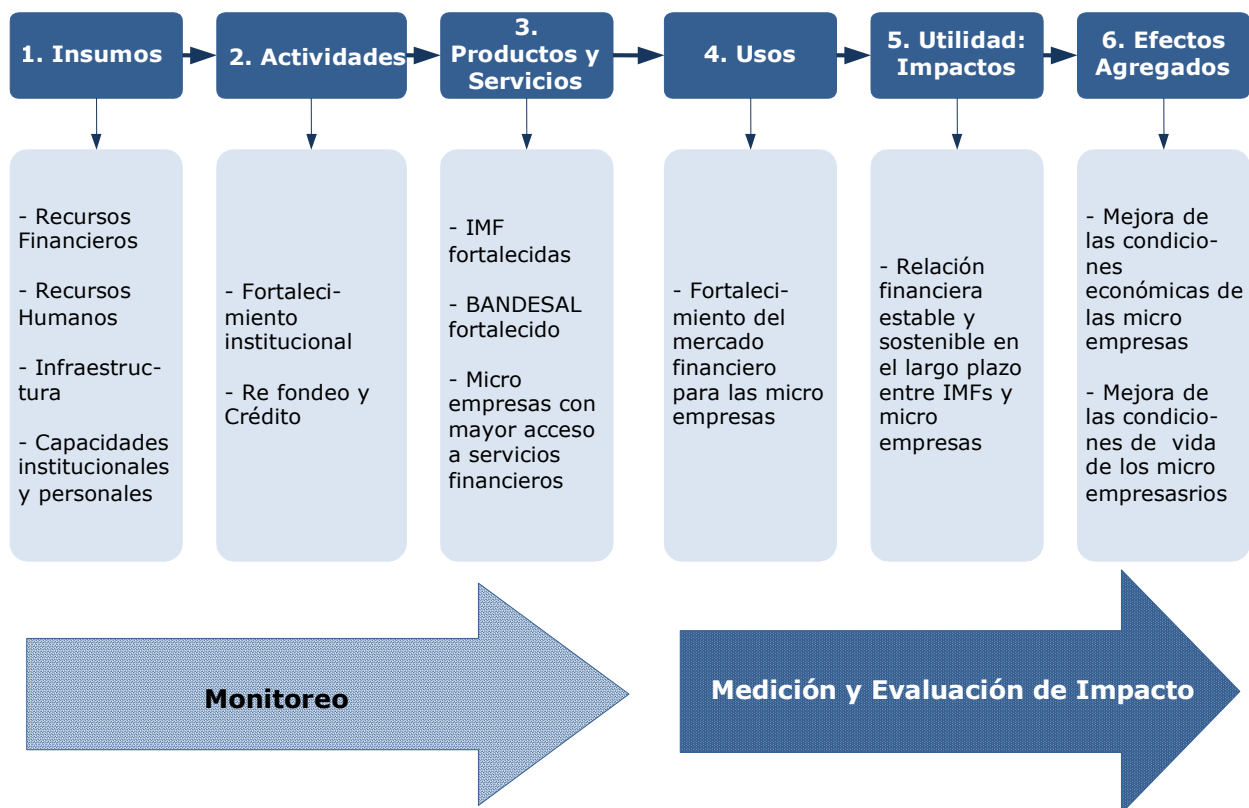
### 1. Enfoque Metodológico

La metodología aplicada en la presente consultoría es del tipo cualitativa, cuantitativa y cuasi experimental en donde los efectos diferenciales del Programa sobre el grupo meta son deducidos a partir de la comparación con la evolución de un grupo de control, conformado por microempresarios de similares características a los tratados pero que no participaron del Programa. Al mismo tiempo, la presente metodología es de tipo de rango medio o *middle range approach* <sup>(19)</sup>, consistente en una investigación dirigida a estimar el valor agregado, el grado y / o la dirección del cambio sobre los beneficiarios, asociado directamente con una intervención.

### 2. La Cadena Insumo Impacto del Programa

Tal como consta en la propuesta técnica, la metodología de evaluación se basa en la construcción de la cadena insumo-impacto del Programa, la que se presenta en la siguiente figura.

#### Cadena Insumo – Impacto del Programa



Fuente: Elaboración propia.

En la cadena insumo impacto se definen y concatenan las diferentes etapas del proceso de gestión del Programa. En este caso, los recursos (humanos, financieros, de infraestructura e institucionales), que se aplican en la forma de cooperación técnica y de refondeo de líneas

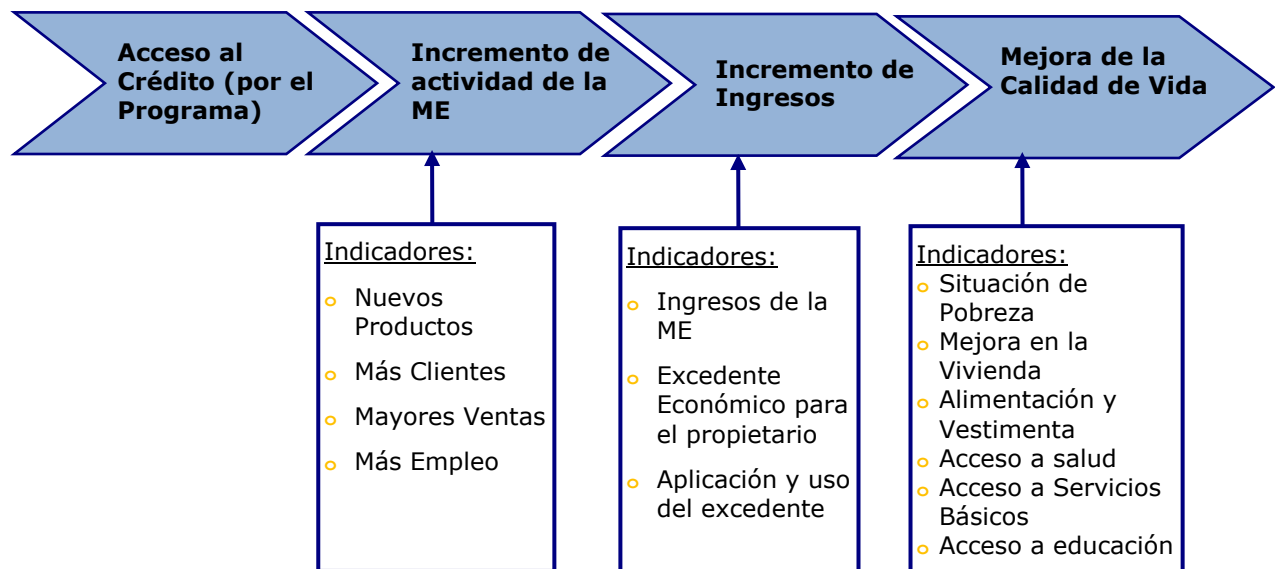
<sup>19</sup> De acuerdo con la clasificación establecida por USAID en "GUIDELINES FOR MICROFINANCE IMPACT ASSESSMENTS" (2000).



de crédito para microempresarios mediante instituciones financieras intermediarias. Se espera que estas actividades generen el fortalecimiento de las instituciones micro financieras, el fortalecimiento de BANDESAL y el incremento del acceso a crédito por parte de las microempresas (productos y resultados esperados). A su vez, los efectos o impactos esperados de estos resultados, de corto y largo plazo, serían el fortalecimiento del mercado financiero para las microempresas (corto plazo), incremento en las relaciones financieras estables entre IMF y microempresarios (mediano plazo), y, finalmente y como resultado de esto, la mejora de las condiciones económicas y sociales de los beneficiarios (largo plazo).

Uno de los aspectos cruciales del Programa es el impacto previsto en los microempresarios usuarios de los servicios. En orden de recabar detalladamente esa información, se construyó una cadena insumo - impacto específica para los beneficiarios, que se muestra en la siguiente figura

### **Cadena Insumo – Impacto del Programa sobre los beneficiarios**



Fuente: Elaboración propia.

En términos específicos de los beneficiarios, tal como consta en la figura, el mayor acceso a crédito como resultado de la intervención del Programa debería generar o al menos contribuir a un incremento de la actividad micro empresarial, lo que se reflejaría en el comportamiento de indicadores como producción, clientes, ventas y empleo. Sería esperable que el incremento de la actividad genere un incremento de ingresos para el micro empresario, lo que se medirá a partir del incremento de los flujos de la empresa, la generación de un mayor excedente económico (rédito, ganancia) y la aplicación o uso de ese mayor excedente por parte del microempresario. De acuerdo a los fines del Programa, el uso de ese mayor excedente podría contribuir a mejorar la calidad de vida de los microempresarios y sus familias. Para medir esto, se recabará información sobre indicadores como situación actual de pobreza del usuario y su familia, condiciones de vivienda, acceso a vestimenta y alimentos, acceso a servicios básicos, salud y educación.



### 3. Indicadores

Ahora bien, para realizar esta evaluación se definen una serie de indicadores específicos para medir cada eslabón de la cadena, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

#### Indicadores de Alcance e Impacto por Dimensión y Eslabón

Área de Análisis (eslabón)	Dimensión de Análisis	Indicadores	Fuente de Información
Uso de Recursos	Recursos Financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto asignado al Programa</li> <li>Fondos utilizados por actividad y componente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Docs de Diseño del Programa</li> <li>Informes de Seguimiento de Ejecución</li> </ul>
	Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal asignado a la gestión del Programa en BANDESAL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Docs de Diseño del Programa</li> <li>Visita de campo y entrevista con personal de BANDESAL</li> </ul>
	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de edificios, infraestructura informática y de comunicaciones, software, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Docs de Diseño del Programa</li> <li>Visita de campo y entrevista</li> </ul>
	Recursos institucionales y personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Niveles de Coordinación y acuerdos interinstitucional para la ejecución del Programa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Docs de Diseño del Programa</li> <li>Visita de campo y entrevista con personal de BANDESAL</li> </ul>
Ejecución de Actividades	Cooperación financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cantidad de operaciones</li> <li>Cantidad de IMF participantes</li> <li>Características de las IMF participantes (localización geográfica, orientación, forma jurídica, tamaño, etc.)</li> <li>Volumen de fondos canalizado al sector</li> <li>Condiciones de los fondos</li> <li>Fondos pendientes de canalizar y desvíos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Docs de Diseño del Programa</li> <li>Informes de Seguimiento de Ejecución</li> <li>Reportes de gestión, balances y rating de las IMF</li> <li>Visita de campo y entrevista con personal de FONPRODE, AECID, BANDESAL y de las IMF</li> </ul>
	Cooperación Técnica - Fondo de Asistencia Técnica (FAT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cantidad de proyectos</li> <li>Cantidad de IMF participantes</li> <li>Características de las IMF participantes (localización geográfica, orientación, forma jurídica, tamaño, etc.)</li> <li>Características de los proyectos (objetivos, áreas de actuación, metas, resultados logrados)</li> <li>Fondos o proyectos pendientes y desvíos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Docs de Diseño del Programa</li> <li>Informes de Seguimiento de Ejecución</li> <li>Reportes de gestión, balances y rating de las IMF</li> <li>Visita de campo y entrevista con personal de FONPRODE, AECID, BANDESAL, consultores e IMF</li> </ul>
Logro de Resultados previstos	Fortalecimiento de IMF	<p>Dimensión del desempeño institucional, incidencia en términos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura organizativa y gobierno corporativo</li> <li>Sistema de control interno, auditorías</li> <li>Gestión de recursos humanos y de tecnologías</li> </ul> <p>Dimensión financiera, incidencia en términos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cartera microfinanciera, clientes y volumen de fondos</li> <li>Metodología crediticia</li> <li>Eficiencia operativa</li> <li>Sostenibilidad / rentabilidad</li> <li>Ratios (escala, profundidad de alcance al grupo meta, calidad de cartera, sostenibilidad, eficiencia)</li> <li>Gestión de riesgos financieros y operativos</li> </ul> <p>En la dimensión del desempeño social:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definición y monitoreo de los objetivos sociales</li> <li>Compromiso de la junta directiva, gerencia y empleados con los objetivos sociales</li> <li>Tratamiento de los clientes en forma responsable</li> <li>Diseño adecuado de productos, servicios, modelos y canales de distribución que respondan a las necesidades y preferencias de los clientes</li> <li>Tratamiento responsable de los empleados</li> <li>Equilibrio adecuado entre el desempeño social y financiero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Docs de Diseño del Programa</li> <li>Informes de Seguimiento de Ejecución</li> <li>Reportes de gestión, balances y rating de las IMF</li> <li>Visita de campo y entrevista con personal de FONPRODE, AECID, BANDESAL y de las IMF</li> <li>Entrevistas, encuestas y grupos de enfoque con micro empresarios beneficiarios</li> </ul>



Área de Análisis (eslabón)	Dimensión de Análisis	Indicadores	Fuente de Información
	Fortalecimiento BANDESAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Cambios institucionales.</li> <li>o Gestión financiera y actuación en la intermediación de fondos con la micro empresa.</li> <li>o Resultados financieros en su actuación con la microempresa.</li> <li>o Plan de negocios en el mercado microfinanciero.</li> <li>o Procedimientos de gestión de los servicios microfinancieros.</li> <li>o Capacitación del personal.</li> <li>o Asuntos ambientales, de género y de desempeño social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Docs de Diseño del Programa</li> <li>o Informes de Seguimiento de Ejecución</li> <li>o Reportes y Balances de BANDESAL</li> <li>o Visita de campo y entrevista con personal de FONPRODE, AECID, BANDESAL y de las IMF</li> </ul>
	Acceso a servicios financieros por parte de las microempresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Incremento del acceso a servicios financieros de las microempresas de El Salvador</li> <li>o Mejora en la condiciones de provisión de los servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Visita de campo y entrevista con personal de BANDESAL y de las IMF</li> <li>o Entrevistas, encuestas y grupos de enfoque con micro empresarios beneficiarios</li> <li>o Encuestas con micro empresarios no beneficiarios (grupo de control)</li> </ul>
Impactos de corto plazo	Fortalecimiento del mercado financiero para la microempresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Nivel de cobertura de la demanda potencial de microcrédito en El Salvador</li> <li>o Características de la oferta y adecuación a las necesidades / características de la demanda</li> <li>o Perspectivas, oportunidades y brechas de atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Informes sectoriales, estudios y datos estadísticos</li> <li>o Visita de campo y entrevista con informantes clave, personal de FONPRODE, AECID, BANDESAL y de las IMF</li> <li>o Entrevistas, encuestas y grupos de enfoque con micro empresarios beneficiarios</li> <li>o Encuestas con micro empresarios no beneficiarios (grupo de control)</li> </ul>
Impacto de Mediano Plazo	Construcción de una relación financiera estable y sostenible entre IMF y microempresas	<p>En las IMF:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Identificación con el sector microempresarial</li> <li>o Desarrollo de otros productos o servicios para este sector</li> <li>o Estrategias de atención a segmentos desatendidos (cobertura de la brecha)</li> <li>o Perspectivas de ampliación hacia otros segmentos o sectores geográficos</li> </ul> <p>En las micro empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Identificación en el micro empresario del servicio financiero como un insumo más de la actividad empresarial</li> <li>o Disponibilidad a endeudarse</li> <li>o Disponibilidad de utilizar otras modalidades de servicios financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Informes de Seguimiento de Ejecución</li> <li>o Reportes, Balances y ratings de IMF</li> <li>o Entrevistas, encuestas y grupos de enfoque con micro empresarios beneficiarios</li> <li>o Encuestas con micro empresarios no beneficiarios (grupo de control)</li> </ul>
Impactos de Largo Plazo	Mejora de las condiciones económicas de las micro empresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Efectos del uso de SF sobre indicadores de actividad empresarial como ventas, ganancias, empleo, capitalización de la empresa, stock e inventarios, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Entrevistas, encuestas y grupos de enfoque con microempresarios beneficiarios</li> <li>o Encuestas con micro empresarios no beneficiarios (grupo de control)</li> </ul>
Impactos de Largo Plazo	Mejora de las condiciones de vida de los micro empresarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Efectos de la mejora en la empresa sobre las condiciones de vida del micro empresario y su entorno, en términos de mejora socio económicas: ingresos, condiciones de vivienda, cobertura de salud, educación, etc.</li> <li>o Efectos directos de los SF sobre condiciones de vida, especialmente para usuarios de crédito para vivienda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Entrevistas, encuestas y grupos de enfoque con microempresarios beneficiarios</li> <li>o Encuestas con micro empresarios no beneficiarios (grupo de control)</li> </ul>



#### 4. Cuestiones Clave

Dos cuestiones clave en una evaluación de impacto son la disponibilidad de información sobre la situación inicial del grupo tratado (línea de base) y la existencia y seguimiento de la evolución de un grupo similar al beneficiario, pero no tratado (grupo de control).

De acuerdo a la información documental recibida hasta el momento, el Programa no cuenta con una línea de base, aunque si cuenta con el registro de determinadas variables al momento en el cual el beneficiario solicitó el crédito, que pueden tomarse como una línea de base. Estas variables son:

- o Nivel de Pobreza (categorizado en Severa, Alta, Moderada y Baja)
- o Ventas (USD)
- o Empleados (cantidad)
- o Sector de actividad

Por su parte, tampoco se ha verificado la conformación y seguimiento de un grupo de control desde el inicio del Programa, por lo que se procederá a conformarlo a los fines de la presente evaluación buscando, mediante preguntas específicas, reconstruir su situación inicial en un horizonte temporal similar al del Programa, simulando su propia línea de base, para determinar su evolución y así poder realizar el análisis comparativo entre los microempresarios tratados y los no tratados.

#### 5. Mecanismos e Instrumentos de Recolección de Información

La recolección de información de campo incluye diversos públicos, objetivos, técnicas e instrumentos, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

##### **Actividades e Instrumentos de Campo por Público Destino**

<b>Público Objetivo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Instrumento Herramienta</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Informantes clave</b>	Entrevista	Formato de Entrevista y Contenidos	
<b>FONPRODE</b>	Entrevista	Formato de Entrevista y Contenidos	
<b>AECID</b>	Entrevista	Formato de Entrevista y Contenidos	
<b>BANDESAL</b>	Entrevista	Formato de Entrevista y Contenidos	
<b>IMF</b>	Entrevista	Formato de Entrevista y Contenidos	De la preselección realizada en los TdR (ACCOVI de R.L., Banco de Fomento Agropecuario, Apoyo Integral y tres cajas que reciben la financiación a través de FEDECRÉDITO)
	Encuesta	Formato de Encuesta para IMF que intermediaron fondos Formato de Encuesta para IMF que utilizaron el FAT	
<b>Consultores</b>	Entrevista	Formato de Entrevista y Contenidos	Seleccionados aleatoriamente y otros bajo la recomendación de BANDESAL
<b>Micro empresarios tratados</b>	Entrevista	Formato de Entrevista y Contenidos	Convocados de acuerdo a su capacidad de proveer información clave, a partir de información de BANDESAL o de la IMF
	Grupos de Enfoque	Formato para grupos de Enfoque	Moderados por especialistas se harán 6 grupos de enfoque con entre 10 y 20 asistentes, totalizando 90 micro empresarios
	Encuesta	Formato de Encuesta	Aplicadas a una muestra de 120 microempresarios seleccionados aleatoriamente (sobre una primera selección de 150, contenida en anexo)
<b>Micro empresarios no tratados</b>	Encuesta	Formato de Encuesta	Aplicadas a una muestra de entre 18 y 36 micro empresarios no tratados seleccionados aleatoriamente con base en características similares a los tratados



La muestra de microempresarios a encuestas ha sido seleccionada aleatoriamente, es representativa en relación con el tamaño de la población y sus características, es decir, resulta representativa del universo atendido por el Programa, y esta representatividad se mantenga en términos de ciertas variables clave tales como destino del crédito, sector de actividad, institución por medio de la cual accedieron al Programa, tipo de cliente, género, ámbito urbano rural, año en el que accedieron al Programa, nivel de pobreza y cantidad de empleados, tal como se muestra en el siguiente cuadro.

### **Principales parámetros poblacionales y muestrales de las microempresas tratadas**

Dimensión		Parámetro	
		Muestral	Poblacional
<b>Destino</b>	Activo fijo	8,9%	17,7%
	Capital de trabajo	75,9%	68,2%
	Vivienda productiva	15,2%	14,2%
<b>Sector</b>	Sector agropecuario	3,6%	17,3%
	Sector comercio	72,3%	66,0%
	Sector construcción	12,5%	9,3%
	Sector industria manufacturera	3,6%	3,1%
	Sector servicios	5,4%	2,3%
	Sector transporte, almacenaje y comunicaciones	1,8%	1,5%
	Otros	0,9%	0,3%
<b>Tipo de Cliente</b>	Nuevo	63,4%	54,8%
	Recurrente	32,1%	31,8%
	(en blanco)	4,5%	13,4%
<b>Género</b>	Femenino	68,8%	58,4%
	Masculino	31,3%	41,5%
<b>Ámbito</b>	Rural	23,2%	51,5%
	Urbano	76,8%	48,5%
<b>Año</b>	2008	5,4%	13,5%
	2009	8,9%	11,8%
	2010	4,5%	6,8%
	2011	25,9%	31,7%
	2012	16,1%	17,3%
	2013	33,0%	12,4%
	(en blanco)	6,3%	6,7%
<b>Pobreza</b>	Alta	3,6%	11,4%
	Baja	55,4%	52,7%
	Moderada	41,1%	34,0%
	Severa	0,0%	1,9%
<b>Cantidad Empleados</b>	1	70,5%	86,8%
	2	9,8%	4,1%
	3	3,6%	1,3%
	(en blanco)	11,6%	6,9%
	Otros	4,5%	1,0%



Es necesario destacar que entre el grupo de tratamiento existen diferentes tipos de microempresarios, según su nivel de relacionamiento con el Programa, lo que se debe tener en cuenta como una variable clave al medir impactos. A priori, los distintos tipos de relación establecida entre microempresarios y el Programa son:

- o Microempresarios que tomaron sólo un crédito; o
- o Microempresarios que tomaron dos o más créditos.
- o Microempresarios en condición de cumplimiento normal; o
- o Microempresarios en condición de irregular cumplimiento (morosos e incobrables).
- o Microempresarios que tomaron crédito productivo
- o Microempresarios o asalariados que tomaron crédito para vivienda

También entre los microempresarios que conformarán el grupo de control existen diferentes tipos que dan lugar a diferentes medidas de comparación con el grupo de tratamiento:

- o Microempresarios que no participaron del Programa y que no tienen crédito vigente (a partir de los cuales se podría deducir el efecto diferencial sobre el grupo de tratamiento de contar o no con financiamiento), y
- o Microempresarios que no participaron del Programa y que tienen crédito vigente con otra fuente (a partir de los cuales se podría deducir el efecto diferencial del financiamiento del Programa en relación con otros financiamiento disponibles para la micro empresa).

Finalmente, los instrumentos y herramientas para el relevamiento de información de campo, las que están contenidas en anexo al presente informe, son:

- o Formato de encuesta para microempresarios beneficiarios
- o Formato de encuesta para microempresarios no tratados (grupo de control)
- o Formato a aplicar en los grupos de enfoque con beneficiarios
- o Formato a aplicar en las entrevistas a profundidad con beneficiarios
- o Formato de encuesta para IMF intermediarias del fondo de crédito
- o Formato de encuesta para IMF usuarias del FAT
- o Contenidos de entrevistas semi estructuradas con:
  - o Informantes Clave
  - o FONPRODE
  - o AECID
  - o BANDESAL
  - o IMF
  - o Consultores





## 6. Fases de la Consultoría

La metodología de ejecución de la consultoría se aplicó en tres grandes fases de trabajo:

### ***Fase 1: Análisis de la documentación del Programa***

Revisión de la documentación del proyecto, en donde se recopiló y analizó la información documental, que incluye documentación general del FCM/FONPRODE, documentación general del BANDESAL y documentación particular del “Programa Español de Microfinanzas en El Salvador”:

En esta fase también se realizó la planificación de las actividades de campo (Entrevistas, grupos de enfoque y aplicación de encuestas).

### ***Fase 2: Trabajo de Campo***

El objetivo de esta etapa fue recoger información primaria para conocer el desempeño del Programa Español de Microfinanzas del FOMPRODE en El Salvador, de acuerdo con los tres niveles de intervención de la consultoría:

- A nivel de BANDESAL
- A Nivel de las IMF, tanto de gestión económica - financiera como de desempeño social
- A nivel de la población Objetivo, la Microempresa

### ***Fase 3: Preparación y presentación de informes***

El objetivo de esta etapa fue realizar el procesamiento de la información y elaboración de dos informes de consultoría, con los contenidos definidos en los TdR y en la propuesta técnica: el Informe Intermedio y el Informe Final, concluyendo con la entrega de los informes y la celebración de un taller de presentación del informe final.



### **Anexo 3: Instrumentos de Relevamiento de Información de Campo**



## **1: GUIÓN PARA ENTREVISTAS CON FUNCIONARIOS DE FONPRODE**

1. ¿Cuál es su valoración general de la ejecución del PME en El Salvador?
  
2. A su consideración ¿de qué forma influyeron las modificaciones introducidas al contrato original del CME (Expuesta en las Adendas al mismo)?
  
3. ¿Cuáles son las valoraciones más importantes sobre el rol y el desempeño observado sobre la intervención de BANDESAL en el PME?
  
4. ¿Cuáles fueron las principales limitantes y condicionantes percibidas en la ejecución del PME?
  
5. ¿Existen algunas lecciones aprendidas sobre el PME que nos puedan compartir?



## **2: GUIÓN PARA ENTREVISTAS CON FUNCIONARIOS DE AECID**

1. ¿Cuál es valoración general de la ejecución del PME en El Salvador?
2. A su criterio ¿de qué forma influyeron las modificaciones introducidas al contrato original del CME (Expuesta en las Adendas al mismo)?
3. ¿Cuáles son las valoraciones más importantes del rol y el desempeño observado sobre la intervención de BANDESAL en el PME?
4. ¿Cuáles fueron las principales limitantes y condicionantes percibidas en la ejecución del PME?
5. ¿Existen algunas lecciones aprendidas sobre PME que nos puedan compartir?



### **3: GUIÓN PARA ENTREVISTAS CON FUNCIONARIOS DE BANDESAL.**

1. ¿Cuál es la importancia estratégica del sector Microempresarial en BANDESAL?
2. ¿Existe una política institucional para la atención integral del sector Microempresarial?
3. ¿Cuáles son los Objetivos estratégicos del BANDESAL con respecto a su actuación en el financiamiento de los intermediarios financieros (IMF) que atienden a la microempresa?
4. ¿Ha logrado BANDESAL entender mejor las necesidades de la microempresa salvadoreña y la forma de llegar a ésta?
5. ¿Existe un Plan de negocio para el mercado microfinanciero?
6. ¿Con qué recursos se cuenta (humanos, infraestructura, etc.) para atender el sector y su valoración sobre la idoneidad de los mismos?
7. ¿En qué medida son congruentes los objetivos del Programa con la estrategia de BANDESAL?
8. ¿En qué medida son congruentes los objetivos del Programa con las mejores prácticas en microfinanzas?
9. ¿Qué papel han jugado los recursos del Programa en la cartera de BANDESAL?
10. ¿Qué ventajas ofrece el uso de fondos del Programa Microfinanzas Español?
11. A su consideración ¿de qué forma influyeron las modificaciones introducidas al contrato original del CME (Expuesta en las Adendas al mismo)?
12. ¿Qué aspectos han sido atractivos y no atractivos los recursos del Programa para su institución?
13. ¿Cuáles fueron las principales limitantes y condicionantes percibidas en la ejecución del PME?
14. ¿Existen algunas lecciones aprendidas sobre PME que nos puedan compartir?
15. ¿Cuál es su percepción general de la situación actual del sector de las Microfinanzas en El Salvador? ¿cómo lo definiría o caracterizaría?
16. ¿Cuáles considera son las principales limitantes internas que condicionan el desempeño de las instituciones microfinancieras en la actualidad?
17. ¿Cuáles son las principales limitantes externas que condicionan el desempeño de una institución microfinanciera en la actualidad?
18. ¿Qué oportunidades ve para la industria microfinanciera en los próximos años?



#### **4: GUIÓN PARA ENTREVISTAS CON FUNCIONARIOS DE IMF**

##### Participación en el Programa

1. ¿Cuál es su opinión sobre el mecanismo de selección para participar del Programa?
2. ¿Cuál es su opinión sobre los requisitos y procedimientos para la canalización de fondos desde el Programa y BANDESAL a las IMF?
3. ¿Qué dificultades encontraron para implementar las líneas de crédito? ¿cómo fue la recepción en el grupo meta?
4. ¿Cuál es su opinión sobre el mecanismo de financiamiento del FAT, la selección de servicios a financiar y de consultores y sobre la calidad de los servicios?
5. ¿Qué dificultades encontraron para implementar las recomendaciones de los consultores financiados con el FAT?
6. ¿Cuál es su opinión sobre resultados directos y efectos a largo plazo de los servicios financiados con el FAT?
7. ¿Cuál es su opinión sobre el sistema de seguimiento implementado desde BANDESAL?

##### Efectos e Impactos del PME en las Instituciones beneficiarias

8. ¿Qué importancia estratégica tiene el sector Microempresarial en su institución?
9. ¿Qué papel ha jugado los recursos del Programa en la cartera de su institución?
10. ¿Qué ventajas ofrece el uso de fondos del Programa Microfinanzas Español?
11. ¿Pudo incrementar el alcance de su institución con el Programa? ¿Qué % de clientes del Programa ya eran clientes de la IMF?
12. ¿Qué % de los nuevos clientes captados con el Programa estiman mantener (para ver si se pudo construir una relación estable)?
13. ¿Ha incidido en la capacidad de atraer otras fuentes de recursos el acceso a los recursos del Programa?



14. ¿Qué cambios ha generado el acceso a los recursos del Programa en el desempeño institucional de la IMF?

15. ¿Han desarrollado nuevas competencias como consecuencia de su interacción con el Programa?

16. ¿Qué cambios ha generado el acceso a recursos financieros no reembolsables (FAT) en el fortalecimiento institucional de su institución?

#### Desempeño Social

17. ¿Aplican un sistema para incorporar el desempeño social en su estructura, política y procesos?

18. ¿Cuentan con sistemas de responsabilidad social implementados, incluyendo la protección del cliente?

19. ¿Hacen un seguimiento sobre el alcance de sus objetivos sociales?

20. ¿Alinean sus procesos de negocio para alcanzar tanto sus objetivos sociales como financieros?

#### Situación del Sector Microfinanciero

21. ¿Cuál es su percepción general de la situación actual del sector de las Microfinanzas en El Salvador? ¿cómo lo definiría o caracterizaría?

22. ¿Cuál es su opinión sobre los impactos y efectos del Programa sobre la IMF y sobre las microfinanzas en El Salvador?

23. ¿Cuáles considera son las principales limitantes internas que condicionan el desempeño de las instituciones Microfinancieras en la actualidad?

24. ¿Cuáles son las principales limitantes externas que condicionan el desempeño de una institución microfinanciera en la actualidad?

¿Qué oportunidades ve para la industria microfinanciera en los próximos años?



## 5. FORMATO DE ENCUESTA PARA IMF INTERMEDIARIAS DEL FONDO DE CRÉDITO

**¿Cómo le parecieron los requisitos y trámites de ingreso para participar del fondo de crédito del Programa?**

- Muy adecuados
- Algo adecuados
- Poco adecuados

**En general, ¿cómo le parecieron los procedimientos operativos para el redescuento de los créditos?**

- Muy adecuados
- Algo adecuados
- Poco adecuados

**¿Qué grado de dificultad encontraron para colocar fluidamente los créditos al grupo meta del Programa?**

- Ningún o muy poco grado de dificultad
- Moderado grado de dificultad
- Alto grado de dificultad

**En general, ¿cómo considera fue la recepción de los créditos en el grupo meta?**

- Alta aceptación
- Buena aceptación
- Regular aceptación
- Baja aceptación

**¿Cuál es su opinión sobre el sistema de monitoreo y seguimiento del fondo de crédito realizado por BANDESAL?**

- Adecuado
- Mejorable





## EFFECTOS E IMPACTOS DEL PROGRAMA EN LAS INSTITUCIONES BENEFICIARIAS

**¿Qué importancia estratégica tiene el sector microempresarial en su institución?**

- Alta
- Media
- Baja

**¿Qué papel han jugado los recursos del Programa en la cartera de su institución?**

- Muy relevante
- Moderadamente relevante
- Algo relevante
- Irrelevante

**¿En cuánto estima la proporción de clientes del Programa que ya eran clientes de la IMF con anterioridad?**

- Más del 75%
- Entre el 50% y el 74%
- Entre el 25% y el 49%
- Menos del 25%

**¿En qué proporción estima retener los nuevos clientes captados con el Programa para un nuevo préstamo?**

- Más del 75%
- Entre el 50% y el 74%
- Entre el 25% y el 49%
- Menos del 25%

**¿Qué ventajas ofrece el uso de fondos del Programa? Enúncielas brevemente:**



**El acceso a los recursos del Programa ¿ha incidido en la capacidad de atraer otras fuentes de recursos?**

- Alta incidencia
- Moderada incidencia
- Poca incidencia

**¿Qué cambios o nuevas competencias ha generado el acceso a los recursos del Programa en el desempeño institucional de vuestra institución? Menciónelos brevemente:**

**DESEMPEÑO SOCIAL DE LAS IMF**

**En relación con el desempeño social, ¿cómo gestiona la institución el mismo?**

- No hay gestión específica del desempeño social
- Se hace mediante un set de indicadores o medidas puntuales
- Cuentan con un sistema de responsabilidad social implementado en su estructura, políticas y procesos, incluyendo medidas de protección del cliente
- Alinean sus procesos de negocios para alcanzar tanto los objetivos financieros como sociales
- Hacen un seguimiento sobre el alcance de sus objetivos sociales

**Sin que signifique un compromiso, ¿estarían interesados en mejorar la gestión del desempeño social de vuestra institución?**

- Definitivamente sí
- Tal vez
- No por ahora

**SITUACIÓN DEL SECTOR MICROFINANCIERO**

**¿Cuál es su percepción general de la situación actual del sector de las microfinanzas en El Salvador? ¿Cómo lo definiría o caracterizaría?**



**¿Cuál es su opinión sobre los impactos y efectos del Programa sobre las microfinanzas en El Salvador?**

- Muy favorable
- Levemente favorable
- Neutro
- Desfavorable

**En general, ¿cuáles considera son las principales LIMITANTES INTERNAS que condicionan el desempeño de las instituciones microfinancieras del país en la actualidad?**

**En general, ¿cuáles son las principales LIMITANTES EXTERNAS que condicionan el desempeño de las instituciones microfinancieras del país en la actualidad?**

**¿Qué oportunidades avizora para la industria microfinanciera en los próximos años?**

**PERSPECTIVAS**

**Si que signifique compromiso ¿en cuánto estima el rango de variación del cupo de crédito que solicitaría en el marco del Programa para el 2014?**

- Disminución superior al 50%
- Disminución entre 10% y 50%
- Igual o similar al actual
- Aumento entre 10% y 50%
- Aumento superior al 50%



**Con el fin de aumentar la base de clientes del grupo meta del Programa, ¿estaría su institución interesada en aplicar para el Fondo de Asistencia Técnica no reembolsable?**

Indique No o Sí y, en caso positivo, indique cuál sería el campo de actuación de la Asistencia Técnica:

**Para culminar, ¿qué recomendaría para que el Programa sea más efectivo?**



## 6. FORMATO DE ENCUESTA PARA IMF USUARIAS DEL FAT

### ¿Cómo le parecieron los requisitos y trámites de ingreso para participar del Fondo de Asistencia Técnica (FAT) del Programa?

- Muy adecuados
- Algo adecuados
- Poco adecuados

### En general, ¿cómo le parecieron los procedimientos operativos para utilizar el FAT?

- Muy adecuados
- Algo adecuados
- Poco adecuados

### ¿Qué cambios ha generado la asistencia técnica adquirida con los recursos financieros del FAT en el fortalecimiento de su institución? Comentar:

### ¿Cuál es su opinión sobre resultados directos y efectos a largo plazo de la asistencia técnica financiada en vuestra institución con el FAT?

- Muy positivos
- Moderadamente positivos
- Neutros o con poco impacto
- No favorable

## DESEMPEÑO SOCIAL DE LAS IMF

Si ya respondió este capítulo en la encuesta del Fondo de Crédito omita las respuestas aquí.

### En relación con el desempeño social, ¿cómo gestiona la institución el mismo?

- No hay gestión específica del desempeño social
- Se hace mediante un set de indicadores o medidas puntuales
- Cuentan con un sistema de responsabilidad social implementado en su estructura, políticas y procesos, incluyendo medidas de protección del cliente
- Alinean sus procesos de negocios para alcanzar tanto los objetivos financieros como sociales
- Hacen un seguimiento sobre el alcance de sus objetivos sociales



**Sin que signifique un compromiso, ¿estarían interesados en mejorar la gestión del desempeño social de vuestra institución?**

- Definitivamente sí
- Tal vez
- No, por ahora

**SITUACIÓN DEL SECTOR MICROFINANCIERO**

Si ya respondió este capítulo en la encuesta del Fondo de Crédito omita las respuestas aquí.

**¿Cuál es su percepción general de la situación actual del sector de las microfinanzas en El Salvador? ¿Cómo lo definiría o caracterizaría?**

**¿Cuál es su opinión sobre los impactos y efectos del Programa sobre las microfinanzas en El Salvador?**

- Muy favorable
- Levemente favorable
- Neutro
- Desfavorable

**En general, ¿cuáles considera son las principales LIMITANTES INTERNAS que condicionan el desempeño de las instituciones microfinancieras del país en la actualidad?**

**En general, ¿cuáles son las principales LIMITANTES EXTERNAS que condicionan el desempeño de las instituciones microfinancieras del país en la actualidad?**



**¿Qué oportunidades avizora para la industria microfinanciera en los próximos años?**

**PERSPECTIVAS**

Si ya respondió este capítulo en la encuesta del Fondo de Crédito omita las respuestas aquí

**Sin que signifique compromiso ¿estaría su institución interesada en solicitar un cupo de crédito para canalizar créditos al grupo meta con los fondos del Programa?**

Indique No o Sí con el monto estimado que solicitaría para el cupo de crédito a utilizar en el año 2014:

**Con el fin de aumentar la base de clientes del grupo meta del Programa, ¿estaría su institución interesada en aplicar nuevamente para el Fondo de Asistencia Técnica no reembolsable?** Indique No o Sí y cuál sería el campo de actuación de la nueva Asistencia Técnica

**Para culminar, ¿qué recomendaría para que el Programa sea más efectivo?**



**7: GUIÓN PARA ENTREVISTAS CON FUNCIONARIOS DE INSTITUCIONES PÚBLICAS  
O PRIVADAS RELACIONADAS CON LAS MICROFINANZAS Y OTROS INFORMANTES  
CLAVE**

1. ¿Cuál es su percepción general de la situación actual del sector de las Microfinanzas en El Salvador, como lo definiría o caracterizaría?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
2. ¿Cuáles considera son las principales limitantes internas que condicionan el desempeño de las instituciones Microfinancieras en la actualidad?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
3. ¿Cuáles son las principales limitantes externas que condicionan el desempeño de una institución microfinanciera en la actualidad?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
4. ¿Qué oportunidades ve para la industria microfinanciera en los próximos años?





## **8: GUIÓN PARA ENTREVISTAS CON CONSULTORES DEL FAT**

1. ¿Cuál es su percepción sobre el servicio brindado por el BANDESAL?
  
2. ¿Qué opinión le merece el PME?
  
3. ¿Fueron adecuados los destinos que se cubrieron dentro del fortalecimiento institucional de las IMF beneficiarias del PME?
  
4. ¿Considera que el trabajo efectuado en la o las IMF tuvo un impacto significativo? (Si o No y porqué y cuáles serían los más importantes)
  
5. ¿Qué acciones podría recomendar para mejorar el desempeño del PME?
  
6. ¿Cuál es su percepción general de la situación actual del sector de las Microfinanzas en El Salvador? ¿cómo lo definiría o caracterizaría?
  
7. ¿Cuáles considera son las principales limitantes internas que condicionan el desempeño de las instituciones Microfinancieras en la actualidad?
  
8. ¿Cuáles son las principales limitantes externas que condicionan el desempeño de una institución microfinanciera en la actualidad?
  
9. ¿Qué oportunidades ve para la industria microfinanciera en los próximos años?



## **9: GUIÓN PARA ENTREVISTAS CON MICROEMPRESARIOS BENEFICIARIOS**

### Objetivos

- Obtener información sobre las condiciones de acceso al financiamiento para el sector de la microempresa en El Salvador, en el marco del Programa de Microfinanzas Español (PME). (condicionantes, limitantes y potencialidades)
- Conocer la percepción sobre el mercado de las Microfinanzas que permita comparar de forma cualitativa la oferta generada desde el PME y su concordancia con la tendencia general del mercado.
- Conocer las necesidades y las preferencias en el financiamiento del sector de las Microempresas en El Salvador.

### Temas a abordar

1. Háblenos sobre su Negocio (actividad empresarial) ¿desde cuándo trabaja en esto?
2. ¿Cuáles son las principales limitantes para su negocio?
3. Considera que existe una adecuada oferta para el financiamiento de las diferentes actividades comerciales, agrícolas, etc. (sí o no y por qué)
4. ¿Cuáles son las dificultades más comunes para acceder a un crédito?
5. ¿Cómo le parecen los trámites en las diferentes instituciones para acceder a los créditos? ¿por qué?
6. ¿Con qué instituciones financieras maneja operaciones? (explicar) ¿Cuáles, de qué tipo y por qué?
7. Sobre el crédito que le han dado en esta institución ¿qué le ha gustado y qué no le ha parecido?
8. ¿Hará otro crédito? (sí o no), ¿con quién y por qué?
9. ¿Conoce el origen de los fondos o dinero que se le ha prestado?
10. ¿Ha escuchado o conoce el Programa de Microfinanzas Español?
11. ¿Considera que su situación económica mejoró de la misma forma en que mejoró su negocio? (relacionarlo con los créditos del PME) Sí o No y por qué (ahondar en su calidad de vida, sobre elementos como vivienda, educación familiar, acceso a salud, y la satisfacción de otras necesidades insatisfechas básicas)



## **10: GUIÓN PARA GRUPOS DE ENFOQUE CON MICROEMPRESARIOS**

### **CARTA DE PRESENTACIÓN E INTRODUCCIÓN PARA PARTICIPANTES DE GRUPOS DE ENFOQUE**

#### **ANÁLISIS DE DESEMPEÑO DEL PROGRAMA ESPAÑOL DE MICROFINANZAS DEL FONDO PARA LA PROMOCIÓN AL DESARROLLO (FONPRODE) EN EL SALVADOR, GESTIONADO POR BANDESAL**

**Grupo invitado: Microempresarios usuarios de Crédito**

**Organizado por**

**Servicios Internacionales de Consultoría para el Desarrollo  
SIC DESARROLLO**

**Para**

**Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID)**

**Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL)**

**Coordinado por los Consultores de SIC DESARROLLO  
Luis Echarte  
Alexander Portillo**



## **Tema**

En el año 2000 se constituyó el PROGRAMA ESPAÑOL DE MICROFINANZAS EN EL SALVADOR gestionado por el BANDESAL a través de IMF intermediarias, con el objetivo de contribuir al fomento de una relación financiera adecuada, estable y sostenible en el largo plazo, entre las entidades financieras reguladas y supervisadas, y los microempresarios del El Salvador.

En Octubre de 2013 se contrata la firma Servicios Internacionales de Consultoría para el Desarrollo (SIC DESARROLLO) para realizar un análisis del desempeño y del logro de resultados del Programa Español de Microfinanzas en El Salvador.

Uno de los elementos clave para este análisis es la opinión de los propios usuarios del Programa: los microempresarios que tomaron crédito, motivo por el cual ha sido Ud. convocado al presente taller.

## **Objetivo del Taller**

Se busca el intercambio de experiencias, información y conocimientos que puedan servir para el Análisis de Desempeño del Programa Español de Microfinanzas.

El taller se focalizará en el análisis de satisfacción con los servicios recibidos, en la identificación y análisis de efectos sobre la microempresa y las condiciones de vida del microempresario y su familia y en la identificación de potenciales áreas de mejora.

## **Seguimiento**

Cualquier duda o información adicional pueden dirigirse a los consultores que moderan el taller: Luis Echarte ([lecharte@sicdes.com.py](mailto:lecharte@sicdes.com.py)) o Alexander Portillo ([alexander.portillo.sv@gmail.com](mailto:alexander.portillo.sv@gmail.com)).



## **FORMATO A APLICAR EN LOS GRUPOS DE ENFOQUE CON MICRO EMPRESARIOS**

### **A) Introducción y bienvenida (5 min)**

- Explicar el motivo de la convocatoria y la importancia de su participación

### **B) Evaluación de concepto Crédito y la visibilidad del PME (valores "top of mind"). (15 min)**

- ¿Qué es lo primero que les viene a la mente cuando escuchan la palabra Crédito?
- ¿Conocen el origen de los fondos o Dinero que se le ha prestado?
- ¿Han escuchado o conocen del Programa de Microfinanzas Español?

### **C) Acceso a financiamiento y otros servicios financieros (20 min)**

- ¿Habían tenido crédito antes (de participar del Programa) y con quien
- ¿Tenían relación previa con la IF? (por otros servicios)
- ¿Cómo fue el proceso en el que obtuvieron el crédito (en caso de múltiples, referirnos al primero)
- ¿Por qué tomaron el crédito (en que les convenía)
- Sondear adicionalidad del Programa, es decir, que aporte diferencial hizo en relación con otros productos financieros disponibles para microempresarios.

### **D) Valoraciones sobre los productos y el Servicio recibido (30 min)**

- Denos su opinión sobre los siguientes aspectos del crédito:
  - Destino de los créditos y actividades financiadas
  - Monto
  - Plazo
  - Tasa
  - Periodicidad / monto de las cuotas
  - Sistema de garantías
  - Requisitos
  - Comisiones/costo
  - Otros
- En general que no les ha gustado del Crédito



### **E) Efectos en las Microempresas/Negocios Financiados(20 min)**

- o En que les ayudo (buscar efectos que evidencien el incremento de la actividad de microempresa) el o los créditos que han recibido. (Usar como detonantes para la discusión, sugerencias como: Para comprar o generar nuevos productos, Generar nuevos productos, incrementar la clientela, generar más ventas; Contratar más empleados

### **F) Efectos en sus Ingresos. (15 min)**

- o ¿Mejoraron las Ventas de su Negocio como efecto del o los créditos que se le han otorgado?? (Si o No y Porque)
- o ¿Mejoraron o incrementaron sus ganancias como efecto del o los créditos que se le han otorgado?
- o ¿Cómo utilizaron sus ganancias, es decir en que las gastaron?

### **G) Mejoras en la Calidad de Vida. (25 min)**

- o ¿Consideran que su situación económica mejoró, de la misma forma en qué mejoró su negocio? (relacionarlo con los créditos del PME) Si o No y ¿por qué?
- o ¿Son propietarios de sus viviendas?
- o ¿Han hecho mejoras en sus viviendas en los últimos años?
- o ¿Cuándo tienen problemas de salud, a quien acuden y como los solventan?
- o ¿Los que tienen hijos, estudian ellos? ¿estudian en una escuela pública o en colegio privado?

### **Cierre (5 min)**

- 12) Por último, ¿Qué otras sugerencias o ideas nos podrían dar para atender mejor sus necesidades y preferencias?

Tiempo total previsto: 2 horas 30 minutos (35 minutos de margen)



## 11: FORMATO DE ENCUESTA PARA MICRO EMPRESARIOS BENEFICIARIOS

Fecha: \_\_\_\_\_ Encuestador: \_\_\_\_\_

Institución Financiera: \_\_\_\_\_

Buenos días / tardes. Mi nombre es XX y trabajo para SIC Desarrollo, una empresa contratada por XXX. En esta oportunidad estamos evaluando la calidad y el servicio prestado en los créditos que se le han otorgado, a fin de conocer su opinión y obtener información que ayude a mejorar nuestro trabajo en el futuro. ¿Sería tan amable de atenderme unos minutos por favor? Muchas gracias.

### I. DATOS GENERALES

1. Género: (Encuestador: anotar SIN preguntar)

1) Masculino	
2) Femenino	

2. ¿Cuál es su nombre? \_\_\_\_\_

3. ¿Domicilio: Municipio donde vive? \_\_\_\_\_

4. ¿Es usted el responsable de su familia?

1) Si	
2) No	

5. ¿Cuántos miembros integran su grupo familiar? \_\_\_\_\_

### II. INGRESOS FAMILIARES

6. ¿Es su negocio el principal generador de ingresos de la familia?

1) Si	
2) No	

7. ¿Tiene ganancias en su negocio? (ingresos por venta menos costos directos de mano de obra, materiales y servicios)

1) Si	
2) No	

8. ¿En cuánto estima sus ganancias? (Semanal, Mensual o Anual)

1) Menos de US\$ 100 o su equivalente	
2) Entre US\$ 101 y US\$ 200	
3) Entre US\$ 201 y US\$ 500	
4) Más de US\$ 500	
98) No sabe	
99) No contesta	



9. ¿A qué destino las ganancias?

	Si	En qué %
1) Alimentación		
2) Mejoras en la Vivienda		
3) Educación de Hijos		
4) Gastos de médicos		
5) Celebraciones		
6) Ayuda Familiar		
7) Ropa		
8) Otros		
98) No sabe		
99) No contesta		

10. ¿Cuántos aportan al ingreso familiar?

\_\_\_\_\_

11. Si hay otros que aportan, en que condición lo hace:

1) Asalariados formales	
2) Asalariados informales	
3) Ocupados en un negocio propio	
4) Pensionados o jubilados	
5) Otra, especificar	

12. Cuanto aportan: (Semanal, Mensual o Anual)

1) Menos de US\$ 100 o su equivalente	
2) Entre US\$ 101 y US\$ 200	
3) Entre US\$ 201 y US\$ 500	
4) Más de US\$ 500	
98) No sabe	
99) No contesta	

Totalizar Ingresos Familiares, a completar por el encuestador: \_\_\_\_\_

### III. EGRESOS FAMILIARES

13. ¿En cuánto estima sus gastos familiares (Semanal, Mensual o Anual)? (Incluye alimentación, educación, salud, vivienda, otros, etc.)

1) Menos de US\$ 100 o su equivalente	
2) Entre US\$ 101 y US\$ 200	
3) Entre US\$ 201 y US\$ 500	
4) Más de US\$ 500	
98) No sabe	
99) No contesta	





**IV. SOBRE SU ACTIVIDAD.**

14. ¿Qué tipo de Negocio posee? (Comercio, servicios, producción, Definir)

\_\_\_\_\_

15. ¿Mantiene la misma actividad con la que tomó el crédito?

1) Si	
2) No	

Si responde **No** pasar a la pregunta 17

16. ¿Si Cambio, Cual es la nueva y porque?

\_\_\_\_\_

17. ¿Cuántas personas trabajan en su negocio?

1) Usted	
2) Familiares	
3) Particulares	

18) ¿Tiene empleados en su negocio?

1) Si	
2) No	

Cuantos: \_\_\_\_\_

19. ¿Cuales son sus ventas promedios?

1) Semanales	
2) Mensuales	
3) Anuales	

**V. ALGUNAS PREGUNTAS SOBRE SU EXPERIENCIA CON LOS CREDITOS**

20. ¿Conoce el origen de los fondos o Dinero que se le ha prestado?

1) Si	
2) No	

¿Puede mencionarlo? \_\_\_\_\_

21. ¿Ha escuchado o conoce del Programa de Microfinanzas Español?

1) Si	
2) No	

¿Que? \_\_\_\_\_

22. ¿Desde qué año trabaja con esta institución?

\_\_\_\_\_

23. ¿Había tenido crédito antes (de participar del Programa)?

1. Si, con esta misma institución \_\_\_\_\_ 1.1) ¿Cuántos créditos?: \_\_\_\_\_  
1.2) ¿por cuáles montos? \_\_\_\_\_
2. No son esta pero si con otra institución \_\_\_\_\_ 2.1) ¿Cuántos créditos?: \_\_\_\_\_  
2.2) ¿por cuáles montos? \_\_\_\_\_ 2.3) ¿con cuál IMF? \_\_\_\_\_
3. No, ningún crédito



24. Denos su opinión sobre los siguientes aspectos del crédito, calificándolos del 1 al 10, 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho:

1) Requisitos	
2) Tiempo de tramite	
3) Atención en la IMF	
4) Tiempo hasta el desembolso	
5) Adecuación a su necesidad (monto, periodicidad de pago, plazo, monto de cuota)	
6) Otros	

25. ¿Tomó o tomará un nuevo Crédito?

1. Si, con esta misma institución \_\_\_\_\_ 1.1) ¿por cuáles montos? \_\_\_\_\_
2. No son esta pero si con otra institución \_\_\_\_\_ 2.1) ¿por cuáles montos? \_\_\_\_\_  
2.2) ¿con cuál IMF? \_\_\_\_\_
3. No, (saltar la pregunta siguiente)

26. Si tomó(ara) un nuevo crédito con otra IMF, por qué lo hizo (aria)? (marque las opciones, puede marcar varias)

1) Porque no me lo ofrecieron desde esta Institución	
2) Porque otra Institución le ofrecía mejor tasa	
3) Porque otra Institución le ofrecía mayor monto	
4) Porque otra Institución le ofrecía mayor plazo	
5) Porque otra Institución le exigía menos requisitos	
6) Porque la otra Institución tenía un procedimiento más ágil, menos burocracia	
7) Porque no está satisfecho con el desempeño del crédito o de la Institución	
8) Porque ya no tiene Negocio	
9) Otro (detallar),	

27. Si no volvió a tomar crédito luego del Programa ¿por qué no lo hizo? (marque las opciones, puede marcar varias)

1) Porque no le ofrecieron desde esta IMF	
2) Porque no pudo devolver el crédito anterior	
3) Porque el crédito no le dio los resultados esperados	
4) Porque no está satisfecho con los requisitos, tasa, monto del Programa o de la IMF	
5) Porque ya no tiene la microempresa	
6) Otro (detallar)	

28. ¿Qué Otros Servicios Financieros Maneja y con qué institución?

1) Cuenta de Ahorro	
2) Cuenta Corriente	
3) Depósitos a Plazo	
4) Tarjeta de Debito	
5) Tarjeta de Crédito	
6) Tarjeta Prepago (no telefónica)	
7) Pago de Remesas	
8) Otros	
99) No sabe	
100) No contesta	



29. ¿El (los) Crédito(s) le ayudaron a?

	Si, totalmente	Si, En parte	No
1. Fabricar / vender nuevos productos			
2. Incrementar su producción			
3. Incrementar Inventarios			
4. Invertir en maquinaria			
5. Tener más clientes			
6. Incrementar sus ventas			
7. Mejorar calidad de sus productos			
8. Construcciones ( en el negocio)			
9. Otros (Definir)			
99) No sabe			
100) No contesta			

30. ¿Cómo afecto el (los) créditos en su negocio?

1) Su ganancias Crecieron	
2) Su ganancias Mantuvieron	
3) Su ganancias Disminuyeron	

#### VI. SUGERENCIAS

**¿Podría Ud. brindarnos alguna sugerencia adicional para que podamos atender mejor sus necesidades y preferencias?** Especificar

1)	
2)	
3)	
98) No sabe	
99) No contesta	

Le agradecemos grandemente la atención que nos ha brindado y le saludamos cordialmente.

**FIN DE LA ENCUESTA**

**12: FORMATO DE ENCUESTA PARA MICRO EMPRESARIOS****NO BENEFICIARIOS (GRUPO DE CONTROL)**

Fecha: \_\_\_\_\_ Encuestador: \_\_\_\_\_

Institución Financiera: \_\_\_\_\_

Buenos días / tardes. Mi nombre es XX y trabajo SIC Desarrollo, una empresa contratada por XXX. En esta oportunidad estamos evaluando la calidad y el servicio prestado en los créditos que se le han otorgado, a fin de conocer su opinión y obtener información que ayude a mejorar nuestro trabajo en el futuro. ¿Sería tan amable de atenderme unos minutos por favor? Muchas gracias.

**VII. DATOS GENERALES**

1. Género: (Encuestador: anotar SIN preguntar)

1) Masculino	
2) Femenino	

2. ¿Cuál es su nombre? \_\_\_\_\_

3. ¿Domicilio: Municipio donde vive? \_\_\_\_\_

4. ¿Es usted el responsable de su familia?

1) Si	
2) No	

5. ¿Cuántos integran su grupo familiar? \_\_\_\_\_

6. Ha tenido Créditos con la empresa: XXXXX (Con la IMF más cercana del área de influencias del PME)

1) Si	
2) No	

7. Ha tenido Créditos en el Periodo 2005-2013

1) Si	
2) Con quién	
3) Por Cuánto	
4) Destino	
5) No	

**VIII. INGRESOS FAMILIARES**

8. ¿Es su negocio el principal generador de ingresos de la familia?

1) Si	
2) No	

9. ¿Tiene ganancias en su negocio? (ingresos por venta menos costos directos de mano de obra, materiales y servicios)

1) Si	
2) No	

10. ¿En cuánto estima sus ganancias? (Semanal, Mensual o Anual)

1) Menos de US\$ 100 o su equivalente	
2) Entre US\$ 101 y US\$ 200	
3) Entre US\$ 201 y US\$ 500	
4) Más de US\$ 500	
98) No sabe	
99) No contesta	

11. ¿A qué destino las ganancias?

	Si	En qué %
1) Alimentación		
2) Mejoras en la Vivienda		
3) Educación de Hijos		
4) Gastos de médicos		
5) Celebraciones		
6) Ayuda Familiar		
7) Ropa		
8) Otros		
100) No sabe		
101) No contesta		

12. ¿Cuántos aportan al ingreso familiar? \_\_\_\_\_

13. Si hay otros que aportan, en que condición lo hace:

1) Asalariados formales	
2) Asalariados informales	
3) Ocupados en un negocio propio	
4) Pensionados o jubilados	
5) Otra, especificar	

14. Cuanto aportan: (Semanal, Mensual o Anual)

1) Menos de US\$ 100 o su equivalente	
2) Entre US\$ 101 y US\$ 200	
3) Entre US\$ 201 y US\$ 500	
4) Más de US\$ 500	
98) No sabe	
99) No contesta	

Totalizar Ingresos Familiares, a completar por el encuestador: \_\_\_\_\_

**IX. EGRESOS FAMILIARES**

15. ¿En cuánto estima sus gastos familiares (Semanal, Mensual o Anual)? (Incluye alimentación, educación, salud, vivienda, otros, etc.)

1) Menos de US\$ 100 o su equivalente	
2) Entre US\$ 101 y US\$ 200	
3) Entre US\$ 201 y US\$ 500	
4) Más de US\$ 500	
98) No sabe	
99) No contesta	

**X. SOBRE SU ACTIVIDAD.**

16. ¿Qué tipo de Negocio posee? (Comercio, servicios, producción, Definir)

\_\_\_\_\_

17. ¿Mantiene la misma actividad que hace tres años?

1) Si	
2) No	

Si responde **No** pasar a la pregunta 17

18. ¿Si Cambio, Cual es la nueva y porque?

\_\_\_\_\_

19. ¿Cuántas personas trabajan en su negocio?

4) Usted	
5) Familiares	
6) Particulares	

19) ¿Tiene empleados en su negocio?

1) Si	
2) No	

Cuantos: \_\_\_\_\_

20. ¿Cuántas personas trabajaban en su negocio hace tres años?

1). Usted	
2). Familiares	
3.) Particulares	

20) ¿Tenía empleados en su negocio hace tres años?

1) Si	
2) No	

Cuantos: \_\_\_\_\_

21) ¿Cuáles son sus ventas promedio?

4) Semanales	
5) Mensuales	
6) Anuales	

22) ¿Cuáles eran sus ventas promedios hace tres años?

1) Semanales	
2) Mensuales	
3) Anuales	

**XI. ALGUNAS PREGUNTAS SOBRE SU EXPERIENCIA CON LOS CREDITOS**

23) ¿Tuvo Crédito del PME – FONPRODE - BANDESAL?

1) Si, finalizar encuesta	
2) No	

24) ¿Le ofrecieron crédito del PME – FONPRODE – BANDESAL?

1) Si, pero no me interesó	
1) Si, pero no califique / fui rechazada mi solicitud (finalizar encuesta)	
2) No	

25) ¿Ha escuchado o conoce del Programa de Microfinanzas Español?

1) Si	
2) No	

¿Dónde? \_\_\_\_\_

26) ¿Tiene crédito vigente en la actualidad?

1. Si, \_\_\_\_\_ 1.1) ¿cuántos créditos?: \_\_\_\_\_  
1.2) ¿por qué montos? \_\_\_\_\_ 1.3) ¿con cuál IMF? \_\_\_\_\_
2. No, ningún crédito

27) Denos su opinión sobre los siguientes aspectos del crédito, calificándolos del 1 al 10, 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho:

1) Requisitos	
2) Tiempo de tramite	
3) Atención en la IMF	
4) Tiempo hasta el desembolso	
5) Adecuación a su necesidad (monto, periodicidad de pago, plazo, monto de cuota)	
6) Otros	

28) ¿Tomó o tomará un nuevo Crédito?

1. Si, con esta misma institución \_\_\_\_\_ 1.1) ¿por cuáles montos? \_\_\_\_\_
2. No son esta pero si con otra institución \_\_\_\_\_ 2.1) ¿por cuáles montos? \_\_\_\_\_  
2.2) ¿con cuál IMF? \_\_\_\_\_
3. No, (saltar la pregunta siguiente)

29) Si tomó(ara) un nuevo crédito con otra IMF, porque lo hizo (aria)? (marque las opciones, puede marcar varias)

1) Porque no me lo ofrecieron desde esta Institución	
2) Porque otra Institución le ofrecía mejor tasa	
3) Porque otra Institución le ofrecía mayor monto	
4) Porque otra Institución le ofrecía mayor plazo	
5) Porque otra Institución le exigía menos requisitos	
6) Porque la otra Institución tenía un procedimiento más ágil, menos burocracia	
7) Porque no está satisfecho con el desempeño del crédito o de la Institución	
8) Porque ya no tiene Negocio	
9) Otro (detallar),	



30) Si no tiene ni tuvo crédito por qué no? (marque las opciones, puede marcar más de una)

1) Porque no le ofrecieron	
2) Porque tiene problemas de historial crediticio	
3) Porque el crédito no le dio los resultados esperados	
4) Porque no está satisfecho con las condiciones de requisitos, tasa, monto de las IMF	
5) Porque ya no tiene la microempresa	
7) Otro (detallar),	

31) ¿Qué Otros Servicios Financieros Maneja y con qué institución?

1) Cuenta de Ahorro	
2) Cuenta Corriente	
3) Depósitos a Plazo	
4) Tarjeta de Debito	
5) Tarjeta de Crédito	
6) Tarjeta Prepago (no telefónica)	
7) Pago de Remesas	
8) Otros	
98) No sabe	
99) No contesta	

32) ¿El (los) Crédito(s) le ayudaron a?

	Si, totalmente	Si, En parte	No
1) Fabricar / vender nuevos productos			
2) Incrementar su producción			
3) Incrementar Inventarios			
4) Invertir en maquinaria			
5) Tener más clientes			
6) Incrementar sus ventas			
7) Mejorar calidad de sus productos			
8) Construcciones ( en el negocio)			
9) Otros (Definir)			
98) No sabe			
99) No contesta			

33) ¿Cómo afecto el (los) créditos en su negocio?

1) Su ganancias Crecieron	
2) Su ganancias Mantuvieron	
3) Su ganancias Disminuyeron	

## XII. SUGERENCIAS

**¿Podría Ud. brindarnos alguna sugerencia adicional para que podamos atender mejor sus necesidades y preferencias?** Especificar

1)	
2)	
3)	
98) No sabe	
99) No contesta	

Le agradecemos grandemente la atención que nos ha brindado y le saludamos cordialmente.

**FIN DE LA ENCUESTA**





### Anexo 4: Base de datos de las Encuestas Aplicadas a Microempresarios – Muestra General Usuarios del Programa

N°	Género	Nombre	Pr / GC	Institucion	Domicilio: Municipio donde vive.	¿Es usted el responsable de su familia?	¿Cuántos integrantes su grupo familiar?	¿Es su negocio el principal generador de ingresos de la familia?	¿Tiene ganancias en su negocio?	¿En cuánto estima sus ganancias? (Diario, Semanal Mensual)		¿A qué destino las ganancias?									
										Periodo de tiempo	Rango de montos	1) Alimentación	En qué %	2) Mejoras en la Vivienda	En qué %	3) Educación de Hijos	En qué %	4) Gastos de médicos	En qué %		
1	2	Delmy Patricia Flores de Merino	MG	Accovi	Zacatecoluca	2	4	1	1	3	1	1	70			1	20				
2	2	María Cruz Hernández de Henríquez	MG	Accovi	Zacatecoluca	2	4	1	1	2	1	1	60							1	10
3	2	María del Carmen Guzmán	MG	Accovi		1	5	1	1	2	1	1	50			1	5	1	5		
4	2	María Martha Manzanares de BermúdezPr	MG	Accovi	Zacatecoluca	1	7	1	1	3	3	1	80			1	15	1	5		
5	2	María Isabel Manzanares de Ventura	MG	A Integral	Soyapango	2	5	2	2			1	80								
6	2	Celia Guadalupe Sanches de Flores	MG	A Integral	Santa Tecla	2	2	2	1	4	4	1	60						1	10	
7	1	Francisco Elmer Pérez Medrano	MG	Accovi	Soyapango	1	4	1	1	3	3	1	70			1	15	1	10		
8	2	Haydeé Aracely Cortez	MG	Accovi	Soyapango	1	1	1	1	3	3	1	30						1	15	
9	2	María Elizabeth Díaz Aguilar	MG	Accovi	San Vicente	1	9	1	1	2	1	1	40	1	10						
10	2	María Magdalena González Lopez	MG	BFA	Sensuntepeque	1	3	1	1	2	2	1	50								
11	1	Abelisario Urbina Aragón	MG	BFA	Conchagua	1	3	1	1	2	2	1	50	1	25						
12	2	Martha Reyes de Rodríguez	MG	BFA	La Unión	1	3	1	1	1	1	1	100								
13	2	Ana del Carmen Córdova	MG	BFA	San Salvador	1	3	1	1	1	1	1	25	1	25						
14	2	Mirna Elizabeth Rodríguez de Aguilar	MG	BFA	Soyapango	1	5	2	1	2	1										
15	2	María Sandra de la O	MG	Accovi	Sensuntepeque	1	4	1	1	3	3	1	25						1	25	
16	2	Elba Marina Armero Moreno	MG	A Integral	Soyapango	2	3	1	1	2	2	1	50			1	10				
17	2	Edith del Carmen Rivera de Campos	MG	A Integral	Soyapango	2	6	1	1	2	1	1	50			1	40	1	2		
18	2	Ana María Guzmán Arenivar	MG	A Integral	Soyapango	1	2	2	1	2	1	1	50						1	10	
19	1	Fidel Antonio Mendez	MG	A Integral	Soyapango	1	5	1	1	2	2	1	60						1	20	
20	2	Idida Nohemi Escobar Turcios	MG	A Integral	Soyapango	2	8	1	1	2	1	1	60			1	10	1	5		
21	1	José Leonardo Alvarado	MG	A Integral	Soyapango	1	2	1	1	3	3	1	30						1	5	
22	2	Ruth Joaquina Campos de Erazo	MG	A Integral	Soyapango	2	4	2	1	2	1	1	30			1	70				
23	2	Blanca Yaneth Miranda Clímaco	MG	A Integral	Soyapango	1	4	1	1	2	1	1	60			1	20	1	10		
24	2	María de los Angeles Urías Campos	MG	A Integral	Soyapango	2	3	1	1	2	1	1	65	1	5				1	20	
25	2	María Luz Cerna de Girón	MG	A Integral	Soyapango	2	3	1	1	3	3	1	60	1	10						
26	2	Blanca Nomy Osorio Belioso	MG	A Integral	Soyapango	2	7	2	1	2	2	1	60			1	5				
27	2	Ana Ersira Sanchez de Castillo	MG	A Integral	Soyapango	2	3	2	1	2	1	1	40						1	30	
28	2	Diana Almee Ramírez Elías	MG	A Integral	Soyapango	2	3	1	1	1	1	1	50			1	20	1	2		
29	2	Lilliam del Carmen Alvarado Herrera	MG	CC Chalchuapa	Chalchuapa	1	5	1	1	1	1	1									
30	2	Sonia Margarita Chavez de Castaneda	MG	CC Chalchuapa	Chalchuapa	2	3	2	1	2	2	1	25						1	25	
31	2	Maribel Valladares de Herrea	MG	Fedecredito	Ilobasco	1	5	1	1	2	1	1	25			1	25	1	25		
32	1	Manuel Antonio Crespín guerra	MG	Accovi	Ilobasco	1	5	1	1	2	2	1		1							
33	2	María Juana Orellana de Láinez	MG	Fedecredito	Sensuntepeque	1	5	1	1	3	3	1	30			1	30				
34	1	José León Fuentes Alemán	MG	BFA	Sensuntepeque	1	5	1	1	1	1	1									
35	2	Inés Iraheta Portillo	MG	Accovi	Sensuntepeque	1	4	1	1	3	3	1	20	1	10	1	15	1	30		
36	1	Salvador Eduardo Aquino	MG	Fedecredito	Chalchuapa	1	5	1	1	1	1	1	75			1	15	1	30		
37	2	Lidber Ruth Mendoza	MG	CC Chalchuapa	Chalchuapa	1	2	1	1	3	2	1	70			1	5	1	5		
38	2	Zoila Ennelia Godoy de Trejo	MG	CC Chalchuapa	Chalchuapa	1	1	1	1	2	1	1	60								



N°	I. DATOS GENERALES						¿A qué destino las ganancias?															
	Género	Nombre	Pr / GC	Institucion	Domicilio: Municipio donde vive.	¿Es usted el responsable de su familia?	¿Cuántos integrantes en su grupo familiar?	¿Es su negocio el principal generador de ingresos de la familia?	¿Tiene ganancias en su negocio?	¿En cuánto estima sus ganancias? (Diario, Semanal, Mensual)		¿A qué destino las ganancias?										
										Periodo de tiempo	Rango de montos	1) Alimentación	En qué %	2) Mejoras en la Vivienda	En qué %	3) Educación de Hijos	En qué %	4) Gastos de médicos	En qué %			
39	2	Rosa Lorena Rosales	MG	A Integral	Tacuba	1	3	1	1	2	3	1	50			1	5					
40	2	Cida América C. de Machuca	MG	A Integral	Ahuachapán	1	7	1	1	3	2	1	5									
41	2	María Magdalena Zepeda de Hernández	MG	A Integral	Ahuachapán	1	4			3	3											
42	2	Trinidad de Jesús Ortega de Rivera	MG	A Integral	Ahuachapán	1	4	1	1	1	1	1	40			1	25					
43	1	José Ricardo Cabrera Velasquez	MG	A Integral	Ahuachapán	1	4	1	1	2	1	1	85			1	3	1	2			
44	1	Angel Eliseo Cabezas Vicente	MG	A Integral	Ahuachapán	1	4	1	1	2	1	1	50							1	10	
45	2	Clelia Beatriz Rodríguez	MG	A Integral	Ahuachapán	1	3	1	1	2	2	1	50									
46	1	José Antonio García Guzmán	MG	A Integral	Soyapango	1	4	1	1	1	1	1	80	1	2							
47	2	Morena Guadalupe Escobar funes	MG	A Integral	Soyapango	1	7	1	1	2	1	1	60			1	10					
48	2	Ana Patricia Gomez de Zepeda	MG	A Integral	Soyapango	2	5	1	1	3	3					1	100					
49	2	Georgina Natalia Galicia de Jiménez	MG	A Integral	Soyapango	1	3	1	1	2	1	1	50			1	40					
50	2	Martha Elizabeth Torres de Zetino	MG	A Integral	Soyapango	1	3	2	1	2	1	1	30							1	10	
51	1	Francisco Jerónimo hernandez clara	MG	A Integral	Ahuachapán	1	4	1	1	2	1	1	50			1	30					
52	2	María Antonia Aguirre de Zepeda	MG	A Integral	Ahuachapán	1	4	1	1	2	1	1	50	1	2	1	10					
53	1	José Nicolás Lara Aragón	MG	CC Zacatecoluca	Zacatecoluca	1	4	1	1	2	3	1	35	1	10	1	10	1	10	1	10	
54	1	Juan José Flores M.	MG	BFA	Zacatecoluca	1	3	1	1	3	3	1	50	1	10	1	10					
55	2	Rosa Amelia F. de Vigil	MG	CC Zacatecoluca	Zacatecoluca	1	3	2	1	1	1	1	15							1	50	
56	1	Salvador Antonio Reyes Gonzales	MG	CC Zacatecoluca	Zacatecoluca	1	4	1	1	3	2	1	50	1	15	1	15	1	5			
57	2	Reyna Margarita Ventura	MG	BFA	Zacatecoluca	1	6	1	1	2	1	1	70							1	5	
58	2	Clara Julia Cruz de Acevedo	MG	CC Zacatecoluca	Zacatecoluca	1	5	1	1	3	3	1	25			1	65					
59	2	Sara Guadalupe Zavala de Flores	MG	Accovi	San Vicente	2	5	1	1	1	1	1	100									
60	2	Beatriz del Carmen Rivas	MG	Accovi	San Vicente	1	3	1	1	1	1											
61	1	Francisco Javier Pineda	MG	Accovi	San Vicente	1	2	1	1	1	1	1	50							1	10	
62	2	Melecia Dinora Romero Portillo	MG	Accovi	San Vicente	1	3	1	1	1	1	1	100									
63	1	Miguel de Jesus Perdomo Mejía	MG	Accovi	San Vicente	1	6	1	1	1	1	1	40			1	20	1	10			
64	2	Ana Mirian Ramos Velado	MG	A Integral	San Vicente	1	5	2	1	2	1	1	100									
65	2	Ana Evelin Rosales	MG	Accovi	San Vicente	1	3	2	1	1	1	1	100									
66	2	Francisca de Jesús Segovia	MG	Accovi	San Vicente	1	3	1	1	1	1	1	60							1	20	
67	2	Cristina López	MG	Accovi	San Vicente	1	3	1	1	1	1	1	70							1	30	
68	1	Francisco Amado Hernández	MG	BFA	Zacatecoluca	1	6	1	1	2	2	1	30	1	4	1	40					
69	1	Héctor Antonio Renderos Rivas	MG	BFA	Zacatecoluca	1	4	1	1	2	2	1	50			1	10					
70	1	Ever Norberto Angel Carranza	MG	CC Zacatecoluca	Zacatecoluca	1	3	1	1	2	1	1	40			1	10	1	5			
71	1	José Leonardo Mejía	MG	CC Zacatecoluca	Zacatecoluca	1	4	2	1	2	2	1	50									
72	1	José María Ramírez Calderón	MG	CC Zacatecoluca	Zacatecoluca	1	6	2	1	2	1	1	30							1	60	
73	1	Andrés Quinteros Hernández	MG	CC Zacatecoluca	Zacatecoluca	1	3	1	2			1	75									
74	1	Reynaldo Antonio Rodríguez Peña	MG	Accovi	San Vicente	1	4	1	1	3	3	1	50	1	25							
75	2	Juana Inés de la Cruz Rodríguez	MG	Accovi	San Vicente	1	7	1	1	3	3	1	20			1	80					
76	2	Blanca Estela Portillo Cruz	MG	Accovi	San Vicente	1	3	1	1	3	2	1	30			1	30	1	10			



Nº	I. DATOS GENERALES							¿A qué destino las ganancias?												
	Género	Nombre	Pr / GC	Institucion	Domicilio: Municipio donde vive.	¿Es usted el responsable de su familia?	¿Cuántos integrantes su grupo familiar?	¿Es su negocio el principal generador de ingresos de la familia?	¿Tiene ganancias en su negocio?	¿En cuánto estima sus ganancias? (Diario, Semanal Mensual o)										
										Periodo de tiempo	Rango de montos	1) Almacenación	En qué %	2) Mejoras en la Vivienda	En qué %	3) Educación de Hijos	En qué %	4) Gastos de médicos	En qué %	
77	1	Santos Alexander Merino Amaya	MG	Accovi	San Vicente	1	4	1	1	1	1	1	40				1	20	1	10
78	2	Ingrid Rosibel Meléndez	MG	Accovi	San Vicente	1	2	1	1	3	3	1	50						1	5
79	2	Simona Margarita Diaz de Barahona	MG	Accovi	San Vicente	1	4	2	1	3	4	1	50			1	50			
80	2	Marta Rubidia Diaz Reyes	MG	Accovi	San Vicente	1	4	1	1	1	1	1	50					1	50	
81	2	Ana Beatriz Gómez Paniagua	MG	Accovi	San Vicente	1	2	1	1	2	1	1	10			1	10			
82	1	José Amaya Arriola	MG	Accovi	San Vicente	1	5	1	1	1	1	1	50			1	50			
83	2	Bessy Verónica López Duran	MG	Accovi	San Vicente	1	3	2	1	2	1	1	50					1	25	
84	2	Ana Gloria Aldana Canales	MG	BFA	Cojutepeque	1	3	1	1	3	3	1	10					1	50	
85	2	Juana Isabel García Barahona	MG	BFA	Cojutepeque	1	2	1	1	1	1	1	15					1	10	
86	1	Rosalio Javier Palacios Beltran	MG	BFA	Cojutepeque	1	3	1	1	3	3	1	50					1	5	
87	1	Luis Alonso Ayala Carrillo	MG	BFA	Cojutepeque	1	5	1	1	3	3	1	65							
88	2	Maritza Mercedes Mejía Sanchez	MG	BFA	Cojutepeque	1	4	1	1	1	1	1	50					1	15	
89	2	Tullita Miguel de Mariona	MG	BFA	Cojutepeque	2	4	1	1	3	1	1	25							
90	1	Roberto Orlando Pérez Ponce	MG	BFA	Cojutepeque	1	5	1	1	3	3	1	50							
91	2	María Julia Castillo de Hernández	MG	BFA	Cojutepeque	2	4	1	1	1	1	1	50			1	10			
92	2	Mayra Mamnet Salinasantos	MG	A Integral	Ahuachapán	1	4	1	1	3	3	1	20							
93	2	Elena Pérez	MG	BFA	Cojutepeque	1	2	1	1	3	2									
94	2	Ana Gloria Martínez Flores	MG	BFA	Cojutepeque	1	3	1	1	3	3	1	25			1	20			
95	1	Victor Manuel Moreno Torres	MG	BFA	Cojutepeque	1	5	1	1	2	1	1	25			1	25	1	40	
96	2	Ingrid Verónica G. Rivas R.	MG	BFA	Cojutepeque	1	7	2	1	3	3	1	40							
97	2	María Irene Novoa Arévalo	MG	BFA	Cojutepeque	1	2	1	1	3	4	1	40					1	10	
98	2	Silvia Verónica Martínez de Montano	MG	BFA	Cojutepeque	2	4	2	1	3	4	1	25			1	30			
99	2	Celina Guadalupe Molina de Mata	MG	BFA	Cojutepeque	2	4	1	1	2	1	1	25			1	15			
100	2	Rosa Elena Cruz Segura	MG	BFA	Cojutepeque	1	2	1	1	3	4	1	10					1	10	
101	2	Maura Guzman de Jiménez	MG	CC San Vicente	San Vicente	1	3	2	2		99	1	50	1	15	1	10	1	5	
102	2	Juana Silvia Carranza de Cuéllar	MG	CC San Vicente	San Vicente	2	7	2	1	3	1									
103	2	María Delmi Gonzalez García	MG	CC San Vicente	San Vicente	2	4				99	1	40			1	20	1	40	
104	1	José Guillermo Láinez Meléndez	MG	CC San Vicente	San Vicente	1	6				99	1	50	1	20	1	30	1	4	
105	1	Fernando Aristides Ruiz Miranda	MG	CC San Vicente	San Vicente	1	3				99	1	40							
106	1	Walter Edgardo Martínez	MG	CC San Vicente	San Vicente	1	3	1	1	1	1	1	60							
107	1	Edgar Angel Monteagudo	MG	Fedecredito	San Vicente	1	4	1	1	1	1	1	100							
108	1	Roberto Antonio Argueta Valdez (es asalariado)	MG	CC San Vicente	San Vicente	1	3													
109	1	Jorge Alberto Lazo (es un asalariado)	MG	CC San Vicente	San Vicente	1	7													
110	2	Dora Isabel Villatoro (es asalariada)	MG	CC San Vicente	San Vicente	1	4													
111	1	Jesús Arturo Gutiérrez Berciano	MG	CC San Vicente	San Vicente	2	6	2	1	1	1	1	60			1	30	1	40	
112	2	Mercedes Huevo de Araujo	MG	CC San Vicente	San Vicente	1	2	1	1	3	2	1	60					1	10	



Nº	II. INGRESOS FAMILIARES											III. EGRESOS FAMILIARES					
	¿A qué destino las ganancias? (cont.)										¿Cuántos aportan al ingreso familiar?	Si hay otros que aportan, en que condición lo hace:	Cuanto aportan: (Diario, Semanal, Mensual o Anual)		Totalizar Ingresos Familiares, a completar por el encuestador	En cuanto estima sus gastos familiares (Diario, Semanal, Mensual o Anual)s? (Incluye alimentación, educación, salud, vivienda, otros, etc.)	
	5) Celebraciones	En qué %	6) Ayuda Familiar	En qué %	7) Ropa	En qué %	8) Otros	Especificar	En qué %	98) No sabe			99) No contesta	Periodo de tiempo		Rango de montos	Periodo de tiempo
1						1	Gtos. Varios	10			2	3	1	3	\$200.00	3	3
2						1	Gtos. Varios	40			2	2	3	2	\$350.00	3	3
3						1	Gtos. Varios	40			2	5-Remesa Familiar	2	2	\$200.00	2	1
4						1	Gtos. Varios	30			1				\$350.00	2	2
5						1	Gtos. Varios	20			1		3	3	\$250.00	3	3
6					1	5	Incrementar negocio	35			2	1	3	3	\$750.00	3	3
7			1	5	1	5					1				\$475.00	3	3
8						1	Facturas	30			1				\$250.00	3	3
9						1	Gtos. Varios	30			3	1	2	1	\$400.00	3	3
10			1	50							2	1	3	1	\$250.00	3	2
11											1				\$200.00	3	1
12											1		3	1	\$200.00	3	2
13						1	Facturas	25							\$200.00	1	1
14						1	Facturas	25							\$200.00	3	4
15											3	1	3	4	\$800.00	3	3
16						1	Recibos	40			2	5-Remesa Familiar	3	1	\$350.00	3	3
17					1	2	Recibos	6			2	1	2	1	\$200.00	3	3
18			1	5			Recibos	30			1				\$150.00	3	2
19					1	5	Recibos	25			2	1	3	3	\$400.00	3	3
20							Recibos	30			2	1	2	1	\$300.00	3	3
21			1	50			Recibos	30			1				\$200.00	3	3
22											2		2	2	\$200.00	3	3
23						1	Recibos	20			2	1	3	1	\$100.00	3	2
24			1	5	1	5					1				\$200.00	3	3
25	1	3					Recibos	20			3	1	3	2	\$500.00	3	3
26							Facturas y Recibos	40			3	1	3	2	\$300.00	3	3
27							Facturas y Recibos	40			1	3	3	3	\$300.00	3	3
28							Recibos	30			2		2	1	\$850.00	3	4
29											1	1	3	1	\$200.00	1	1
30						1	Para invertir en negocio	50			2	1 y 3	2	2	\$400.00	3	3
31							Recibos	25			1	1	3	3	\$500.00	3	2
32							Recibos								\$200.00	2	2
33							Recibos	40			2	1	2	2	\$500.00	3	3
34											1	2	3	1	\$200.00	3	2
35			1	5	1	3	Recibos	10			3	3	3	2	\$500.00	3	3
36			1	10											\$400.00	3	3
37	1	5			1	5	Recibos	10			1				\$300.00	3	2
38			1	10	1	20	Medicinas	10			1				\$100.00	2	1



N°	II. INGRESOS FAMILIARES											III. EGRESOS FAMILIARES						
	¿A qué destino las ganancias? (cont.)										¿Cuántos aportan al ingreso familiar?	Si hay otros que aportan, en que condición lo hace:	Cuanto aportan: (Diario, Semanal, Mensual o Anual)		Totalizar Ingresos Familiares, a completar por el encuestador	En cuanto estima sus gastos familiares (Diario, Semanal, Mensual o Anual)? (Incluye alimentación, educación, salud, vivienda, otros, etc.)		
	5) Celebraciones	En qué %	6) Ayuda Familiar	En qué %	7) Ropa	En qué %	8) Otros	Especificar	En qué %	98) No sabe			99) No contesta	Periodo de tiempo		Rango de montos	Periodo de tiempo	Rango de montos
39						1	Recibos		10			2	1	3	3	\$500.00	3	2
40						1	Recibos		25			2	1	3	4	\$700.00	3	3
41												2	1	3	3	\$1,000.00		
42						1	Recibos		35			2	1	3	3	\$400.00	3	3
43				1	4	1	Recibos		5			1				\$300.00	3	2
44				1	20	1	Recibos		20			1				\$200.00	3	2
45				1	25	1	Recibos		25			1				\$400.00	3	2
46						1			20			2		3	2	\$300.00	3	3
47						1			20			2	1	3	3	\$300.00	3	4
48												2		3	2	\$300.00	3	3
49						1			10			2	1	3	3	\$500.00	3	4
50												1				\$200.00	3	2
51						1			20			2		3	2	\$300.00	3	3
52						1	Recibos		40			2		3	2	\$380.00	3	3
53			1	10		1	Recibos		25			2	1	3	3	\$700.00	3	4
54					1	15	1	Recibos	15			1		3	3	\$350.00	3	3
55						1	Recibos		35			3	2	3	3	\$800.00	3	3
56				1	5	1	Recibos		10			2		3	1	\$200.00	3	3
57			1	5	1	2	1	Recibos	10			1				\$200.00	3	3
58						1	Recibos		10			2	1	3	3	\$700.00	3	4
59												1		3	3	\$600.00	3	3
60												2	5-Remesa del extranjero	3	3	\$600.00	3	4
61	1	10	1	20	1	10	1	Repuestos	20			1				\$350.00	3	3
62												1				\$500.00	3	3
63					1	10						2		1	1	\$500.00	3	3
64												1				\$300.00	3	3
65												2		3	3	\$600.00	3	3
66						1	Recibos		20			2	1	3	1	\$200.00	3	2
67												1		2	1	\$400.00	2	1
68						1	Mantenimiento y recibos		26			1				\$600.00	3	4
69						1	Recibos		15			2	4	3	3	\$800.00	3	3
70				1	2	1	Recibos		40			2	1	3	2	\$380.00	3	3
71						1	Recibos y gasolina		50			2	2	3	2	\$700.00	3	3
72						1	Recibos		10			2	2	3	2	\$300.00	3	3
73						1	Local y recibos		25			1				\$200.00	3	3
74						1	Recibos		25			4	1	3	3	\$500.00		99
75																\$300.00	3	3
76				1	15											\$200.00	3	1



N°	II. INGRESOS FAMILIARES											III. EGRESOS FAMILIARES						
	¿A qué destino las ganancias? (cont.)											¿Cuántos aportan al ingreso familiar?	Si hay otros que aportan, en que condición lo hace:	Cuanto aportan: (Diario, Semanal, Mensual o Anual)		Totalizar Ingresos Familiares, a completar por el encuestador	En cuanto estima sus gastos familiares (Diario, Semanal, Mensual o Anual)s? (Incluye alimentación, educación, salud, vivienda, otros, etc.)	
	5) Celebraciones	En qué %	6) Ayuda Familiar	En qué %	7) Ropa	En qué %	8) Otros	Especificar	En qué %	98) No sabe	99) No contesta			Periodo de tiempo	Rango de montos		Periodo de tiempo	Rango de montos
77						1	Inversión en negocio	50			2			\$300.00	3	3		
78		1	10			1	Recibos	35			1		3	2	\$400.00	3	2	
79											2	1	3	4	\$800.00	3	2	
80											3		3	3	\$600.00	3	2	
81						1	Pago de crédito	80			1		3	1	\$300.00	2	2	
82															\$300.00	3	4	
83				1	25						2	4	3	1	\$400.00	2	1	
84						1	Recibos	20			1				\$400.00	3	2	
85		1	10			1	Recibos	10			2	1	1	1	\$300.00	3	3	
86		1	10	1	5	1	Recibos	30			2	1	3	2	\$500.00	3	3	
87						1	Recibos	35			2	1	3	2	\$600.00	3	3	
88				1	10	1	Recibos	25			2	1 y 3	3	3	\$700.00	3	4	
89						1	Recibos e inversión	75			2	1	3	3	\$450.00	3	3	
90						1	Recibos y Alquileres	50			2	3		98	\$800.00	3	4	
91						1	Recibos y pago de deuda	40			1	3			\$300.00	3	4	
92				1	5	1	Recibos	20			2	1	3	3	\$500.00	3	3	
93						1	Recibos y pago de casa	100			1	2	3	1	\$300.00	3	1	
94				1	15						1	1	3	2	\$500.00	3	2	
95						1	Recibos	10			1	3	3	3	\$600.00	3	2	
96		1	30	1	10	1	Recibos	20			4	1,2 y 4	3	2	\$700.00	3	3	
97						1	Invertir al negocio	50							\$500.00	3	3	
98				1	25						2	5-ayuda del exterior	2	2	\$700.00	3	4	
99						1	Invertir al negocio	60			1	3	2	1	\$300.00	3	3	
100						1	Recibos e inversión en el negocio	60							\$500.00	3	3	
101						1	recibos	30			1	2	3	4	\$900.00	3	4	
102						1	Recibos y pago deudas	100			3	1	2	1	\$200.00	3	2	
103						1	recibos	25			2	1 y 2	3	2	\$300.00	3	2	
104				1	2	1	recibos	30			2	1	3	3	\$350.00	3	3	
105						1	Recibos y otros	60			2	2 y 4	3	4	\$1,200.00	3	4	
106						1	Recibos	30			1	1	3	3	no respondió	3	2	
107											2		3	2	\$1,000.00	3	4	
108															\$300.00	3	3	
109															\$600.00	4	4	
110																		
111											3	1	3	4	\$600.00	3	4	
112				1	25						2	5-Recibe remesas	3	3	\$400.00	3	3	



N°	IV. SOBRE SU ACTIVIDAD.										¿Conoce el origen de los fondos o Dinero que se le ha prestado?		¿Ha escuchado o conoce del Programa de Microfinanzas Español?		
	¿Qué tipo de Negocio posee? ( Comercio, servicios, producción, Definir)	¿Mantiene la misma actividad con la que tomó el crédito?	¿Si Cambio, Cual es la nueva y porque?		¿Cuántas personas trabajan en su negocio?			¿Tiene empleados en su negocio?		¿Cuáles son sus ventas promedio?		Si / No	puede mencionarlo?	Si / No	qué?
			Indicar nueva actividad	por qué?	1) Usted	2) Familias	3) Particulares	Si / No	cuantos?	Periodo de tiempo	Rango de montos				
1	3-Venta de Comida	1			1	1		2		1	\$100.00	2		2	
2	1-Tienda	1			1	1		2		1	\$250.00	2		2	
3	3-Corte y Confección	1			1		2	1	2	2	\$ 60.00	2		2	
4	3-Pupusería	1			1	1		2			\$300.00	2		2	
5	Cerró el negocio	2										2		2	
6	3-Molino de carne y Embutido	1			1			2		1	\$ 60.00	2		2	
7	2-Lavado de autos	1			1		1	1	1	3	\$500.00	2		1	Organización que apoya a microempresarios con financiamiento económico
8	3-Costurería	2	Costura		1	1	1	1	1	3	\$300.00	2		2	
9	3-Tortillería	1			1	1	1	1	1	1	\$ 12.00	2		2	
10	1-Venta de Cereales	1			1	1		2		1	\$250.00	2		2	
11	2-Transporte y Albañilería	1			1			2		2	\$ 65.00	2		2	
12	1-Venta de Cereales	1			1	1		2		2	\$200.00	2		2	
13	1-Venta de productos varios	1			1	2		2		1	\$150.00	2		2	
14	1-Tienda	1			1	2				1	\$ 30.00	2		1	Financiamiento económico
15	1-Tienda	1			1	2		2		1	\$ 75.00	2		2	
16	1-Venta de cosméticos y Bisutería	1			1			2		2	\$300.00	2		2	
17	1-Venta de ropa	1			1	2		2		1	\$ 70.00	2		2	
18	1-Ventas varias	1			1			2		1	\$ 20.00	2		2	
19	2-Servicio de transporte	1			1			2		2	\$200.00	2		2	
20	3-Panadería	1			1	1		1	2	1	\$ 75.00	2		2	
21	1-Venta de Pan	1			1			2		1	\$ 7.50	2		2	
22	2-Comedor	1			1		1	1	1	1	\$120.00	2		2	
23	1-Venta de bebidas gaseosas, refrescos y du	1			1		1	2		1	\$ 10.00	2		2	
24	2-Comedor	1			1	1	1	1	1	1	\$130.00	2		2	
25	3-Carpintería	1			1		1	1	2	3	\$1,200.00	2		2	
26	3-Tortillería	1			1		1	1	1	2	\$300.00	2		2	
27	1-Venta de ropa interior	1			1	2		2		2	\$250.00	2		2	
28	1 y 4-Alfarería	1			1	2	1	1	1	1	\$100.00	2		1	Apoyo a personas con micro empresas
29	1-Tienda	1			1			2		1	\$ 90.00	2		2	
30	2-Venta de comida	1			1		1	1	1	1	\$ 60.00	2		2	
31	1-Venta de Cereales	1			1			2		1	\$ 40.00	2		2	
32	1-Venta de Cereales	1			1	1		2		1	\$100.00	1		1	Proyecto para el país
33	1-Venta de Cereales	1			1		1	1	1	1	\$200.00	2		2	
34	1-Mercería	1			1			2		1	\$ 40.00	2		2	
35	1-Venta de Cereales	1			1	1		2		1	\$250.00	2		2	
36	1-Venta de calzado	1			1	1		2		1	\$ 15.00	2		2	
37	1-Venta de Artesanías	1			1					1	\$ 10.00	2		2	
38	1-Tortillería y pupusería	1			1		1	1	3	1	\$ 50.00	2		2	



Nº	IV. SOBRE SU ACTIVIDAD.														
	¿Qué tipo de Negocio posee? ( Comercio, servicios, producción, Definir)	¿Mantiene la misma actividad con la que tomó el crédito?	¿Si Cambio, Cual es la nueva y porque?		¿Cuántas personas trabajan en su negocio?			¿Tiene empleados en su negocio?		¿Cuáles son sus ventas promedios?		¿Conoce el origen de los fondos o Dinero que se le ha prestado?		¿Ha escuchado o conoce del Programa de Microfinanzas Español?	
			Indicar nueva actividad	por qué?	1) Usted	2) Familias	3) Particulares	Si / No	cuantos?	Periodo de tiempo	Rango de montos	Si / No	puede mencionarlo?	Si / No	qué?
39	1-Venta de calzado y variedades	1		1				2	3	\$1,200.00	2		2		
40	1-Tienda de víveres y reciclaje	1		1		1	1	1	1	\$ 25.00	2		2		
41											2		2		
42	3-Comedor	1		1	1	1	1	1	1	\$100.00	2		2		
43	3-Panadería	1		1	1	1	1	2	3	\$450.00	2		2		
44	Panadería y Obra de banco	1		1				2	2	\$350.00	2		2		
45	Panadería	1		1	1			1	2	\$ 30.00	2		2		
46	1-Venta de medicina	1		1	1			2	1	\$ 40.00	2		2		
47	1-Tienda y venta de antojitos	1		1	1			2	1	\$ 30.00	2		1	Apoyo económico a pequeños y medianos empresarios	
48	1-3- Comedor y hospedaje	1		1		1	1	2	1	\$ 70.00	2		2		
49	1-Alimentos típicos y otros	1		1				2	2	\$100.00	2		2		
50	1-Venta de Calzado	1						2	3	\$200.00	2		1	Ayuda a microempresarios para que puedan progresar	
51	1-Tienda	1		1	1			2	1	\$ 40.00	2		2		
52	1-Tienda	1		1	1	1	1	1	1	\$ 40.00	2	Son de un proyecto de ayuda	2	Apoya la microempresa para que se pueda desarrollar	
53	2-Taller de reparaciones electrónicas	1		1		1	1	3	2	\$300.00	1	A través de Bandedal España	1	idem	
54	1-Tienda comercial,venta electrodomésticos	1		1		1	1	2	3	\$800.00	1	le presta a microempresario	2		
55	1-Venta de lácteos	1		1	1			2	1	\$ 85.00	2		2		
56	2-Transporte de carga	1		1	1	1	1	4	3	\$600.00	2	De un proyecto pero ahora no recuerda el	1	Es una ayuda de España a través de las Financieras a los microempresarios	
57	1-Venta de lácteos	1		1	1	1	1	5	3	\$1,200.00	2	Aportes de socios de Accovi	2		
58	1-Venta de Comida	1		1		1	1	1	1	\$ 65.00	1		2		
59	1-Venta de cosméticos	1		1	1	1	1	1	1	\$ 40.00	1		2		
60	1-Venta de Ropa	1		1				2	1	\$ 50.00	2		2		
61	1-Venta de Ropa	1		1	1	1	1	1	1	\$125.00	2		2		
62	1-no hay detalle	1		1			1	2	1	\$ 50.00	2		2		
63	2-Reparación de calzado	1		1		1	1	1	1	\$ 40.00	2		2		
64	1-Ventas varias	1		1				2	2	\$100.00	2		2		
65	1-Venta de pollo	1		1				2	1	\$ 40.00	2		2		
66	1-Venta de lácteos	1		1				2	1	\$ 50.00	2		2		
67	1-Venta de cosméticos	1		1	1			2	1	\$ 50.00	2		2		
68	1-Venta varias para el hogar	1		1	1			2	1	\$100.00	2		2		
69	1-Venta de ropa	1		1				2	1	\$170.00	1	??	1	Préstamos a pequeños y microempresarios	
70	2-Carpintería	1		1	1			2	3	\$100.00	2		2		
71	1-Tienda y Librería	1		1				1	1	\$ 85.00	2		2		
72	2-Taller de Obra de Banco	1		1	1	1	1	1	3	\$300.00	2		2		
73	2-Reparación de calzado	1		1		1	1	1	1	\$ 12.00	2		2		
74	1-Venta de ropa	1						2	1	\$ 30.00	2		2		
75	1-Pupusería	1		1	1	1	1	1	1	\$150.00	2		2		
76	1-Venta de ropa y Accesorios para teléfono	1		1		1	1	1	1	\$ 80.00	2		2		





Nº	IV. SOBRE SU ACTIVIDAD.														
	¿Qué tipo de Negocio posee? ( Comercio, servicios, producción, Definir)	¿Mantiene la misma actividad con la que tomó el crédito?	¿Si Cambio, Cual es la nueva y porque?		¿Cuántas personas trabajan en su negocio?			¿Tiene empleados en su negocio?		¿Cuáles son sus ventas promedio?		¿Conoce el origen de los fondos o Dinero que se le ha prestado?		¿Ha escuchado o conoce del Programa de Microfinanzas Español?	
			Indicar nueva actividad	por qué?	1) Usted	2) Familiares	3) Particulares	Si / No	cuantos?	Periodo de tiempo	Rango de montos	Si / No	puede mencionarlo?	Si / No	qué?
77	1-Ventas varias	1				1			2	1	\$120.00	2		2	
78	2-Confección de ropa	1				1		1	1	3	\$500.00	2		2	
79	1-Comedor, pupusería y Floristería	1				1		1	1	1	\$125.00	2		2	
80	1-Pupusería	1				1		1	3	1	\$240.00	2		2	
81	1-Carnicería	1				1			2	1	\$150.00	2		2	
82	1-Venta de mariscos	1			1	1	1	1	1	1	\$120.00	2		2	
83	1-Venta de ropa y variedades	1			1	1	1	1	1	1	\$ 50.00	2		2	
84	1-Comedor y Pupusería	1				1		1	3	1	\$125.00	2		2	
85	1-Tienda	1				1			2	1	\$ 75.00	2		2	
86	2-Sastrería	1			1	1	1	1	2	3	\$250.00	2		2	
87	1-Panadería	1	También tiene otra actividad	Vendedor de medicina y colchas	1	1			2	1	\$350.00	2		2	
88	1-Panadería y Dulces típicos	1			1		1	1	3	1	\$275.00	2		2	
89	1-Tienda	1				1			2	3	\$1,000.00	2		2	
90	1-Comedor	1			1	1	1	1	3	3	\$2,000.00	2		2	
91	1-Carnicería	1				1		1	1	1	\$550.00	2		2	
92	1-Venta de granos básicos	1				1			2	3	\$300.00	2		2	
93	1-Tienda	1				1			2	1	\$ 30.00	2		2	
94	1-Ventas varias	1			1	1			2	2	\$300.00	2		2	
95	1-Tienda,2-Transporte	1				1			2	1	\$ 30.00	2		2	
96	1-Venta de ropa	1			1	1			2	2	\$600.00	2		2	
97	1-Venta de ropa	1				1		1	1	1	\$200.00	2		2	
98	2-Sala de Belleza	1				1			2	3	\$1,000.00	2		2	
99	1-Venta de artículos religiosos	1				1			2	1	\$ 30.00	2		2	
100	1-Venta de Ropa	1				1			2	1	\$100.00	2		2	
101	2-Créditos no para negocio											2		2	
102	1-Ventas varias	1				1			2	1	\$ 10.00	2		2	
103	no tiene negocio											2		2	
104	no tiene negocio											2		2	
105	no tiene negocio											2		2	
106	1-Tienda	1				1			2	1	\$ 25.00	2		2	
107	1-tienda	1				1			2	1	\$ 50.00	2		2	
108	no tiene negocio	1				1			2	1	\$ 50.00	2		2	
109												2		2	
110												2		2	
111	2-Servicio de taxi	1				1			2	1	\$ 50.00	2		2	
112	1-Tortillería	1				1		1	1	1	\$ 20.00	2		2	



N°	¿Desde que año trabaja con esta institución?	Había tenido crédito antes (de participar del programa)?				Denos su opinión sobre los siguientes aspectos del crédito, calificándolos del 1 al 10, 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho:						Tomó o Tomara un nuevo Crédito?		
		Si / Si, con otra / No	Cuantos Créditos	Por qué montos?	Con que IMF?	1) Requisitos	2) Tiempo de tramite	3) Atención en la IMF	4) Tiempo hasta el desembolso	5) Adecuación a su necesidad	6) Otros	Si / Si con otra / NO	Por qué monto	Con que otra IMF?
1	2010	4	2	\$400. y \$300	Fonamype, Apoyo Integral	10	8	10	8	9	1	\$500.		
2	2011	4	3	\$800., 1,000 y 1,000	Cajas de Credito	10	10	10	10	10	1	\$2,000.		
3	2008	1	3	\$400., \$600. y \$900.		9	9	9	10	10	1	Pendiente		
4	2007	1	3	\$3,000, \$5,000 y \$8,000		10	10	10	10	10	1	\$8,000.		
5	2010	4	2	\$4,000.		9	9	10	10	9	1	\$2,000.		
6	2005	4	2	\$900. y \$800.	Banco Azteca y Enlace	10	10	10	10	10	1	\$1,500.		
7	2002	8				10	10	10	10	10	1	\$1,000.		
8	2011	4	1	\$1,100.	Integral	10	10	10	10	8	1	Pendiente		
9	2008	8				8	8	10	9	9	3	\$600. Banco Azteca		
10	2011	1	2	\$1,000 y \$2,000		10	10	10	10	10	1	Pendiente		
11	2013	4	2	\$1,000 y \$2,000		8	8	8	10	8	1	\$1,000.		
12	2013	4	2	\$6,000 y \$2,000	Integral	6	8	8	8	10	1	\$3,000.		
13	2004	1 y 4	1	\$500, \$2,500 y 1,500	Integral y Cametro	9	8	10	9	9	1	\$4,000.		
14	2013	4	1	\$300.	Banco Azteca	10	10	10	10	10	1	\$2,500.		
15	2007	4	1	\$300.	Banco Azteca	10	10	10	10	10	1	\$900.		
16		8				10	10	10	10	10	1	\$1,500.		
17	2003	1	3	\$300.,\$500 y \$3,000		10	10	10	10	10	1	\$3,000.		
18	2005	4	4	\$100. c/u.	Caja de Crédito	10	10	10	10	10	1	\$400.		
19	2001	1	3	\$500.,\$300 y \$300		10	10	10	10	10	1	\$3,000.		
20	2006	8				8	9	9	10	10	3	\$1,000. BFA		
21	2008	4	3	\$ 60.00 c/u.	Cametro	9	9	10	6	6				
22	2011	8				8	8	9	7	7	1	\$1,000.		
23	2010	8				10	7	10	6	10	1	\$ 250.		
24	2003	4	varios	\$100. c/u.	Finca	9	9	10	9	9	3	\$2,000. Optima		
25	2001	4	varios	\$3,500, \$700, \$500.	Caja de Crédito, Enlace, Finca	8	9	10	8	8				
26	2005	8				9	8	10	8	10	3	\$1,300. Enlace		
27	2000	4	2	\$300. c/u	Prestamista	10	10	10	10	9	1	\$2,600.		
28	2007	1	5	\$3,300, \$3,300., \$2,500		9	8	9	9	8	1	\$2,500.		
29	2003	1 y 4	2	\$8,000. y \$ 1,500.	Banco Procredit	10	10	10	10	10	1	\$2,000.		
30	2012	4	varios	\$1,000. \$300 y \$600.	Fundecredito	9	9	9	9	9	3			
31	2008	4				8	8	8	8	8	1	\$3,000.		
32	2003	4				4	10	10	10	10				
33	2011	4	varios	\$10,000 \$3,500 \$5,000	Scotia Bank, Acovi, Redes, Banco Hipotecario	10	8		8	8	3	\$7,000. Davivienda		
34	1980	1	varios	\$3,500		6	6	8	8	6				
35	2003	1 y 4	varios	\$7,000 \$7,000\$ 3,000	Banco de Fomento Agropecuario y Acovi	8	9		9	9	1			
36	2003	4	varios	\$600 y \$10,000	Coop. Uno	5	4	7	6	6				
37	2009	4	3	\$5,000 c/u	Scotia Bank	4	6	8	10	5	1	\$5,000.		
38	2010	4	varios	\$200. \$300. \$300.	Caja de Crédito	5	4	10	5	5	1	\$600.		



Nº	¿Desde que año trabaja con esta institución?	Había tenido crédito antes (de participar del programa)?				Denos su opinión sobre los siguientes aspectos del crédito, calificándolos del 1 al 10, 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho:						Tomó o Tomara un nuevo Crédito?	
		Si / Si con otra / No	Cuantos Créditos	Por qué montos?	Con que IMF?	1) Requisitos	2) Tiempo de tramite	3) Atención en la IMF	4) Tiempo hasta el desembolso	5) Adecuación a su necesidad	6) Otros	Si / Si con otra / NO	Por qué monto
39	2003	4	1	\$2,000.	Banco Procredit	8	8	5	8	7	3	\$8,000.	Fosofamilia
40	2003	4	3	\$700.	Calpiá	6	6	10	10	6	1	\$700.	
41	2010	4	varios	\$500. \$1,000.	Calpiá y Banco Procredit	9	9	9	9		3	\$2,000.	Banco Procredit
42	2007					10	10	10	10	10	1	\$1,000.	
43	2008					5	10	10	10	10	nación e 1	\$200.	
44	2011	4	2	\$350.	Fundecrédito	8	7	8	8	8			
45	2008					8	5	10	10	7	1	\$1,200.	
46	2005	4	2	\$400.	Enlace	8	10	10	10	10			
47	2007	1	3	\$500. \$1,000 \$1,000.		9	9	10	9	8	1	\$1,000.	
48	2008	1 y 4	varios	\$1,000 \$2,000 \$3,000	Mujeres en Acción	10	10	10	10	10	1	\$5,000.	
49	2007	4	varios	\$400.	Enlace	10	10	10	10	10	1	\$1,000.	
50	2010	1	4	\$400 \$2,500 \$2,500		9	9	10	9	8			
51	2005					8	8	9	9	7	1	\$1,200.	
52	2010	4	varios	\$1,000 \$100.	Calpiá, Caja de Crédito	9	9	10	8	10	1	\$1,000.	
53	2009	4	1	\$1,700	G-Money	10	10	10	10	10	1	\$2,000	
54	2008	4	4	\$1,500 \$ 500	Caja de Crédito	8	10	10	10	10	1	\$5,000.	
55	2012	4	1	\$500.	Accovi	9	10	7		10			
56	2010	4	3	\$5,000.	BFA	8	7	10	10	9	1	\$5,000.	
57	2012	4	10	\$10,000 \$500 \$2,000	Procredit, Caja de Crédito, Integral	9	9	10	9	9	1	\$25,000.	
58	2004					8	10	10	10	9	1	\$8,000.	
59	1992					10	10	10	8	10	1	\$2,500.	
60	2009	4	varios	\$800.	Integral	10	10	10	10	10	1	\$3,500.	
61	2005					10	10	10	10	10	1	\$4,000.	
62	2007	1	1		Accovi	9	9	9	9	9	1	\$ 600.	
63	2003					10	10	10	10	10	1	\$500.	
64	2011	4	2		Integral	10	10	8	9	9			
65	1988					10	10	10	10	10	1	\$3,000.	
66	2001					9	9	10	10	9	1	\$500.	
67	200	4	1	\$600.	Procredit	10	10	10	10	10	1	\$500.	
68	2013					8	8	1'0	8	9	1	\$5,000.	
69	2013	4	varios	\$1,000.	Procredit	10	10	10	10	10	1	\$1,000.	
70	2011					7	6	9	8	9			
71	2011					7	7	7	7	7			
72	2003	1	10	\$1,000		8	8	10	8	8	1	\$3,000.	
73	2012	1	1	\$250.		8	8	9	8	10			
74	2002	4	2	\$2,500 \$500.	Caja de Crédito	8	9	10	8	8	1	Aún no decide	
75	2006					10	10	10	10	10	1	\$3,000.	
76	2010	3	1	\$2,500.	Integral	8	8	10	10	10	1	\$3,000.	



Nº	¿Desde que año trabaja con esta institución?	Había tenido crédito antes (de participar del programa)?				Denos su opinión sobre los siguientes aspectos del crédito, calificándolos del 1 al 10, 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho:						Tomó o Tomara un nuevo Crédito?		
		Si / Si, con otra / No	Cuantos Créditos	Por qué montos?	Con que IMF?	1) Requisitos	2) Tiempo de tramite	3) Atención en la IMF	4) Tiempo hasta el desembolso	5) Adecuación a su necesidad	6) Otros	Si / Si con otra / NO	Por qué monto	Con que otra IMF?
77	2009					8	8	10	9	10		1	\$3,000.	
78	2010	4	1	\$2,000.	Banco de Fomento Agropecuario	7	9	10	10	9		1	\$3,000.	
79	2010	4	6	\$500. \$300 \$300	ASEI	10	10	10	10	10		1	\$6,000.	
80	2010	4	2	\$2,000. \$3,000	Procredit - Integral	10	10	10	10	9		1	\$5,000.	
81	2009	1 y 4	3	\$1,00 \$1,500 \$800	Integral	10	10	10	10	8		1	\$3,000.	
82	2005					7	10	10	10	8		1	\$1,000.	
83	2002					10	10	10	10	10		1	\$1,500.	
84	2003	4	varios	\$500 \$8,000.	Caja de Crédito, Procredit	10	10	10	10	10		1	\$ 300.	
85	2000					8	8	10	10	10		1	\$1,000.	
86	2000	4	4	\$150.	ASEI	8	8	10	8	10		1	\$6,000.	
87	2006	4	4	\$10,000 \$2,000	CASAR, Accovi	10	10	10	10	5		1	\$3,100.	
88	2005	4	6	\$5,000. \$2,000.	Integral, AMC	10	10	10	10	10		1	\$5,000.	
89	2009					10	10	10	10	10		1	\$5,000.	
90	2008	1 y 4	1	\$3,000.	Accovi	7	8	10	10	10	r parqu	1	\$3,000.	
91	2006	4	4	\$2,000.	Caja de Crédito	10	10	10	10	10	erencia	1	\$3,000.	
92	2009	4	2	\$1,500.	Procredit	10	10	10	10	10		1	\$600.	
93	1998	1	6	\$3,000. c/u.		10	10	10	10	10		1	\$3,000.	
94	2013	4	2	\$700. \$2,000.	Caja de Crédito, Finca	10	10	10	10	10		1	\$5,000.	
95	2007	1 y 4	varios	\$800, \$1,400 \$2,000	Caja de cCrédito	10	10	10	10	10		1	\$3,000.	
96	2011					8	8	9	9	9		1	\$5,000.	
97	2011	4	varios	\$5,000.	Caja de Crédito	10	10	10	10	10		1	\$5,000.	
98	2011	4	3	\$800. \$1,000.	Procredit, Integral	8	8	9	9	10		1	\$3,000.	
99	2003					10	10	10	8	10		1	\$2,300.	
100	2010	4	2	\$3,000. c/u.	Integral	10	10	10	10	10		1	\$3,000.	
101	2007					10	10	10	10	10		1	\$5,000.	
102	2003					7	8	5	7	8				
103	2009					10	10	10	10	10				
104	1998					8	7	8	9	8		1	\$5,000.	
105	2003	4	3	\$5,000 c/u	Accovi	9	10	10	8	8				
106	2006	4	1	\$5,000.	Financiera Agrícola	10	9	9	9	9				
107	2005					10	10	10	10	10				
108	1990					10	10	10	10	10		1	\$5,000.	
109	2011					10	10	10	10	8				
110	1985					10	10	10	10	10		1	\$2,000.	
111	1998					9	9	10	9	10		1	\$9,000.	
112	2007					7	10	10	10	7		1	\$300.	



N°	Si tomó(ara) un nuevo crédito con otra IMF, porque lo hizo (aría)? (marque las opciones, puede marcar más de una)									V. ALGUNAS PREGUNTAS SOBRE SU EXPERIENCIA CON LOS CI					
										Si no volvió a tomar crédito luego del programa por qué no lo hizo? (marque las opciones, puede marcar mas de una)					
	1) Porque no me lo ofrecieron desde esta Institución	2) Porque otra Institución le ofrecía mejor tasa	3) Porque otra Institución le ofrecía mayor monto	4) Porque otra Institución le ofrecía mayor plazo	5) Porque otra Institución le exigía menos requisitos	6) Porque la otra Institución tenía un procedimiento más ágil, menos burocracia	7) Porque no está satisfecho con el desempeño del crédito o de la Institución	8) Porque ya no tiene Negocio	9) Otro (detallar),	1. Porque no le ofrecieron desde esta IMF	2. Porque no pudo devolver el crédito anterior	3. Porque el crédito no le dio los resultados esperados	4. Porque no está satisfecho con las condiciones de requisitos, tasa, monto del programa o de la IMF	5. Porque ya no tiene la microemp resa	6. Otro (detallar),
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9			1		1	1	1				1				
10														No le dieron respaldo por un billete falso que recibió en la misma IMF	
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20		1		1											
21															
22															
23															
24	1		1		1	1	1								
25															
26		1												Ya no quiere trabajar con créditos	
27															
28															
29															
30												1			
31															
32															
33												1			
34														Ya no quieren deber	
35												1			
36											3				
37															
38															



V. ALGUNAS PREGUNTAS SOBRE SU EXPERIENCIA CON LOS CI															
Nº	Si tomó(ara) un nuevo crédito con otra IMF, porque lo hizo (aria)? (marque las opciones, puede marcar más de una)									Si no volvió a tomar crédito luego del programa por qué no lo hizo? (marque las opciones, puede marcar mas de una)					
	1) Porque no me lo ofrecieron desde esta Institución	2) Porque otra Institución le ofrecía mejor tasa	3) Porque otra Institución le ofrecía mayor monto	4) Porque otra Institución le ofrecía mayor plazo	5) Porque otra Institución le exigía menos requisitos	6) Porque la otra Institución tenía un procedimiento más ágil, menos burocracia	7) Porque no está satisfecho con el desempeño del crédito o de la Institución	8) Porque ya no tiene Negocio	9) Otro (detallar),	1. Porque no le ofrecieron desde esta IMF	2. Porque no pudo devolver el crédito anterior	3. Porque el crédito no le dio los resultados esperados	4. Porque no está satisfecho con las condiciones de requisitos, tasa, monto del programa o de la IMF	5. Porque ya no tiene la microempresa	6. Otro (detallar),
39			1	1	1		1	1	Mala atención del asesor						
40															
41		1		1					El manejo y tipo de cuota e intereses						
42															
43															
44															Debo terminar de pagar el actual
45															Ya no quiere trabajar con crédito
46															
47															
48															
49															
50															Problemas personaes
51															
52															
53															
54															
55															Hasta que termine de pagar el actual
56															
57															
58															
59															
60															
61															
62															
63															
64															
65															
66															
67															
68															
69															
70															Saldrá del país
71															
72															
73															Se siente enfermo
74															
75															
76															



V. ALGUNAS PREGUNTAS SOBRE SU EXPERIENCIA CON LOS C														
N°	Si tomó(ara) un nuevo crédito con otra IMF, porque lo hizo (aria)? (marque las opciones, puede marcar más de una)									Si no volvió a tomar crédito luego del programa por qué no lo hizo? (marque las opciones, puede marcar mas de una)				
	1) Porque no me lo ofrecieron desde esta Institución	2) Porque otra Institución le ofrecía mejor tasa	3) Porque otra Institución le ofrecía mayor monto	4) Porque otra Institución le ofrecía mayor plazo	5) Porque otra Institución le exigía menos requisitos	6) Porque la otra Institución tenía un procedimiento más ágil, menos burocracia	7) Porque no está satisfecho con el desempeño del crédito o de la Institución	8) Porque ya no tiene Negocio	9) Otro (detallar),	1. Porque no le ofrecieron desde esta IMF	2. Porque no pudo devolver el crédito anterior	3. Porque el crédito no le dio los resultados esperados	4. Porque no está satisfecho con las condiciones de requisitos, tasa, monto del programa o de la IMF	5. Porque ya no tiene la microemp resa
77														
78														
79														
80														
81														
82														
83														
84														
85														
86														
87														
88														
89														
90														
91														
92														
93														
94														
95														
96														
97														
98														
99														
100														
101														
102														
103														
104														
105														
106														
107														
108														
109														
110														
111														
112														

Ya no quiere tener créditos por su edad



REDITOS																		
¿Qué Otros Servicios Financieros Maneja y con qué institución?																		
Nº	1) Cuenta de Ahorro	con que IMF?	2) Cuenta Corriente	con que IMF?	3) Depósitos a Plazo	con que IMF?	4) Tarjeta de Débito	con que IMF?	5) Tarjeta de Crédito	con que IMF?	6) Tarjeta Prepago (no telefónica)	con que IMF?	7) Pago de Remesas	con que IMF?	8) Otros	con que IMF?	99) No sabe	100) No contesta
1	1	Accovi	2	Accovi														
2																		
3	1	Accovi											1	Citi Bank				
4																		
5																		
6	1	Integral			1	Integral			1	Simán								
7																		
8																		
9							1	No especificó	1	No especificó								
10			1	BFA														
11																		
12	1	Davivienda					1	Davivienda										
13																		
14																		
15							1	Banco Azteca										
16													1	Western Union				
17	1	Integral					1	Caja de Crédito										
18	1	Integral																
19	1	Integral																
20	1	Banco Procredit																
21																		
22																		
23																		
24																		
25																		
26																		
27	1	Cooperativa de Mercado																Seguro Banco Agrícola
28	1	Banco Agrícola					1	Banco Agrícola	1	Citi Bank								
29																		1
30																		
31																		
32																		
33											1	Banco Agrícola						
34																		
35			1	Davivienda y Scotia Bank														
36																		
37	1	BFA					1	Caja de Crédito										
38							1	Caja de Crédito										





CREDITOS																		
¿Qué Otros Servicios Financieros Maneja y con qué Institución?																		
Nº	1) Cuenta de Ahorro	con que IMF?	2) Cuenta Corriente	con que IMF?	3) Depósitos a Plazo	con que IMF?	4) Tarjeta de Débito	con que IMF?	5) Tarjeta de Crédito	con que IMF?	6) Tarjeta Prepago (no telefónica)	con que IMF?	7) Pago de Remesas	con que IMF?	8) Otros	con que IMF?	99) No sabe	100) No contesta
39																		Seguro Fundecredito
40																		
41	1	Banco Procredit																
42	1	Banco Agrícola					1	Banco Agrícola					1	Banco Agrícola				
43																		Seguro Integral
44																		Crédito Master
45	1	Integral																
46																		
47																		
48																		Seguro Credimas
49	1	Integral							1	Fedecredito								Seguro Integral
50													1	Citi bank				Seguro Integral
51	1	Banco América Central																Seguro Integral
52	1	Acappa de R.L.																Seguro Integral
53	1	Caja de Crédito							1	Caja de Crédito								Seguro Caja de Crédito
54	1	BFA																
55	1	Caja de Crédito							1	Caja de Crédito								Seguro Caja de Crédito
56	1	BFA y Caja de Crédito																Seguro Caja de Crédito y BFA
57	1	BFA, Caja de Crédito, Procredit	1	Procredit			1	Caja de Crédito										Crédito Procredit y Caja de Crédito
58	1	Banco Agrícola					1	Caja de Crédito y Bco Agrícola	1	Caja de Crédito								Crédito Banco Agrícola
59	1	Accovi							1	Accovi				1	Western Union			
60	1	Accovi												1	Banco Azteca			
61	1	Accovi																
62	1	Caja de Crédito, Accovi																
63																		
64																		
65	1	Accovi					1	Accovi										
66	1	Accovi																
67	1	Accovi																
68	1	Caja de Crédito					1	Caja de Crédito										
69	1	BFA																
70																		
71									1	Caja de Crédito				1	Caja de Crédito			
72	1	Caja de Crédito, Procredit					1	Caja de Crédito						1	Caja de Crédito			
73	1	Procredit																
74	1	Accovi																
75	1	Accovi																
76	1	Accovi							1	Caja de Crédito								



REDITOS																		
¿Qué Otros Servicios Financieros Maneja y con qué institución?																		
Nº	1) Cuenta de Ahorro	con que IMF?	2) Cuenta Corriente	con que IMF?	3) Depósitos a Plazo	con que IMF?	4) Tarjeta de Débito	con que IMF?	5) Tarjeta de Crédito	con que IMF?	6) Tarjeta Prepago (no telefónica)	con que IMF?	7) Pago de Remesas	con que IMF?	8) Otros	con que IMF?	99) No sabe	100) No contesta
77	1	Accovi																
78	1	Accovi																
79	1	Accovi																
80	1	Accovi																
81	1	Caja de Crédito					1	Caja de Crédito					1	Banco Azteca				
82	1	Accovi																
83	1	Accovi																
84	1	BFA y Caja de Crédito					1	Caja de Crédito							1-Crédi Caja de Crédito			
85	1	BFA											1	Money Gram				
86	1	BFA													1-Segu BFA			
87	1	BFA											1	Western Union	1-Crédi CASAR, Accovi, BFA			
88	1	BFA													1-Crédi AMC, BFA, Integral			
89	1	BFA											1	Remesas Cuscatlán				
90	1	BFA							1	Accovi								
91	1	BFA													1-Segu BFA			
92																		
93																		100
94	1	Acaproducta																
95																		100
96																		100
97	1	BFA																
98	1	BFA					1	Banco Azteca										
99	1	BFA																
100																		100
101													1	Caja de Crédito				
102													1	Money Gram				
103	1	Caja de Crédito											1	Caja de Crédito				
104	1	Banco Agrícola											1	Banco Agrícola				
105	1	Caja de crédito, Bco Arícola y Bco Hipotecario					1	Banco Agrícola y Caja de Crédito					1	Banco Agrícola				
106	1	Banco Agrícola					1	Banco Agrícola										
107	1	Caja de Crédito y Banco Agrícola					1	Caja de Crédito y Bco Agricol	1	Caja de Crédito								
108	1	Caja de Crédito y Davivienda					1	Caja de Crédito y Bco Agricol	1	Caja de Crédito								
109																		
110	1	Banco Agrícola					1	Banco Agrícola	1	Banco Agrícola								
111	1	Caja de Crédito					1	Caja de Crédito					1	Caja de Crédito				
112	1	Banco Agrícola					1	Banco Agrícola					1	Banco Azteca				



Nº	¿El (los) Crédito(s) le ayudaron a? / 1.si totalmente, 2.en parte, 3.no										¿Cómo afectó el (los) créditos en su negocio?
	1. Fabricar / vender nuevos productos	2. Incrementar su producción	3. Incrementar Inventarios	4. Invertir en maquinaria	5. Tener mas clientes	6. Incrementar sus ventas	7. Mejorar calidad de sus productos	8. Construcciones ( en el negocio)	9. Otros (Definir)	99) No sabe	100) No contesta
1	1			2	2		2	2. Gastos Personales			2
2											
3	2	2	2		2		2				2
4			2	2	2	2					1
5	2		2		2	2					1
6			2	2	2	2					2
7			1		1						2
8		2		2							2
9	2	2	2	2	2	2		2- Construcción de muro			2
10			3		3	3					1
11								1- Mejorar vivienda			1
12				2	2	2					2
13			2		2	2					1
14			1		1	1					3
15			1		1	1					1
16	2		2		2	2					1
17			2		2	2					1
18	2		2		2		2				1
19								1- Mantenimiento vehículo			2
20		2		2	2	2					1
21								1- Mejorar vivienda			1
22		2	2	2	2						1
23			2		2						1
24		2		2	2	2		2- Mejorar vivienda			2
25	2	2	2	2							2
26		2			2	2					1
27	1		1		1	1					1
28			2		2	2					1
29			1		1	1					2
30								2- Consolidar deudas			2
31			2		2	2					2
32										100	2
33			2		2	2					2
34						1					1
35			1		1	1					2
36			2		2	2		2- Mejorar Vivienda			2
37		2		2	2	2	2				3
38		2			2	2	2	2	1- Mejorar vivienda		2



Nº	¿El (los) Crédito(s) le ayudaron a? / 1.si totalmente, 2.en parte, 3.no										¿Cómo afectó el (los) créditos en su negocio?	
	1. Fabricar / vender nuevos productos	2. Incrementar su producción	3. Incrementar Inventarios	4. Invertir en maquinaria	5. Tener mas clientes	6. Incrementar sus ventas	7. Mejorar calidad de sus productos	8. Construcciones ( en el negocio)	9. Otros (Definir)	99) No sabe	100) No contesta	1.sus ganancias crecieron, 2. sus ganancias se mantuvieron, 3. sus ganancias disminuyeron
39	2	2			2	2	2	2				1
40			2		2	2	2					1
41								1- Construcción casa de habitación				
42			2	2	2	2	2					1
43			2	2	2	2	2					1
44		2		2	2	2	2					1
45				2	2	2	2					1
46			2		2	2		2-Mejorar vivienda				2
47			2	2	2	2		2-Recibi educación				2
48			2	2	2		2					1
49			2		2	2	2					2
50	2		2		2	2						1
51	2		2		2	2		2-Transporte				1
52			2		2	2						1
53		2		2	2	2	2	2-Viajes dentro del país				1
54	2	2	2		2	2	2	2-Mejora de vivienda				2
55							2	2-Mejora de vivienda				2
56								1-Compra de camión				1
57	2	2			2	2	2	2-Consolidad deudas				1
58	2	2			2	2	2	2-Mejora de vivienda				2
59			1		1	1						1
60			1		1	1						1
61			1		1	1						2
62			2		2	2	2	2				1
63				2		2		3				2
64												3
65	2	2	1	2	1	1						2
66			2		2	2						1
67			1		1	2						2
68	2		2	2	2	2						1
69	2		2		2	2						1
70				1								1
71	1											1
72			2	2	2	2	2					1
73		2			2	2						2
74			1									2
75								1-Adquisición de activo fijo				2
76			1		1	1						1



Nº	¿El (los) Crédito(s) le ayudaron a? / 1.si totalmente, 2.en parte, 3.no										¿Cómo afectó el (los) créditos en su negocio?	
	1. Fabricar / vender nuevos productos	2. Incrementar su producción	3. Incrementar Inventarios	4. Invertir en maquinaria	5. Tener mas clientes	6. Incrementar sus ventas	7. Mejorar calidad de sus productos	8. Construcciones ( en el negocio)	9. Otros (Definir)	99) No sabe	100) No contesta	1.sus ganancias crecieron, 2. sus ganancias se mantuvieron, 3. sus ganancias disminuyeron
77			1		1	1						1
78			2	2		2	2					2
79				2								2
80		2	2	2	2							2
81								1-Compra de activo fijo				2
82			2					2-Estudio de hijos				2
83			1		1	1						2
84	2	2			2	2	2	2				2
85		1										1
86		2	2	2	2	2	2					2
87	2	2			2	2	2		2-Compra de productos para nuevo negocio			1
88	2	2		2	2	2	2	2				1
89	2	2	2		2	2						1
90								1-Consolidación de deuda				1
91	2	2		2	2	2	2	2				1
92	2	2			2	2	2	2				3
93			2									2
94			2					2-Invertir más en negocio				1
95			1		1	1						2
96			2			1						2
97			2		2	2						2
98			1		1	1						1
99			1		1	1						2
100			2		2	2						2
101												
102			2					2-Mejorar vivienda				1
103												
104												
105												
106					2	2						2
107			2		2	2						2
108			2		2	2						2
109												
110												
111					2	2						1
112												2



VI. SUGERENCIAS				
¿Podría Ud. brindarnos alguna sugerencia adicional para que podamos atender mejor sus necesidades y preferencias? Especificar				
Nº	1)	2)	3)	
				98) no sabe 99) no contesta
1				
2				
3				
4	Trabajan muy bien, por lo que no hay sugerencias			
5	No marginen a las personas por las zonas donde viven.			
6	Que permitan el ingreso a las oficinas de otras personas acompañantes			
7	Todo bien, no hay sugerencias			
8	No hay sugerencias porque brindan buen servicio			
9	Que revisen bien los billetes para no dar billetes falsos.			
10				1
11				1
12				
13	Deberían abrir oficinas en el centro.			
14				
15				
16				
17				
18				
19	Implementar en la cuota de pago un porcentaje de ahorro			
20	Mejorar la evaluación de los clientes y bajar los intereses			
21				
22	No incluir seguro médico en los créditos	Bajar intereses a los préstamos	Establecer períodos más cortos para pagos	
23	Mayor agilidad en trámites y desembolsos			
24				
25	Que bajen los intereses	Que en el seguro médico acepten a los médicos de la familia y no los que ellos proporcionan		
26	Que bajen los intereses			
27				
28	Aumentar personal de caja en agencia centro para una mejor atención			
29				99
30	Mejorar atención al cliente	Bajar intereses a los préstamos		
31				99
32				99
33				99
34	Bajar los intereses			
35				99
36	Bajar los intereses	No cobrar seguro	Dar oportunidad cuando hay mora, no hacer cobro judicial	
37	Bajar los intereses			
38	Cambiar las políticas de crédito para que sea accesible a los microempresario			
38	No está de acuerdo que le pidan fiador			



VI. SUGERENCIAS					
¿Podría Ud. brindarnos alguna sugerencia adicional para que podamos atender mejor sus necesidades y preferencias? Especificar					
Nº	1)	2)	3)	98) no sabe	99) no contesta
39	Que los	asesores sean amables	Que visiten a los clientes		
40	Bajar los intereses				
41	Mejorar formas de pago adelantado	Bajar los intereses			
42	Todo bien				
43	Todo bien				
44	Todo bien				
45	Bajar los intereses				
46					
47					
48	Que se incluya en el seguro a más miembros del grupo familiar				
49	Mejorar la comunicación para solventar problemas				
50	Bajar los intereses	Que no recarguen intereses altos al haber mora			
51					
52					
53					
54					
55	Mejorar la atención en las ventanillas				
56	Bajar los intereses				
57	Agilizar el otorgamiento de los créditos	Debería haber servicio de recolección de ahorros			
58					
59	Los dividendos que los abonen a la cuenta de ahorros	Que haya un seguro medico por ser un cliente de años.			
60					
61					
62	Que avisen pronto cuando sea aprobado el crédito				
63					
64					
65	Que no cobren muchos intereses				
66					
67					
68					
69	Agilizar los trámites de crédito				
70	Que brinden una mejor atención al usuario				
71					
72					
73					
74	Que devuelvan las aportaciones cuando las necesita el cliente				
75	Que haya más agilidad en la atención				
76	Disminuir requisitos				



VI. SUGERENCIAS					
¿Podría Ud. brindarnos alguna sugerencia adicional para que podamos atender mejor sus necesidades y preferencias? Especificar					
Nº	1)	2)	3)	98) no sabe	99) no contesta
77	Facilidad para el desembolso	Facilidad para otorgamiento de créditos			
78	Bajar los intereses				
79					99
80					
81	Bajar los intereses				
82					99
83					99
84					
85					
86	Que los plazos sean más amplios	Que las cuotas se adecúen a la capacidad de pago del cliente			
87	Bajar los intereses				
88	Que amplíen los límites del crédito	Que confíen más en sus clientes			
89	Proporcionar tarjeta de débito	Conceder montos más altos			
90	Obtener un parqueo cercano exclusivo para clientes				
91					
92					
93					
94					99
95					99
96	Pide acceso a un monto mayor				
97					
98					
99					
100					
101					
102	Que la persona encargada de recuperacion de deuda sea más educada				
103					
104					
105					
106	Que sean más flexibles a la hora de cobrar, son muy exigentes				
107					
108	Que permitan pagar recibos de agua y energía eléctrica				
109					
110	Que bajen los ntereses				
111	Que en los créditos no pidan garantía hipotecaria cuando se es buen cliente.				
112	Que sean más cosiderados con los cobros cuando hay mora	Que no embarguen las propiedades cuando se atrasan dos cuotas			





**Anexo 5: Base de datos de las Encuestas Aplicadas a Microempresarios – Grupo de Control**

Nº	I. DATOS GENERALES						II. INGRESOS FAMILIARES												
	Género	Nombre	Pr / GC	Domicilio: Municipio donde vive.	¿Es usted el responsable de su familia?	¿Cuántos integran su grupo familiar?	¿Es su negocio el principal generador de ingresos de la familia?	¿Tiene ganancias en su negocio?	¿En cuánto estima sus ganancias? (Diario, Semanal, Mensual o Anual)		¿A qué destino las ganancias?								
									Periodo de tiempo	Rango de montos	1) Alimentación	En qué %	2) Mejoras en la Vivienda	En qué %	3) Educación de Hijos	En qué %	4) Gastos de médicos	En qué %	5) Celebraciones
1	1	Juan José Meléndez Medrano	GC		1	3	1	1	3	4	1	25					1	25	
2	2	Vilma Antonia P. de Castro	GC	Chalchuapa	1	3	1	1	3	2	1	40			1	20	1	10	
3	2	Dina Esperanza Góchez Contreras	GC	Chalchuapa	1	2	1	1	3	3	1	25							
4	1	Ramiro Enrique Rodríguez Portillo	GC	Chalchuapa	1	3	2	1	3	3	1	25					1	25	
5	2	Lillian Irene C. de Guevara	GC	Chalchuapa	1	4	1	1	3	3	1	25					1	25	
6	1	Francisco Benjamín Fajardo C.	GC	Chalchuapa	1	5	2	1	3	3	1	30	1	40	1	10			
7	1	Leonardo Antonio Palacios Cortez	GC	Chalchuapa	1	3	1	1	3	3	1	40					1	20	
8	2	Ana Miriam Muñoz Martínez	GC	Chalchuapa	1	5	1	1	3	2	1	70							
9	1	Antonio Hernández	GC	Ilobasco	1	4	1	1		98									
10	2	Nora Cecilia P. de Serrano	GC	Ilobasco	1	5	1	1	3	1	1				1				
11	1	Jesus Miranda	GC	Ilobasco	1	5	1	1	3	1	1	50			1	25			
12	1	Jaime Melvi Villanueva O.	GC	Sensuntepeque	1	5	1	1	1	1	1	25			1	25	1	10	
13	2	Cruz Angélica Gómez Rivas	GC	Sensuntepeque	1	6	1	1	3	4	1	30			1	40			
14	1	Rodrigo Ramos Cruz	GC	Sensuntepeque	1	3	1	1	3	3	1	50			1	15	1	15	
15	2	Mayra Elizabeth Aguilar	GC	Sensuntepeque	1	5	1	1	3	1	1	50	1	10	1	10	1	10	
16	2	Celia Leticia Menéndez Driotis	GC	Sensuntepeque	1	4	1	1	3	3	1		1						
17	1	Juver Adalberto Mejía López	GC	Sensuntepeque	1	4	1	1	3	2	1	40	1	5			1	10	
18	1	José Cristóbal Martínez Ramos	GC	Sensuntepeque	1	5	1	1	3	3	1	20			1	20			
19	2	Rosa Lidia García	GC	Chalchuapa	1	2	1	1	1	1	1	60							
20	1	David Navas	GC	Chalchuapa	1	4	1	1	2	2	1	30			1	5	1	50	1
21	1	Alex Valladares	GC	Chalchuapa	1	5	1	1	3	3	1	25	1	3	1	5	1	2	
22	2	Bertidoris Elizabeth González	GC	Chalchuapa	2	4	3	1	1	1	1	60							
23	2	Aminta Méndez	GC	Chalchuapa	1	5	1	1	2	1	1	70			1	20	1	10	
24	2	Sandra Martínez	GC	Chalchuapa	1	5	1	1	1	1	1	50			1	5	1	20	
25	2	Lorena de la Rosa	GC	Chalchuapa	1	4	1	1	3	3	1	60	1	10			1	20	
26	2	Julia Isabel Callejas Aguilar	GC	Mejicanos	1	4	2	1	2	1	1	100							
27	2	Elsa Mercedes Hernández	GC	Soyapango	1	7	2	2	3	2	1	60							
28	2	María Victoria Navas	GC	Soyapango	1	4	1	1	2	1	1	60							
29	1	Miguel Escobar	GC	Soyapango	1	4	1	1	3	2	1	40							
30	1	Luis Zelaya	GC	Soyapango	1	5	1	1	2	2	1	60			1	10			
31	2	Yeni Carolina N.	GC	Ahuachapán	2	4	1	1	1	1	1	100							
32	2	Reina Elizabeth Vasquez	GC	Ahuachapán	1	3	1	1	2	1	1	70							
33	2	Adelia de Arévalo	GC	Ahuachapán	1	6	1	1	2	1	1	70					1	10	
34	2	Aleyda Yanira Contreras C.	GC	Ahuachapán	1	4	1	1	2	2	1	65					1	5	
35	1	Felipe Palacios	GC	Zacatecoluca	1	5	2	1	2	1	1	50							
36	1	Jorge N.	GC	San Vicente	1	4	1	1	1	1	1	60			1	20			
37	2	María Ermila Ponce	GC	San Vicente	1	6	1	1	1	1	1	50			1	50			
38	2	Jessica Briseida C. de Domínguez	GC	San Vicente	2	4	1	1	3	2	1	40			1	25	1	10	
39	2	Claudia Yanira Vásquez Jandres	GC	San Vicente	1	3	1	1	3	3	1	50			1	10			
40	2	Marta Lillian Aguilar Meléndez	GC	San Vicente	1	4	1	1	3	1	1	50			1	50			
41	1	Carlos Armando Artiga Jovel	GC	Cojutepeque	1	4	1	1	3	3	1	70			1	20			
42	2	Vanessa Guadalupe A. de Aparicio	GC	Cojutepeque	1	7	1	1	3	3	1	50					1	10	
43	2	Lidia de Jesús M. de Alvarado	GC	Zacatecoluca	1	6	1	1	1	1	1	30							
44	1	José Luis Morales	GC	Cojutepeque	1	3	1	1	3	1	1	25			1	25	1	25	
45	2	Teresa de Jesús H. de Angel	GC	Cojutepeque	1	4	1	1	1	1	1	25							
46	2	María Esperanza Rivera	GC	Cojutepeque	2	5	2	1	1	99									
47	1	José Santos Abrego	GC	San Vicente	2	4	2	1	2	1	1	100							



N°	II. INGRESOS FAMILIARES													III. EGRESOS FAMILIARES					
	¿A qué destino las ganancias?										¿Cuántos aportan al ingreso familiar?	Si hay otros que aportan, en que condición lo hace:	Cuanto aportan: (Diario, Semanal, Mensual o Anual)		Totalizar Ingresos Familiares, a completar por el encuestador	En cuanto estima sus gastos familiares (Diario, Semanal, Mensual o Anual)s? (Incluye alimentación, educación, salud, vivienda, otros, etc.)			
	En qué %	6) Ayuda Familiar	En qué %	7) Ropa	En qué %	8) Otros	Especificar	En qué %	98) No sabe	99) No contesta			Periodo de tiempo	Rango de montos		Periodo de tiempo	Rango de montos		
1						1				30						\$600.00	3	4	
2				1	10	1	Recibos			20	2	1	3	1		\$250.00	3	2	
3						1	Recibos			75						\$350.00	2	1	
4											3	1	2	4		\$700.00	2	1	
5						1	Recibos			50						\$400.00	3	2	
6				1	5	1	Recibos			10	4	1 y 5	3	4		\$1,000.00	3	3	
7		1	20			1	Recibos			20						\$500.00	3	4	
8				1	10	1	Recibos			20	3	1	3	2		\$400.00	3	3	
9																	3	3	
10						1	Recibos				1	3	3	1		\$200.00	3	3	
11						1	Recibos			25	1	1	3	2		\$300.00	3	1	
12						1	Recibos			40						\$500.00	3	3	
13		1	10			1	Recibos			20						\$500.00	3	4	
14		1	15	1	15	1	Recibos			15						\$400.00	3	3	
15						1	Recibos			20						\$300.00	3	2	
16						1					1		1	1		\$400.00	3	3	
17		1	5			1	Recibos									\$200.00	3	2	
18						1	Recibos			60						\$500.00	3	3	
19				1	20						1					\$400.00	1	1	
20	20			1	10						1		3	3		\$400.00	3	3	
21		1	30	1	40						4	1 y 2	3	2		\$500.00	2	2	
22				1	30	1	Gastos personales			30	2	1	3	3		\$300.00	3	3	
23											1		1	1		\$350.00	1	1	
24				1	10						2	2	2	1		\$150.00	1	1	
25				1	30											\$400.00	3	3	
26											3	1 y 2	3	3		\$600.00	3	4	
27						1	Recibos			40	3	1 y 2	2	1		\$400.00	3	3	
28						1				40	2		2	1		\$400.00	3	3	
29						1	Recibos			40	3	2	3	2		\$300.00	3	3	
30						1				30	2	1	3	1		\$650.00	3	4	
31											3		3	4		\$1,200.00	3	4	
32						1	Recibos y gastos personales			35	3	1 y 3	3	3		\$300.00	3	3	
33						1	Recibos			20	3	1 y 3	3	3		\$450.00	3	3	
34						1	Recibos			30	2		3	2		\$450.00	3	3	
35						1	Recibos y gastos personales			50	1		3	2		\$450.00	3	3	
36						1	Recibos			40	2	1	3	2		\$350.00	3	3	
37											2	1	1	1		\$250.00	3	3	
38		1	25								1	1	3	2		\$400.00	3	2	
39				1	20	1	Recibos			20						\$400.00	3	3	
40																\$300.00	3	2	
41						1	Recibos			10	2	1	3	3		\$600.00	3	3	
42		1	10	1	15	1	Recibos y Gastos varios			15	5	1, 3 y 5	3	4		\$800.00	3	4	
43						1	Recibos			50	4	1,3 y 5	3	3		\$600.00	3	4	
44				1	25											\$300.00	3	2	
45						1	Pago de crédito			25	1	1	3	1		\$400.00	3	2	
46																	99	3	2
47											2	1	3	2		\$300.00	3	3	



Nº	IV. SOBRE SU ACTIVIDAD.										V. LINEA DE BASE										
	¿Qué tipo de Negocio posee? ( Comercio, servicios, producción, Definir)	¿Mantien e la misma actividad con la que tomó el crédito?	¿Si Cambio, Cual es la nueva y porque?		¿Cuántas personas trabajan en su negocio?			¿Tiene empleados en su negocio?		¿Cuáles son sus ventas promedios?		Cúntas personas trabajaban en su negocio hace 3 años? o cuántas personas trabajaban con usted en el2009?			Tenia empleados en su negocio hace tres años?			Cuáles eran sus ventas promedios hace 3 años? Cuáles eran sus ventas en el 2009 con respecto a hoy como eran sus ventas hace 3 años?			
			Indicar nueva actividad	por qué?	1) Usted	2) Familiares	3) Particulares	Si/ No	cuántos ?	Periodo de tiempo	Rango de montos	1- Usted	2- Familiares	3- Particulares	Total	1- Si	2- No	Cuántos	1- Semanales	2- Mensuales	3- Anuales
1	1-Venta de llantas	1				1		1	2	3	\$5,000.00										
2	1-Tienda, papelería y tortillería	1				1	2			2	1	\$ 65.00									
3	1-Tienda	1				1	2			2	1	\$ 50.00									
4	2-Lavado de autos	1				1		1	3	1	\$ 25.00										
5	1-Tienda	1				1				2	1	\$100.00									
6	1 y 2-Elaboración y Venta de Artesanías y Ciber G	1				1				2	2	\$175.00									
7	1-Farmacia	1				1	1			2	1	\$200.00									
8	1-Confección y venta de ropa y otros.	1				1		1	1	1	1	\$ 35.00									
9	1-Venta de Cereales	1				1	1			2	1	\$ 25.00	1	1			2	1	0		\$210,00
10	1-Venta de Cereales	1				1	1			2	1	\$ 15.00									
11	1-Productos de primera necesidad	1				1				2	1	\$ 20.00									
12	1-Venta de medicina	1				1				2	1										
13	1-Variedades	1				1		1	1	1	1	\$100.00	1	3	1		5	1		1	\$400,00
14	1-Venta de Cereales	1				1	1			2	1	\$200.00	1	1			2	1		1	\$500,00
15	1-Venta de Ropa	1				1				2	1	\$ 10.00	1				1		1	0	\$70,00
16	2-Venta de cereales y cosméticos	1				1	1			2	1	\$100.00	1	2	2		5	1		2	\$1.400,00
17	1-Venta de materiales eléctricos	1				1	1	1		1	4	\$500.00	1		3		4	1		3	250
18	1-Venta de Cereales	1				1				1	1	\$200.00	1		1		2	1		1	\$3.750.00
19	1-Pupusería	1									1										
20	2-Mecánico Dental	1				1				1	2	1									
21	1-Venta de repuesto de vehículos	1				1				2	2										
22	1-Venta de comida	1				1				2	1										
23	1-Venta de Cereales	1				1	1				1										
24	1-Venta de panes y refrescos	1				1	1			2	1	\$ 15.00									
25	1-	2				1				2	1	\$ 10.00									
26													1				1		1	0	\$105,00
27	Tienda y tortillería	1				1	1			2	1	\$ 15.00	1				1		1	0	\$42,00
28	Tienda y tortillería	1				1				2	1	\$ 15.00	1				1		1	0	\$56,00
29	Ciber café	1				1	1			2	3	\$250.00	1	1			2		1	0	\$105,00
30	1-Tienda	1				1	1			2	2	\$300.00	1	2			3		1	0	\$280,00
31	1-Comedor	1				1		1	2	1	2	\$175.00									
32	1-Venta de comida típica	1				1	1			2	1	\$ 30.00									
33	2-Molino	1				1	1			2	1	\$ 15.00									
34	1-Tortillería y Pupusería	1				1	1			2	1	\$ 30.00									
35	1.2 Venta de Típicos, Refrescos y un molino	2				1	1			2	3	\$600.00									
36	2-Reparación de bicicletas	1				1				1	1	\$ 50.00									
37	1-Venta de aceite y más	1				1	1			2	1	\$ 50.00									
38	1-Librería y Productos de 1a. Necesidad	1				1	1			2	1	\$125.00									
39	1-Tortillería	1				1		1	1	1	1	- 65.00									
40	1-Venta de piñatas y elaboración de recuerdos	1				1				2	1	\$ 8.00									
41	2-Taller de electricidad automotriz	1				1		1	1	1	3	\$450.00	1				1		1	0	\$200,00
42	1-Venta de variedades	1				1	1	1	1	3	3	\$1,750.00									
43	1-Comedor	1				1		1	1	1	1	\$ 75.00									
44	1-Ventas varias	1				1				2	1	\$ 25.00	1				1		1	0	\$140,00
45	1-Venta de Ropa	1				1				2	1	\$ 25.00	1				1		1	0	\$210,00
46	1-Ventas varias	1				1				2	1	\$ 20.00	1				1		1	0	\$140,00
47	1-Tienda	1				1	1			2	1	\$ 15.00									



V. ALGUNAS PREGUNTAS SOBRE SU EXPERIENCIA CON LOS CREDITOS																	
Nº	¿Conoce el origen de los fondos o Dinero que se le ha prestado?		¿Ha escuchado o conoce del Programa de Microfinanzas Español?		¿Desde que año trabaja con esta institución?	Había tenido crédito antes (de participar del programa)?			Denos su opinión sobre los siguientes aspectos del crédito, calificándolos del 1 al 10, 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho:						Tomó o Tomara un nuevo Crédito?		
	Si / No	puede mencionarlo?	Si / No	qué?		Si / Si, con otra / No	Cuántos Créditos	Por qué montos?	Con que IMF?	1) Requisitos	2) Tiempo de trámite	3) Atención en la IMF	4) Tiempo hasta el desembolso	5) Adecuación a su necesidad	6) Otros	Si / Si con otra / NO	Por qué monto
1	2		2		2012	1 y 4	2	\$5,000. y \$4,000.	Banco Agrícola	8	10	10	10	10			
2	2		2		2013	4	2	\$1,000. y \$2,000.	Acarsemersa	7	7	8	9	5	1	\$2,500.	
3	2		2		2000	1 y 4	2	\$5,000. y \$3,500.	Acop. Uno	10	10	10	10	10	1	\$5,000.	
4	2		2		2012	8				8	9	8	9	8	1	Pendiente	
5	2		2		1995	1	4	\$1,000., \$1,000. y \$500.		5	10	10	10	10	1	\$1,000.	
6	2		2		2013	4	2	\$2,000 y \$500	Banco Agrícola y Integra	10	10	10	10	10	1	\$2,500.	
7	2		2		2012	4	3	\$3,000, \$7,000 y \$10,00	Coop. Uno	10	8	10		10	1	\$7,000.	
8	2		2		2007	4	varios	\$100, \$150, \$ 200.	Fundecredito	10	10	10	10	10	1	\$1,000.	
9	2		1	Que ayudan al pequeño comerciante	2012	4				8	8	8	8	9	1	Pendiente	
10	2		2			4				8	8	8	8	8			
11	2		2		1998	1	4	\$3,000.		9	9	9	9	9			
12	2		2		2013	1	3			3	4	7	5	7	1	Pendiente	
13	2		2		2003	4	varios	\$5,000 \$3,000 \$4,000	BFA	7	7		7	6	1	\$4,000.	
14	2		2		2011					8	10		9	7			
15	2		2		2008	4	1	\$700.	BFA	8	7		6	9			
16	2		2		2011	4	2	\$5,750 y \$3,000	BFA y Procredit	8	9		9	6	3		
17	2		2		2009	4				9	8	10	10	9	1	\$3,000.	
18	1	De los bancos	2		2010	4	4	\$10,000	Scotia bank, HSBC, BFA	7		8	6	5			
19	2		2		2007	4	1	\$3,500.	Banco Procredit	10	10	10	10	5	1	\$10,000	
20	2		2		2013	4	3	\$1,500 c/u.	Banco Procredit	9	8	9	9	7	1	\$1,500.	
21	2		2		2010					8	5	6	6	8	1	\$1,300.	
22	2		2		2005	4	2	\$1,000,	Banco Procredit	8	6	8	7	7	1	\$700.	
23	2		2		2007					9	7	8	9	7	1	\$500.	
24	2		2		2009	4	6	\$500.	Caja de Crédito	10	10	1'	5	10	1	\$400.	
25	2		2		2007	4	2	\$200. c/u	Finca	6	6	9	9	8			
26															3	\$2,150.	Aconfinje
27	2		2			4	2	\$800 y \$1,000	Banco Azteca						3	\$1,000	Bco Azteca
28	2		2			4	5	\$600 \$800 \$1,000	Banco Azteca						3	\$1,000.	Bco Azteca
29	2		2														
30	2		2														
31	2		2		2000	4	10	\$1,500.	CAM	8	8	8	8	8	1	\$2,800.	
32	2		2		2009	4	2	\$100. \$200.,	Credimáster, AIC.	10	10	10	10	10	1	\$500.	
33	2		2		2005					10	10	10	10	10	1	\$800.	
34	2		2							10	10	10	7	7	1	\$500.	
35	2		2		2013	1 y 4	varios	\$1,000 \$650 \$1,200	BFA, AMC, Finca	9	9	10	9	9	1	\$3,500.	
36	1	Socios de la Caja de Crédito	2		2011	4	14	\$500.	OF de ESA	10	10	10	10	10	1	\$1,000.	
37	1	El sistema financiero lo patrocina	2		2001					7	6	9	9	10	1	\$1,500.	
38	2		2		2010	1	3	\$1,00 c/u		10	10	10	10	10	1	\$2,000.	
39	2		2		2009	4	2	\$300 \$ 500.	Procredit	9	9	10	10	10	1	\$6,000.	
40	1	De los mismos clientes	2		2005	1	2	\$1,000 \$5,000		10	10	10	10	10	1	\$5,000.	
41	2		2		2010					10	10	10	10	10	1	\$4,000.	
42	2		2		2013	1 y 4	2	\$6,000.	Accovi	9	10	10	10	10	1	\$2,500.	
43	2		2		2009	1				6	6	5	6	1	3	\$12,000.	Integral
44	2		2		2012					6	6		8	8	1	\$800.	
45	2		2		2010	4	varios	\$600. \$300.\$1,000.	Caja de Crédito	9	9		10	10	1	\$500.	
46	2		2		1988	1	no recuerda			10	10	10	10	10	1	\$300.	
47	2		2		2010												



V. ALGUNAS																			
Nº	Si tomó(ara) un nuevo crédito con otra IMF, porque lo hizo (aria)? (marque las opciones, puede marcar más de una)									Si no volvió a tomar crédito luego del programa por qué no lo hizo? (marque las opciones, puede marcar mas de una)									
	1) Porque no me lo ofrecieron desde esta	2) Porque otra Institución le ofrecía mejor tasa	3) Porque otra Institución le ofrecía mayor monto	4) Porque otra Institución le ofrecía mayor	5) Porque otra Institución le exigía menos requisitos	6) Porque la otra Institución tenía un procedimiento más ágil, menos	7) Porque no está satisfecho con el desempeño del crédito o de la	8) Porque ya no tiene Negocio	9) Otro (detallar),	1. Porque no le ofrecieron desde esta IMF	2. Porque no pudo devolver el crédito anterior	3. Porque el crédito no le dio los resultados esperados	4. Porque no está satisfecho con las condiciones de	5. Porque ya no tiene la microem presa	6. Otro (detallar),	1) Cuenta de Ahorro	con que IMF?	2) Cuenta Corriente	con que IMF?
1		1	1																
2																			
3																			
4																			
5																			
6																			
7																			
8																			
9																			
10																			
11																			
12																			
13																			
14																			
15																			
16																			
17																			
18																			
19																			
20																			
21																			
22																			
23																			
24																			
25																			
26																			
27																			
28																			
29																			
30																			
31																			
32																			
33																			
34																			
35																			
36																			
37																			
38																			
39																			
40																			
41																			
42																			
43																			
44																			
45																			
46																			
47																			



PREGUNTAS SOBRE SU EXPERIENCIA CON LOS CREDITOS																						
Nº	¿Qué Otros Servicios Financieros Maneja y con qué Institución?												¿El (los) Crédito(s) le ayudaron a? / 1-5									
	con que IMF?	4) Tarjeta de Débito	con que IMF?	5) Tarjeta de Crédito	con que IMF?	6) Tarjeta Prepago (no telefó)	con que IMF?	7) Pago de Remesas	con que IMF?	8) Otros	con que IMF?	99) No sabe	100) No contesta	1. Fabricar / vender nuevos productos	2. Incrementar su producción	3. Incrementar Inventarios	4. Invertir en maquinaria	5. Tener mas clientes	6. Incrementar sus ventas	7. Mejorar calidad de sus productos	8. Construcciones ( en el negocio )	
1			1	Banco Agrícola											2	2						
2													1		1		1	1				
3									Préstamo	Acop. Uno					2		2	2				
4			1	?											2	2	2	2				
5													1		2		2	2				
6															2		2	2				
7															2		2	2				
8			1	Bco Agrícola y Citibank					Préstamo	Fundecrédito					2	2	2	2			2	
9	1	Banco Agrícola													1	1	1	1				
10	1	Banco Agrícola													1	1	1	1				
11															2		2	2				
12															2		2	2				
13															2		2	2				
14															1		1	1				
15																						
16																	2					
17																2		2	2			
18				1	Banco Agrícola																	
19	1	Caja de Crédito	1	Caja de Crédito										3	3	3	3	2	2	3	3	
20	1	Caja de Crédito													2	2	2					
21	1	Caja de Crédito	1	Caja de Crédito											1	2	1	2	3	3		
22			1	Caja de Crédito											2		2	2				2
23															2		2	2				
24	1	Caja de Crédito															2					2
25																2		2				
26			1	Citi bank																		
27																						
28																						
29																						
30																						
31								1	Western Union													1
32									Seguro medico	Integral					2	2		2	2			
33								1	Banco Azteca	Seguro medico	Integral					2						
34								1	Credomatic	Seguro medico	Integral				2	2	2					
35			1	Caja de Crédito						Crédito	Finca				2	2	2	2	2			
36	1	Caja de Crédito														2	2	2				
37															2		2	2				
38															1	1		1	1			
39									1-Préstamo	Integral					1	1			1			
40																						
41			1	Caja de Crédito																		
42	1	Banco Agrícola	1	Banco Agrícola				1	BFA	1-Seguro de vidt	BFA				2	2	2	2	2	2	2	
43			1	Caja de Crédito				1	Banco Agrícola	1-Crédito	Accovi				2	2	2	2	2	2		
44			1	Banco Azteca				1	Integral	1-Préstamo	Integral						2		2			2
45																	2					
46																	2					
47																	1					
																						1-Seguro de Vidt Coop. ACCO3AL



Nº				VI. SUGERENCIAS					
	totalmente, 2.en parte, 3.no			¿Cómo afectó el (los) créditos en su negocio?	¿Podría Ud. brindarnos alguna sugerencia adicional para que podamos atender mejor sus necesidades y preferencias? Especificar				
	9. Otros (Definir)	99) No sabe	100) No contesta	1.sus ganancias crecieron, 2. sus ganancias se mantuvieron	1)	2)	3)	98) no sabe	99) no contesta
1				2	Bajar los intereses.				
2				2	Más agilidad en los trámites				
3	2-Pagar otras deudas			2	Bajar las cuotas de pago				
4				1					99
5				2					99
6	2-Mejoras de vivienda			1	Bajar intereses				
7				1	Agilizar el proceso de desembolso				
8									99
9				2	Bajar intereses				
10				2	Bajar intereses				
11				2	Que los ejecutivos sean más amables				
12	2-Pagar recibos			2	Mayor brevedad.				
13				1					99
14				2					99
15	1-Mejorar vivienda								99
16				2					99
17				2					99
18			100	3					99
19	3			3	Intereses muy altos				
20	1-Mejorar vivienda			2	No incrementar tanto la cuota cuando se tarda 10 días en pagar				
21				3	Que los encargados deberían apreciar los buenos clientes	Las personas encargadas del trámite jurídico no tienen ética profesional			
22				2	Todo bien				
23				2	Bajar los intereses				
24				2	Todo bien				
25				2	Bajar los intereses	Que no pidan muchos requisitos	Que aprueben rápido los créditos		
26									
27				1					
28									
29									
30									
31				1	Agilizar atención en las oficinas				
32	2-Uniforme			1					
33	2-Mantenimiento de vehículo			2					
34	2-Gastos personales			2					
35	2-Consolidación de deudas y Mejora de vivienda			2	Bajar los intereses				
36				1					
37	2-Compra de enseres			2	Que hagan un estudio personal para que vean si se necesita la ayuda				
38				2	Que brinden facilidad para créditos de vivienda				
39	1-Compra de vehículo			1					99
40	1-Construcción de Vivienda								
41	2-Compra de herramientas y repuestos			1					
42	2-Consolidación de deuda			2	Dar créditos para vivienda	Crear fondos para consolidación de deuda			
43	2-Consolidación de deuda			2	Que se puedan liquidar las deudas con créditos de otros bancos	Que sean más accesibles con los créditos			
44				2					
45				2	Bajar los intereses				
46				2					
47			100	no contesta					99



**Anexo 6: Base de datos de las Encuestas Aplicadas a IMF Participantes del Fondo de Crédito**

N°	¿Cómo le parecieron los requisitos y trámites de ingreso para participar del fondo de crédito del Programa?	En general, ¿cómo le parecieron los procedimientos operativos para el redescuento de los créditos?	¿Qué grado de dificultad encontraron para colocar fluidamente los créditos al grupo meta del Programa?	En general, ¿cómo considera fue la recepción de los créditos en el grupo meta?	¿Cuál es su opinión sobre el sistema de monitoreo y seguimiento del fondo de crédito realizado por BANDESAL?	¿Qué importancia estratégica tiene el sector microempresarial en su institución?	¿Qué papel han jugado los recursos del Programa en la cartera de su institución?
1	Algo adecuados	Poco adecuados	Ningún o muy poco grado de dificultad	Buena aceptación	Mejorable	Alta	Moderadamente relevante
2	Muy adecuados	Algo adecuados	Ningún o muy poco grado de dificultad	Alta aceptación	Adecuado	Alta	Muy relevante
3	Muy adecuados	Algo adecuados	Moderado grado de dificultad	Regular aceptación	Mejorable	Alta	Moderadamente relevante
4	Muy adecuados	Muy adecuados	Ningún o muy poco grado de dificultad	Buena aceptación	Adecuado	Alta	Muy relevante
5	Muy adecuados	Muy adecuados	Ningún o muy poco grado de dificultad	Buena aceptación	Adecuado	Alta	Muy relevante
6	Muy adecuados	Muy adecuados	Ningún o muy poco grado de dificultad	Buena aceptación	Adecuado	Alta	Muy relevante





N°	¿En cuánto estima la proporción de clientes del Programa que ya eran clientes de la IMF con anterioridad?	¿En qué proporción estima retener los nuevos clientes captados con el Programa para un nuevo préstamo?	¿Qué ventajas ofrece el uso de fondos del Programa?	El acceso a los recursos del Programa ¿ha incidido en la capacidad de atraer otras fuentes de recursos?	¿Qué cambios o nuevas competencias ha generado el acceso a los recursos del Programa en el desempeño institucional de vuestra institución?
1	Entre el 25% y el 49%	Entre el 50% y el 74%		Alta incidencia	
2	Entre el 50% y el 74%	Entre el 50% y el 74%	Bajo costo Fondeo adhoc a la Misión de la Institución (crédito productivo) Adecuado calce de plazos	Alta incidencia	
3	Entre el 25% y el 49%	Entre el 50% y el 74%	≠¿NOMBRE?	Moderada incidencia	
4	Entre el 50% y el 74%	Más del 75%	Diversificación de fuentes de financiamiento Bajo costo de los recursos	Moderada incidencia	Disponer de recursos para la microempresa nos permite permanecer en un proceso constante de mejoras en la aplicación de la tecnología crediticia.
5	Entre el 50% y el 74%	Entre el 50% y el 74%	Agilidad en los redescuentos Plazos adecuados	Moderada incidencia	El ingreso de algunos de la Banca Comercial que no estaban enfocados en las cooperativas como por Ejemplo el Banco de América Central.
6	Entre el 25% y el 49%	Más del 75%	1- Contar con una fuente de recursos accesible 2- Acceder a fortalecimiento institucional	Moderada incidencia	



Nº	En relación con el desempeño social, ¿cómo gestiona la institución el mismo?	Sin que signifique un compromiso, ¿estarían interesados en mejorar la gestión del desempeño social de vuestra institución?	¿Cuál es su percepción general de la situación actual del sector de las microfinanzas en El Salvador? ¿Cómo lo definiría o caracterizaría?	¿Cuál es su opinión sobre los impactos y efectos del Programa sobre las microfinanzas en El Salvador?
1	Alinean sus procesos de negocios para alcanzar tanto los objetivos financieros como sociales	Tal vez		Muy favorable
2	Se hace mediante un set de indicadores o medidas puntuales, Cuentan con un sistema de responsabilidad social implementado en su estructura, políticas y procesos, incluyendo medidas de protección del cliente, Alinean sus procesos de negocios para alcanzar tanto los objetivos financieros como sociales, Hacen un seguimiento sobre el alcance de sus objetivos sociales	Definitivamente sí	Sobreoferta Sobreendeudamiento Dificultad en crecimiento por estancamiento macroeconómico Exposición a los riesgos de inseguridad y criminalidad	Muy favorable
3	Alinean sus procesos de negocios para alcanzar tanto los objetivos financieros como sociales	Tal vez	bastante difícil y competitivo	Muy favorable
4	No hay gestión específica del desempeño social	Tal vez	Asediado y diezmado por la delincuencia  Con problemas de sobreendeudamiento	Muy favorable
5	No hay gestión específica del desempeño social	Definitivamente sí	En general la mayoría de instituciones financieras no lo está tomando en cuenta y considero que es una buena oportunidad para poderle brindar apoyo para su respectivo desarrollo.	Levemente favorable
6	Alinean sus procesos de negocios para alcanzar tanto los objetivos financieros como sociales	Definitivamente sí	En un mercado maduro como el nuestro, la preocupación mas alta es el sobre endeudamiento que estan presentando el sector.	Muy favorable



Nº	En general, ¿cuáles considera son las principales <b>LIMITANTES INTERNAS</b> que condicionan el desempeño de las instituciones microfinancieras del país en la actualidad?	En general, ¿cuáles son las principales <b>LIMITANTES EXTERNAS</b> que condicionan el desempeño de las instituciones microfinancieras del país en la actualidad?
1		
2	Falta de competencias Falta de oportunidades de desarrollo de los Recursos Humanos Deficiente Gobierno Corporativo	Falta de fuentes de financiamiento Falta de regulación adecuada al segmento Falta de fondos de garantía para actividades agropecuarias
3	Capacidad Instalada(material y humana)	La competencia es muy grande
4	La delincuencia con creciente control territorial afecta económicamente la sostenibilidad de este segmento. Es el más golpeado por la delincuencia. La falta de información sistematizada de la industria de las microfinanzas. Se genera exceso de oferta y en alguna medida competencia desleal, por la falta de estandarización de la normativa aplicable a las entidades de microfinanzas y en segundo orden por desigualdades en la aplicación de la tecnología crediticia.	No las vemos
5	La operatividad es muy alta.	Los clientes que tienen las microfinancieras son asediados por la delincuencia y esto conlleva a alto índices de mora.
6	La Ley de Usura es una limitante ya que condiciona a las instituciones sin considerar los altos costos para atender al sector. Instituciones como la DPC (Direccion de Proteccion al Consumidor) tambien indice ya que protege más al que no paga.	Mas veo las internas. A lo mejor en las externas podria ser el limitado acceso a recursos para algunas instituciones.



**Anexo 7: Base de datos de las Encuestas Aplicadas a IMF Participantes del Fondo de Asistencia Técnica (FAT)**

Nº	¿Cómo le parecieron los requisitos y trámites de ingreso para participar del Fondo de Asistencia Técnica (FAT) del Programa?	En general, ¿cómo le parecieron los procedimientos operativos para utilizar el FAT?	¿Qué cambios ha generado la asistencia técnica adquirida con los recursos financieros del FAT en el fortalecimiento de su institución?	¿Cuál es su opinión sobre resultados directos y efectos a largo plazo de la asistencia técnica financiada en vuestra institución con el FAT?	En relación con el desempeño social, ¿cómo gestiona la institución el mismo?	Sin que signifique un compromiso, ¿estarían interesados en mejorar la gestión del desempeño social de vuestra institución?	¿Cuál es su percepción general de la situación actual del sector de las microfinanzas en El Salvador? ¿Cómo lo definiría o caracterizaría?
1	Muy adecuados	Muy adecuados	Establecer una metodología de riesgo para la evaluación de IMFs que puedan aplicar al Fondo Salvadoreño de Garantías.	Muy positivos	Se hace mediante un set de indicadores o medidas puntuales, Alinean sus procesos de negocios para alcanzar tanto los objetivos financieros como sociales	Definitivamente sí	La industria ha tenido avance importante en la atención de las micro y pequeñas empresas, hay algunas aspectos pendientes por superar: mayor bancarización del sector rural, creación de nuevos productos para créditos agropecuarios, impulsar líneas y programas de apoyo para emprendedores.
2	Algo adecuados	Algo adecuados	Mejoradas las competencias del personal en la gestión crediticia Mejoramiento de los indicadores de desempeño del programa de créditos Implementación y mejoramiento de las herramientas de la gestión crediticia.	Muy positivos	Alinean sus procesos de negocios para alcanzar tanto los objetivos financieros como sociales	Definitivamente sí	Las microfinanzas es un importante sector informal, que contribuye a la economía de las familias excluidas de las oportunidades del mercado laboral formal, cuyos usuarios demandan de servicios financieros y no financieros para su desarrollo.
3	Muy adecuados	Algo adecuados	Hemos adquirido un nuevo sistema de administración de cartera y módulos de contabilidad. Esto nos permite tener más información de nuestra cartera, mejor gestión de cobro, efectividad de nuestras agencias y asesores de crédito, entre otros.	Muy positivos	Se hace mediante un set de indicadores o medidas puntuales	Definitivamente sí	Debido a las leyes que han sido aprobadas en relación a Ley Contra Usura - la industria está en riesgo, Por otro lado hay bastante competencia en el mercado, un nivel alto de endeudamiento de los clientes y riesgo en las zonas principales de nuestros clientes debido a la presencia de maras.
4	Muy adecuados	Muy adecuados	MUY RELEVANTES, EN UN PRIMER MOMENTO HA FORTALECIDO NUESTRA GESTIÓN ESTRATÉGICA, CONTAMOS AHORA CON HERRAMIENTAS QUE HAN FORTALECIDO NUESTRA INSTITUCIÓN, Y AHORA ESTAMOS POR FORTALECER LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA CON UN SISTEMA INFORMÁTICO MÁS ROBUSTO QUE SIN DUDA MEJORARÁ NUESTRO TRABAJO.	Muy positivos	Alinean sus procesos de negocios para alcanzar tanto los objetivos financieros como sociales	Definitivamente sí	LAS MICROFINANZAS SE HAN DESARROLLADO DE MANERA DESORDENADA EN GENERAL, POR TANTO HAY SOBRE OFERTA DE PRODUCTOS, QUE LLEVAN AL SOBRE ENDEUDAMIENTO. EL TRABAJO DE MICROFINANZAS ESTÁ LIMITADO Y AFECTADO POR POLÍTICAS GUBERNAMENTALES. EL ACCESO AL FONDEO DE LAS MICROFINANCIERAS ES DE CIERTO MODO COMPLEJO, BUROCRÁTICO Y/O COSTOSO.



Nº	¿Cómo le parecieron los requisitos y trámites de ingreso para participar del Fondo de Asistencia Técnica (FAT) del Programa?	En general, ¿cómo le parecieron los procedimientos operativos para utilizar el FAT?	¿Qué cambios ha generado la asistencia técnica adquirida con los recursos financieros del FAT en el fortalecimiento de su institución?	¿Cuál es su opinión sobre resultados directos y efectos a largo plazo de la asistencia técnica financiada en vuestra institución con el FAT?	En relación con el desempeño social, ¿cómo gestiona la institución el mismo?	Sin que signifique un compromiso, ¿estarían interesados en mejorar la gestión del desempeño social de vuestra institución?	¿Cuál es su percepción general de la situación actual del sector de las microfinanzas en El Salvador? ¿Cómo lo definiría o caracterizaría?
5	Muy adecuados	Muy adecuados	Muy importantes, desde el punto de vista Estratégico y operativo, con vision hacia el futuro, y fortaleciendo la capacidad operativa y de control interno.	Muy positivos	Se hace mediante un set de indicadores o medidas puntuales	Definitivamente sí	Mercado muy competitivo y maduro, con fuertes impactos en leyes que afectan negativamente al sector, la sombra del sobreendeudamiento esta ahí presente, sin que se pueda cuantificar que tan fuerte seri un impacto.
6	Muy adecuados	Muy adecuados	Realmente ha sido de mucha poyo para nuestro crecimiento ya que en tres años hemos triplicado la cartera y hemos pasado de 7000 a 11000 clientes.	Muy positivos	Hacen un seguimiento sobre el alcance de sus objetivos sociales	Definitivamente sí	No hay estudios serios que conduzcan a la realidad de las Microfinanzas. Nuestra percepción es solo eso, percepción : un sector que poco a poco se va desarrollando y sentimos que todavía hay un enorme espacio para el crecimiento pero en el área rural y agropecuaria. Por la situación económica critica actual del PAIS habrá mas gente pobre que se convertirá en emprendedores, aumentando el mercado de subsistencia y acumulación simple.
7	Muy adecuados	Muy adecuados	Los cambios han sido muchos, ahora nuestro personal cuenta con el recurso tecnologico lo cual incide en gran medida en el incremento de su productividad y el de brindar un servicio mas agil a nuestros clientes.	Muy positivos			



N°	¿Cuál es su opinión sobre los impactos y efectos del Programa sobre las microfinanzas en El Salvador?	En general, ¿cuáles considera son las principales LIMITANTES INTERNAS que condicionan el desempeño de las instituciones microfinancieras del país en la actualidad?	En general, ¿cuáles son las principales LIMITANTES EXTERNAS que condicionan el desempeño de las instituciones microfinancieras del país en la actualidad?	¿Qué oportunidades avizora para la industria microfinanciera en los próximos años?
1	Muy favorable	Estilos de Gerencia centralizado. Falta de especialización de recursos humanos	Las Instituciones de la industria están atendiendo los mismos clientes, lo que genera sobre endeudamiento Inestabilidad social ocasionada por la delincuencia, lo que genera que muchas pequeñas empresas cierren sus negocios y por lo tanto no pagan sus créditos o no renuevan los que ya poseen. Las fuentes de fondeo son mas escasas	
2	Muy favorable	Herramientas y políticas inadecuadas para la gestion crediticia Falta de renposabilidad de las instituciones en la prestacion de los servicios financieros.	Crisis financiera internacional que afecta el mercado local Sobreendeudamiento del sector Falta de políticas publicas que insentivan los mercados Situacion de inseguridad	Intituciones debera ajustar sus polticas para prestar un servicio mas integral al sector. Diversificacion de productos y servicios al sector Aprovechamiento de las herramientas tecnologicas Recuperacion de los mercados
3	Desfavorable	Personal calificado comprometido con la institucion	Legislacion adecuada que fomente las microfinanzas. Seguridad en las zonas de riesgo.	Principalmente en zonas rurales, vivienda RAM para microempresarios con productos remesas y productos innovadores.
4	Levemente favorable	DEBIL CULTURA DE USO DEL CREDITO DE LOS USUARIOS SOBRE OFERTA DE PRODUCTOS FINANCIEROS PROBLEMAS SOCIALES DEL PAIS, QUE GENERAN ALTO RIESGO POLITICAS GUBERNAMENTALES NO ABONAN A UN BUEN CLIMA DE INVERSION DE LOS MICROEMPRESARIOS Y/O PRODUCTORES	RECURSOS FINANCIEROS DE SEGUNDO ° PISO, CADA VEZ MAS ESCASOS Y CON MAYOR COSTO.  RESTRICCIONES A LOS RECURSOS	CREACION DE UNA LEY DE FOMENTO A LAS MICROFINANZAS, PUEDE GENERAR UN SECTOR MAS FORTALECIDO Y DE MEJOR APOYO A LOS USUARIOS  GAMA DE PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS AL CREDITO, QUE PUEDEN EJECUTAR LAS MICROFINANCIERAS



Nº	¿Cuál es su opinión sobre los impactos y efectos del Programa sobre las microfinanzas en El Salvador?	En general, ¿cuáles considera son las principales <b>LIMITANTES INTERNAS</b> que condicionan el desempeño de las instituciones microfinancieras del país en la actualidad?	En general, ¿cuáles son las principales <b>LIMITANTES EXTERNAS</b> que condicionan el desempeño de las instituciones microfinancieras del país en la actualidad?	¿Qué oportunidades avizora para la industria microfinanciera en los próximos años?
5	Muy favorable	<p>a) Fondos muy limitados y altos.</p> <p>b) Información limitada por no tener acceso a consultas de la central de riesgo de instituciones reguladas.</p>	no se visualizan	<p>Penetrar al mercado rural.</p> <p>Nuevos productos de Banca Electronica.</p> <p>Corresponsales bancarios</p>
6	Muy favorable	<p>-Visión empresarial de llegar a mercados masivos rurales.</p> <p>-Acomodamientos del día a día sin actuar estratégicamente y con INNOVACION para llegar a masificar el Microcredito.</p> <p>-Ausencia de una ruta de futuro que permita la regulación por fases a fin de que las Microfinanzas sean intermediadoras financieras, esto es que puedan coleccionar ahorros y otros servicios de mayor amplitud e inclusión.</p>	<p>-la participación del estado en poner techo a las tasas de INTERES.</p> <p>-El desbordamiento del sobreendeudamiento por la competencia.</p> <p>-Falta de políticas nacionales hacia el fortalecimiento de las Microfinanzas a futuro.</p> <p>-Falta de conciencia sobre apoyar a se</p>	<p>- Esperaría un crecimiento moderado</p> <p>- oferta de productos con alta tecnología que harán a las Microfinancieras con mas alcance en áreas remotas.</p> <p>-productos mejor disponibles : microseguros, Microleasing, corresponsalías, uso de la telefonía para operar e</p>
7				



Nº	Sin que signifique compromiso ¿estaría su institución interesada en solicitar un cupo de crédito para canalizar créditos al grupo meta con los fondos del Programa?	Con el fin de aumentar la base de clientes del grupo meta del Programa, ¿estaría su institución interesada en aplicar nuevamente para el Fondo de Asistencia Técnica no reembolsable?	Para culminar, ¿qué recomendaría para que el Programa sea más efectivo?
1	No por que el FSG solo otorga garantías, no otorga créditos directos.	Si, es importante contar con recursos que apoyen nuevos instrumentos, metodologías y herramientas que faciliten la atención de sectores con menos acceso a la bancarización en El Salvador.	Agilizar las aprobaciones de los proyectos, Descentralizar las aprobaciones de proyectos a la unidad de proyectos en BANDESAL, esto agilizaría la aprobación de los proyectos y por tanto la eficiencia del uso de los recursos.
2	De acuerdo a las proyecciones de crecimiento, nuestra institución requerira para el 2014 un monto estimado de \$450,000.00	Si. Nuestra intitucion esta interesasda en aplicar nuevamente a dicho fondo, cuya inversion estaria destinada principalmente a expandir y acercar los servicios a nuestros clientes, a traves de la apertura de puntos se servicio en otras zonas del departamento.	Que las solicitudes puedan ser tramitadas en oficinas que funcionen en El Salvador, a fin de que los tiempos de respuesta sean mas cortos.
3	Si, \$1,000,000.00	Si, capacitaciones al personal de creditos, revision de manuales	Agilizacion de los plazos de respuesta
4	SI \$500,000.00	SI UTILIZACION DE HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS PARA MEJORAR EL SERVICIO FORTALECER LOS TEMAS DE MARCO LEGAL DE LAS MICROFINANCIERAS	CONTINUAR CON LA MISMA VISION DE APOYO AL SECTOR Y GENERAR ESPACIOS DE FORTALECIMIENTO EN TEMAS DE ACTUALIDAD AFINES AL SECTOR ( ACCESOS A FODEO, FORTALECIMIENTO EN GOBERNABILIDAD DE LAS MICROFINANZAS, E INCIDENCIA EN POLITICAS PUBLICAS





N°	Sin que signifique compromiso ¿estaría su institución interesada en solicitar un cupo de crédito para canalizar créditos al grupo meta con los fondos del Programa?	Con el fin de aumentar la base de clientes del grupo meta del Programa, ¿estaría su institución interesada en aplicar nuevamente para el Fondo de Asistencia Técnica no reembolsable?	Para culminar, ¿qué recomendaría para que el Programa sea más efectivo?
5	Definitivamente que si.	Si, son fortalecimientos importantes que favorecen el desarrollo de las instituciones.	Que se brinden fondos para el seguimiento a mas cortos plazos.
6	Requeriríamos fondeos para que en 7 años podamos llegar a 30000 clientes en áreas rurales con METODOLOGIA grameen y Adescos (agropecuarios) y productos diversos en la cadena de valor agropecuaria y de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudios de Mercado</li> <li>- Apoyos para el desarrollo del desempeño Social que beneficien a Clientes en sus aspiraciones de salud, EDUCACION financiera y ahorros.</li> <li>-Apoyos para el establecimiento de la medición de la pobreza en los clientes nuestros.</li> </ul> <p>Actualmen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Que se hagan mas encuestas como la presente en forma recurrente para conocer que piensa el sector en un mercado que tiene avances tecnológicos y método ovo os constantes.</li> <li>-encontrar en los encargados del Programa personal bien capacitado y muy consciente</li> </ul>
7			