

## **Cuestionario para Solicitantes de FIDENORTE, 2013**

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

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

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

### **A. General**

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

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

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

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

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

A3) ¿Por qué no tomó el crédito?

--

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

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

--

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

--

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

--

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

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

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

**B. Actividades FIDENORTE**

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

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

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

\_\_\_\_\_ **Veces**

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

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

--

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

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

--

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

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

B8) ¿Qué tipo de asistencia solicitó?

--

B9) ¿Se logró contratarla a través de FOMILENIO?

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

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

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

--

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

**C. Repago de Crédito FIDENORTE**

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

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

C2) ¿Qué tipo de dificultades ha tenido?

**[Seguir a pregunta D1]**

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

***D. Inversiones***

D1) ¿Utilizo usted por lo menos una parte de su crédito FIDENORTE?

SI  → Pregunta D3                      NO

D2) Porque no ha hecho uso del crédito FIDENORTE?

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

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

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

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

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

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

--

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**E. Empleo**

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

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

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

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

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

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

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

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

***F. Costos e Ingresos***

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

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

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

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

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

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

--

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

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

1. Sí	<b>Respuesta:</b>
2. No	

--

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

1. Sí	<b>Respuesta:</b>
2. No	

--

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

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

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

***G. Otros Resultados***

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

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

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

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

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

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

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

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

G5) ¿Le otorgaron el crédito?

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

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

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

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

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

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

**H. Satisfacción y Lecciones Aprendidas**

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

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

--

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

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

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

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

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

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

OBSERVACIONES FINALES

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

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

