



**Microcrédito para vivienda dirigido a familias que reciben remesas en Nicaragua:
Resultados del proyecto piloto del Fondo de Desarrollo Local
Julio del 2010**

María Sáenz

msaenz@habitat.org

Departamento de Finanzas para Vivienda
Hábitat para la Humanidad – Oficina de Latinoamérica y el Caribe

Resumen

Entre abril del 2008 y marzo del 2010, con el apoyo técnico de Hábitat para la Humanidad Internacional, el Fondo de Desarrollo Local ejecutó un proyecto piloto en Nicaragua para determinar si las remesas son una fuente de ingresos que debe ser considerada al ofrecer crédito para mejoramiento de vivienda a familias de bajos ingresos. El crédito fue acompañando de asistencia técnica en construcción (ATC) ofrecida a los clientes de FDL por personal de esa institución. Este piloto fue implementado en las ciudades de Tipitapa y Masaya.

A continuación, se presentan los resultados principales.

Características de los clientes: de los 123 créditos desembolsados a enero del 2009, el 34% de los clientes del piloto tenía ingresos mensuales de 1 a 3 salarios mínimos (incluyendo remesas); el 38% tenía ingresos de 4 a 5 salarios mínimos. (El salario mínimo era de \$US100, aproximadamente). El 88% eran mujeres. El 64% recibía remesas menores a \$200 al mes.

Colocación de créditos y morosidad: durante el piloto, FDL colocó 211 créditos con un monto promedio de US\$ 980. La colocación fue más alta en el primer año. El segundo año coincidió con la crisis financiera mundial, y una bajada en las remesas recibidas en Nicaragua. En el primer año, la morosidad promedio del piloto fue de 0.8%, lo cual fue considerablemente menor que la morosidad de toda la línea de la cartera de vivienda del FDL, que fue de 4.8%. En el segundo año del piloto, la situación se invirtió llegando la morosidad promedio del piloto a 13.9% y la morosidad de toda la línea de vivienda a 7.5%. A inicios del 2009, para controlar la morosidad, FDL decidió otorgar crédito solo a familias que cuenten con ingresos de una microempresa, además de remesas. Otra medida posible, que no se implementó, es el otorgamiento de crédito a familias que reciben remesas de más de una fuente (McBride 2010).

La **inclusión de las remesas como fuente de ingreso** al calcular la capacidad de pago de las familias que las reciben permitió que estas familias fueran elegibles para un crédito con FDL. En otros casos, permitió ofrecer montos superiores a los que hubieran tenido acceso si las remesas no se hubieran considerado (McBride 2010; Alvarado 2009).

Asistencia técnica en construcción¹ (ATC): el presupuesto de la obra fue considerado por los clientes como la parte más útil de la ATC. Este presupuesto les ayudó a saber “cuáles y cuántos materiales era necesarios para finalizar su proyecto” y a tener una idea más realista de lo que se podía lograr con el dinero disponible. Además, les ayudó a negociar con los albañiles que contrataron (McBride 2010).

En Tipitapa se consideró ventajoso contar con una persona a cargo de la ATC dentro del personal de la sucursal, quien también tuvo a su cargo la colocación de créditos. FDL consideró provechoso hacer esta mezcla de funciones para agilizar la atención al cliente.

Se consideró necesario que el gerente de una sucursal y el comité de crédito participen en el monitoreo del ofrecimiento de ATC. Además, las familias deben conocer qué esperar de la ATC, según el tipo de mejoramiento que realicen (Lindenberg 2009). Finalmente, podría ser recomendable ofrecer un incentivo financiero al técnico, según el nivel de ATC ofrecido.

Calidad del servicio al cliente: los clientes consideraron que la calidad de la atención ofrecida por FDL fue alta durante “cada paso del proceso crediticio, desde el momento en que se solicitó el crédito hasta el pago final” (McBride 2010).

Efectos del piloto: según evidencia anecdótica, los créditos otorgados aceleraron el proceso de construcción de vivienda progresiva que las familias ya venían realizando. Entre otros efectos, los mejoramientos contribuyeron a disminuir el hacinamiento y a que las familias se sintieran más seguras (McBride 2010 y Alvarado 2009).

En **conclusión**, el piloto presenta evidencia que respalda la inclusión de las remesas en el cálculo de la capacidad de pago de familias de bajos ingresos que necesitan un crédito para mejorar sus viviendas, especialmente cuando no hay una crisis financiera que impacta estas remesas. Ello permite que estas familias califiquen para un crédito o que el monto del crédito sea mayor al que podrían obtener sin incluir las remesas. El ofrecer crédito a familias que cuentan con otros ingresos o que cuentan con más de una fuente de remesas puede ayudar a bajar el riesgo en la colocación de créditos.

FDL tiene planeado expandir, a otras sucursales, la oferta de crédito para mejoras a la vivienda a familias que reciben remesas y que poseen una microempresa.

¹ La ATC varía según el tipo de mejoramiento a ser realizado por la familia. Este servicio puede incluir el presupuesto de la obra, plano, visita de revisión durante y después de la construcción.

I. Introducción

En abril del 2007, la oficina de Latinoamérica y el Caribe de Habitat para la Humanidad Internacional (HPHI-LAC), a través de la Fundación PRODEL, contactó al Fondo de Desarrollo Local (FDL) en Nicaragua, para proponerle el diseño de un producto de microcrédito dirigido a familias de bajos ingresos que reciben remesas y que necesitan mejorar sus viviendas. FDL y HPHI-LAC acordaron trabajar juntas dado el interés compartido de servir a esta población.

Entre julio y diciembre del 2007, HPHI-LAC ejecutó un estudio de mercado en la ciudad de Tipitapa, donde FDL tiene una sucursal con una ventanilla de servicios de Western Union, para la entrega de remesas, principalmente, provenientes de Estados Unidos. (Tipitapa se encuentra a aproximadamente diez kilómetros al nordeste del aeropuerto de la ciudad de Managua). Este estudio de mercado consistió de un análisis de tendencias en vivienda social y de remesas en Nicaragua, 16 entrevistas grupales con familias meta y una entrevista grupal con personal de campo de las sucursales de Tipitapa y Masaya. (Masaya está ubicada a aproximadamente 25 kilómetros al sur de Tipitapa).

A partir de los resultados del estudio de mercado, FDL diseñó un producto crediticio, durante un taller facilitado por HPHI-LAC. Este producto fue validado usando una encuesta administrada entre 60 posibles clientes que reciben remesas en la sucursal de Tipitapa.

Finalmente, entre abril del 2008 y marzo del 2010, FDL se encargó de poner a prueba el producto diseñado a través de un proyecto piloto en las ciudades de Tipitapa y Masaya. Con ello se buscó *determinar si las remesas son una fuente de ingresos que debe ser considerada al ofrecer crédito para mejoramiento de vivienda a familias de bajos ingresos*. (La metodología utilizada para realizar el estudio de mercado, y diseñar y poner a prueba el nuevo producto se basó en una adaptación de la metodología de MicroSave, hecha por HPHI-LAC).

Este documento presenta el producto diseñado, y los principales resultados y aprendizajes del piloto. La lista de personas participantes en esta iniciativa aparece en el anexo 1.

II. Descripción del producto

El producto puesto a prueba en el piloto de Tipitapa y Masaya se presenta en la Tabla 1.

Tabla 1. Producto crediticio diseñado por el FDL

Parámetros	Prototipo FDL
Población	Familias que reciben remesas por vías formales en FDL o en otras instituciones divididas en dos segmentos: a) familias cuyos ingresos provienen en un 80% o más de remesas (Segmento A); b) aquellas cuyos ingresos provienen en menos de un 80% de remesas (Segmento B).
Producto	Crédito para todo tipo de mejoras de vivienda, acompañadas de asistencia técnica en construcción (ATC), ofrecida a las familias en su vivienda. Se ofrecen tres modalidades de ATC, dependiendo de la complejidad de la construcción (ver inciso sobre ATC en la sección de resultados para mayor detalle).
Monto	\$500 - \$2000
Plazo	12 - 36 meses
Pago	Pago mensual o quincenal, refinanciamiento, prepago
Garantía	Fiador, prenda o hipoteca
Precio	
Tasa	19-22% más comisión del 5%
Cuota	\$40 - \$60
Plaza	Sucursales de Tipitapa y Masaya, las cuales se ubican en el centro de estas ciudades.
Promoción	En Nicaragua: volante en oficinas FDL y fuera de oficinas de otros lugares donde entregan remesas. Visitas a familias que participaron en entrevistas grupales.
Personal**	En cada sucursal, se creó un puesto de <i>técnico en construcción y promotor de crédito</i> , en el cual la misma persona se encargó de ambas funciones. Este personal fue capacitado por PRODEL en el ofrecimiento del servicio.*** En términos de la calidad de la atención, igual a productos actuales.
Proceso	Promotores: con incentivos por cada crédito colocado.
Posicionamiento	Aprovechar imagen positiva del FDL. Mejorar servicio de entrega de remesas.

* En los primeros tres meses del piloto se ofreció del 23 al 24%, con comisión del 1%.

** Por personal se entiende el trato dado a las familias cliente.

*** En su línea tradicional de crédito para mejoramiento de vivienda, FDL contrata a PRODEL para el ofrecimiento de la asistencia técnica en construcción que reciben sus clientes.

A solicitud de FDL, HPHI-LAC estableció un fondo de garantía para cubrir los créditos no-recuperados, después de agotar todas las vías usualmente utilizadas por FDL para su recuperación. (El personal de campo no fue informado de la existencia de este fondo). El fondo cubría 100% y 25% del crédito de los Segmentos A y B, respectivamente, más los intereses hasta 90 días. A la fecha, FDL no ha hecho uso de este fondo.

III. Resultados

A continuación, se presenta una descripción de los clientes del proyecto piloto, seguida de una descripción del comportamiento de la cartera, la asistencia técnica en construcción ofrecida a los clientes y la calidad de la atención provista a estos clientes. Al final, se describen varios efectos del proyecto en las familias atendidas.

III.1. Caracterización de los clientes

Los ingresos y remesas recibidas (ver Tabla 1) corresponden a los clientes existentes en enero del 2010:

- **Capacidad de pago:** el 34% de los clientes tenían ingresos familiares de 1 a 3 salarios mínimos mensuales. Este porcentaje llegó casi al 50% en Tipitapa, y solo al 7% en Masaya. El 38% de los clientes tenían ingresos familiares entre 4 y 5 salarios mínimos mensuales. (En ese momento, el salario mínimo era de US\$100 mensuales, aproximadamente).
- **Sexo:** el 88% de los clientes son mujeres.
- **Remesas:**
 - En promedio, las remesas componen un 65% de los ingresos de los clientes de Tipitapa. (No fue posible calcular este porcentaje con datos existentes sobre los clientes en Masaya).
 - El 68% y 21% de los clientes reciben remesas de EEUU y en Costa Rica, respectivamente.
 - El 64% recibe remesas menores de \$200 al mes.

Tabla 1. Características de los clientes del piloto en las sucursales de Tipitapa (79 clientes) y de Masaya (43 clientes), a enero del 2009.

Tema	Característica	Valor	Tipitapa		Masaya		Total	
			#	%	#	%	#	%
Capacidad de pago	Ingresos brutos (US\$)	>99	1	1%	0	0%	1	1%
		100-199	20	25%	1	2%	21	17%
		200-299	17	22%	2	5%	19	16%
		300-399	17	22%	8	19%	25	20%
		400-499	9	11%	13	30%	22	18%
		500-599	3	4%	8	19%	11	9%
		600-699	5	6%	2	5%	7	6%
		>700	7	9%	9	21%	16	13%
Remesas	País de origen	EEUU	57	72%	26	60%	83	68%
		CR	17	22%	9	21%	26	21%
		Otros	5 ²	6%	8 ³	19%	13	11%
	Tamaño (US\$) ⁴	45-99	6	8%	35	81%	78	64%
		100-149	20	25%				
		150-199	17	22%				
		200-249	9	11%	8	19%	44	36%
		250-299	7	9%				
		300-349	12	15%				
		350-399	3	4%				
		400-499	4	5%				
		500-600	0	0%				
>600	1	1%	0	0%	0	0%		

III.2. Comportamiento de la cartera

A continuación, se presenta la colocación de créditos y la morosidad de la cartera durante los dos años de duración del proyecto piloto:

- **Colocación:** las sucursales de Tipitapa y Masaya colocaron 142 y 69 créditos, respectivamente, durante los dos años del piloto (ver Gráfica 1). Una razón que puede explicar la diferencia de la colocación entre las sucursales es la falta de un estudio de mercado en Masaya, para ajustar el producto crediticio diseñado con base en el estudio de mercado realizado en Tipitapa. Otra razón posible es la falta de apoyo brindado, en Masaya, al *técnico de construcción y promotor de crédito* por parte de los otros oficiales de crédito. (En Tipitapa se percibió que los promotores de crédito trabajaban en equipo con el *técnico en construcción y promotor de crédito* del piloto). Además, en Masaya, la persona que ocupó el cargo fue despedida durante el primer año del piloto. La persona que le

² Uno de cada uno de estos países: Australia, Canadá, México, España y Panamá.

³ Cuatro de cada uno de estos países: España y Panamá.

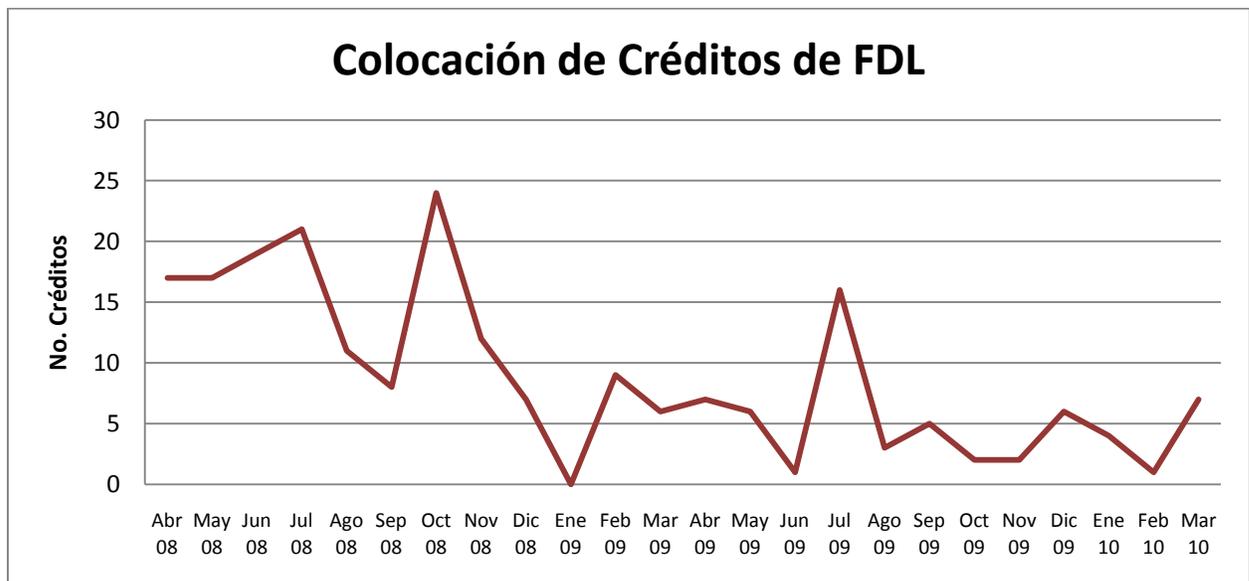
⁴ Los datos provistos por FDL de la sucursal de Masaya fueron presentados en dos grupos: de \$100-200 y de \$200-600.

reemplazó ocupó el puesto por unos meses antes de ser transferida a otra sucursal. Finalmente, en el primer año del piloto, se detectaron deficiencias en el mercadeo del producto en esta sucursal.

El promedio del monto de los créditos fue de US\$ 908. Los créditos fueron utilizados por las familias para instalar un techo nuevo, construir una cocina o un dormitorio adicional, crear divisiones internas, pintar o repellar las paredes, colocar puertas y ventanas, entre otros mejoramientos. Algunas familias utilizaron los préstamos para comprar materiales de construcción, que utilizarían luego para realizar la mejora deseada. Según los registros de FDL, a enero del 2009, 19 de 122 créditos otorgados (16%) no fueron usados para realizar una mejora a vivienda.

La colocación de créditos fue más alta en el primer año que en el segundo, lo cual se pudo deber a la crisis financiera global. Según los resultados de una evaluación intermedia rápida realizada por HPHI-LAC, a raíz de esta crisis, a las familias “les genera temor tomar una decisión de este tipo y no poder asumir el pago de la deuda” (Alvarado 2009). Además, a partir de enero del 2009, el FDL decidió limitar el crédito a familias del Segmento A y familias del segmento B que son asalariadas. (Para mayor información sobre este punto, ver el inciso sobre morosidad).

Gráfica 1. Colocación de crédito en el piloto de FDL, en las sucursales de Tipitapa y Masaya.



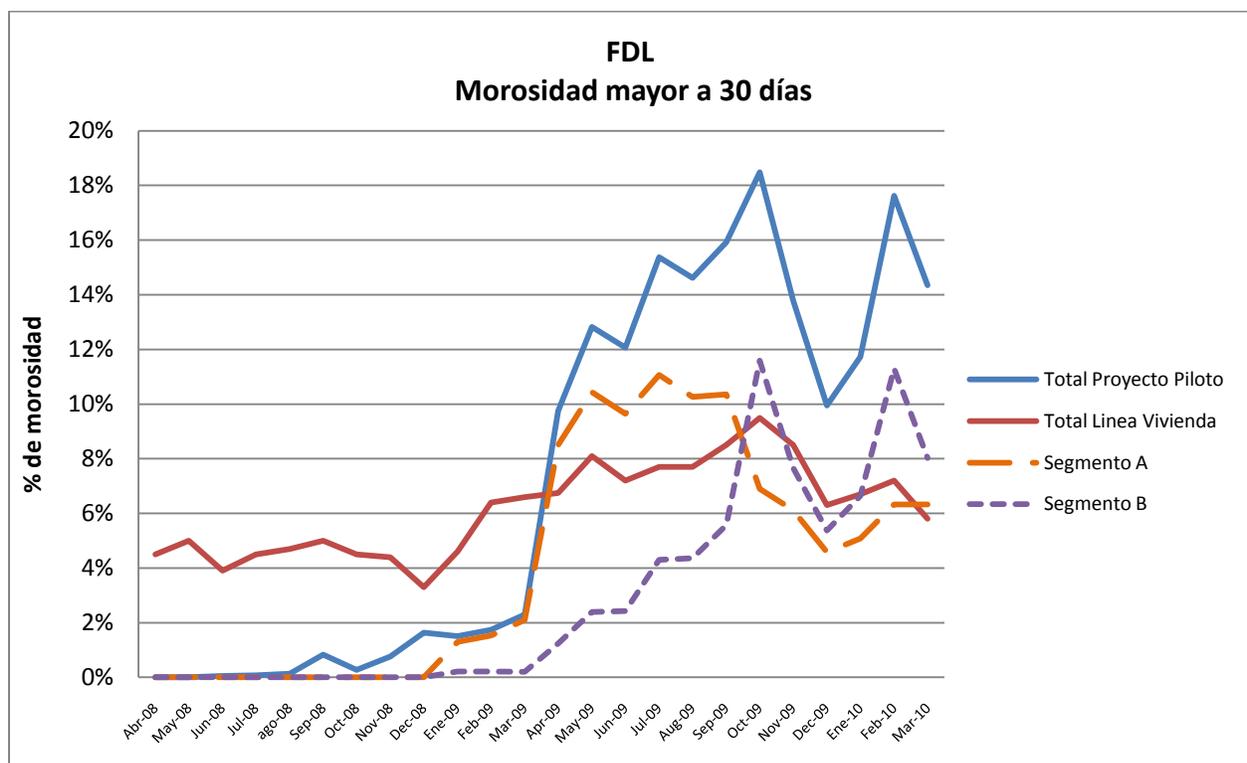
- Morosidad:** en el primer año, la morosidad promedio del piloto fue de 0.8%, lo cual fue considerablemente menor que la morosidad de toda la línea de la cartera de vivienda del FDL, que fue de 4.8%. En el segundo año del piloto, la situación se invirtió llegando la morosidad promedio del piloto a 13.9% y la morosidad de toda la línea de vivienda a 7.5% (ver Gráfica 2). Los incrementos de morosidad, en ambas carteras, pueden estar relacionados con la crisis financiera global. El alto aumento de la morosidad en el piloto

se puede deber, específicamente, a la disminución de las remesas. En este sentido, tres familias entrevistadas en enero del 2009 reportaron que sus remesas habían disminuido entre 25 y 50% (Lindenberg 2009).

Por otra parte, una serie de ocho entrevistas realizadas por Brendan McBride en Tipitapa y Masaya, sugieren que la morosidad incrementa cuando, a la par de una disminución de las remesas, ocurren otras situaciones, como una crisis familiar que incrementa los gastos familiares. Estas entrevistas también sugieren que la probabilidad de mora disminuye cuando las remesas provienen de más de una fuente.

A partir de enero del 2009, FDL empezó a reportar el porcentaje de la cartera en mora del Segmento A y el Segmento B, por separado. Entre enero del 2009 y septiembre del 2010, el Segmento A tuvo una morosidad mayor que el grupo B. Sin embargo, a partir de octubre del 2010, esta tendencia se invirtió (ver Grafica 2).

Gráfica 2. Morosidad en la cartera del piloto de FDL.



Este cambio podría ser el resultado de un cambio de política en FDL con respecto a los clientes nuevos del piloto: a raíz del incremento en la morosidad, a inicios del 2009, FDL decidió limitar el ofrecimiento de crédito a las familias del Segmento A, y concentrar sus

esfuerzos en las familias del Segmento B que tienen una microempresa⁵. (En la cartera global de FDL, los clientes asalariados también experimentaron un incremento en la mora. FDL consideró que ello se debió al incremento de la inflación junto a un estancamiento en los salarios. Por ello, en el piloto, se decidió no seguir ofreciendo crédito a clientes nuevos de este grupo).

III.3. Asistencia técnica en construcción (ATC)

A enero del 2010, el 65% de los clientes realizaron mejoramientos de la modalidad 1 (ver Tabla 2), los cuales solo van acompañados por una visita breve del técnico en construcción para elaborar un presupuesto. Estos mejoramientos incluyen cambio de techo y cielo raso, repello de paredes, colocación de puertas y ventanas, y pintura. Un 20 y un 13% de los clientes realizaron mejoras de las modalidades 2 y 3, respectivamente. La modalidad 2 incluye construcción de letrinas, baños y porches y puesta de piso. La modalidad 3 incluye construcción de dormitorios, cocinas y muros perimetrales. En las modalidades 2 y 3, el técnico realiza una segunda visita cuando la familia compra los materiales de construcción. En la modalidad 2, este técnico realiza una tercera visita durante la construcción de la mejora. En la modalidad 3, realiza dos visitas por semana, durante el tiempo que dure la construcción.

Tabla 2. Asistencia técnica en construcción ofrecida durante el piloto en las sucursales de Tipitapa (77 clientes) y de Masaya (43 clientes), a enero del 2009.

Tipo de ATC	Tipitapa		Masaya		Total	
	#	%	#	%	#	%
1	59	75%	20	47%	79	65%
2	13	16%	12	28%	25	20%
3	5	6%	11	26%	16	13%

McBride encontró que varios clientes consideraron que el **presupuesto** de la obra fue el apoyo más útil provisto por el técnico en construcción. Este presupuesto les ayudó a saber “cuáles y cuántos materiales era necesarios para finalizar su proyecto” y a tener una idea más realista de lo que se podía lograr con el dinero disponible. Además, les ayudó a negociar con los albañiles que contrataron.

Una limitante de la efectividad de la ATC, identificada por McBride, fue los cambios en el destino dado al crédito de FDL. “En algunos casos, los clientes planearon utilizar el préstamo para un propósito, recibieron asistencia técnica de acuerdo a ello, y luego decidieron utilizar su préstamo para alcanzar una meta diferente en el mejoramiento de vivienda.”

El gerente de la sucursal de Tipitapa consideró ventajoso contar con un técnico en construcción, dentro de su personal, que se encargue de ofrecer ATC a sus clientes. (Este técnico también

⁵ Además, FDL, como parte de su política institucional, decidió redoblar los esfuerzos para valorar sus clientes.

fungió como promotor de crédito). El gerente consideró que ahorraba dinero, en comparación a la contratación de los técnicos en construcción de PRODEL, y que los clientes recibieron el servicio con mayor prontitud. El perfil que FDL consideró más apropiado para este puesto fue una persona con conocimientos de construcción y de ventas, y con sentido emprendedor.

En el piloto, se encontraron las siguientes dificultades relacionadas con el ofrecimiento de ATC (Lindenberg 2009):

- **Registro del tiempo de ATC:** no se llevó este registro para monitorear cambios en el tiempo entre la solicitud de un crédito y el ofrecimiento de la ATC. Ello hubiera permitido conocer en cuánto se disminuye el tiempo de respuesta al crear un puesto que combina las labores de los técnicos en construcción y promotor de crédito.
- **Expedientes:** varios expedientes no contaban con información de los resultados de la asistencia técnica ofrecida. HPHI-LAC recomendó a FDL pedir a sus comités de crédito que revisen que esta información esté incluida en dichos expedientes, cuando evalúan cada caso.
- **Presentación del personal de FDL con las familias:** algunas familias dijeron no saber que el promotor de crédito también brinda asistencia técnica en construcción, y que el apoyo con el presupuesto era parte de la asistencia brindada. HPHI-LAC recomendó a FDL que los técnicos en construcción se presenten ante las familias como técnicos en construcción, no solo como promotores de crédito, y les explicaran que la ayuda con los presupuestos es parte del apoyo brindado como parte de la línea de crédito de vivienda.
- **Información a las familias sobre la ATC:** dado que las familias no tenían claro qué esperar de FDL en términos de ATC, HPHI-LAC recomendó a FDL que cada cliente reciba una hoja informativa con la ATC que recibirá, dependiendo del tipo de mejoramiento. Además, recomendó que el comité de crédito haga una auditoría mensual llamando a varios clientes, aleatoriamente, para asegurar que han recibido los servicios esperados.

Una recomendación general que ofreció Hábitat a FDL para solucionar estos problemas fue promover un mayor involucramiento de los gerentes de la sucursales en el monitoreo del ofrecimiento de la ATC. Entre otros puntos, se recomendó que el gerente acompañe al técnico en construcción a algunas visitas a clientes, para familiarizarse más con este servicio.

IV.4. Calidad de la atención a los clientes

La calidad de la atención brindada durante el piloto fue alta, como lo describe McBride después de haber entrevistado a ocho clientes de FDL:

En general, los entrevistados expresaron una gran satisfacción en su experiencia como clientes del FDL. La mayoría de entrevistados expresó haber recibido un buen trato en cada paso del proceso crediticio, desde el momento en que se solicitó el servicio de préstamo hasta el pago final. Muchos entrevistados sintieron que podían confiar en que el personal del FDL tenía en mente los intereses de los clientes durante el proceso crediticio. Tres solicitantes dijeron que se les habían acercado [personal de otras IMF], pero que habían permanecido con el FDL debido a la lealtad que se basaba en dicha confianza.

La mayoría de entrevistados también comentó que el proceso de obtener un préstamo fue relativamente fácil, para lo cual fue común escucharles decir que "no tuvimos que entregar mucho papeleo", y que el FDL no requirió mucho "va y viene" en el proceso del préstamo. Varios clientes también comentaron que el FDL tenía mejores tasas de interés que [otras IMF], un factor que cimentó la lealtad de algunos clientes al FDL. La única queja explícita sobre el FDL vino de un cliente que en dos ocasiones recibió la aprobación de un monto menor al que había solicitado. Él dijo que no había recibido una explicación sobre el porqué no había sido aprobada la cantidad solicitada; esto le molestó, puesto que creía ser un buen cliente del FDL y pensaba que la organización le debía una explicación acerca de esta situación. Otros clientes sintieron que el FDL había sido muy claro y cortés en sus comunicaciones. El cliente que se había atrasado más en sus pagos comentó que el FDL "me había tratado bien, incluso cuando tuve atrasos en los pagos".

IV.4. Efecto de los créditos

En las entrevistas realizadas por McBride, se encontró que los créditos aceleraron el proceso de construcción de vivienda progresiva que las familias ya venían realizando. (En la mayoría de los casos, las familias complementaron el monto del crédito con sus ahorros o remesas, con lo cual lograron hacer una mejora a su vivienda mayor a la planteada a FDL). Entre otros efectos, los mejoramientos contribuyeron a disminuir el hacinamiento y a que las familias se sintieran más seguras (a raíz de la instalación de muros de protección y portones; McBride 2010 y Alvarado 2009).

V. Observaciones finales

A continuación, se presentan varias observaciones finales, las cuales enfatizan los aprendizajes realizados con el piloto, y la conclusión principal de este piloto:

1. Población meta:

- a. Al inicio del piloto, se estableció como meta que el 70% de las familias tuvieran ingresos familiares de hasta tres salarios mínimos (US\$300). Esta meta no se alcanzó, posiblemente, porque las familias que reciben remesas tienden a tener ingresos superiores a este monto. Además, aparentemente, las familias con ingresos menores a \$300 tienen menor capacidad de endeudamiento que las familias con ingresos superiores a este monto.
- b. Al ofrecer préstamos a familias que reciben remesas en Nicaragua, FDL aprovechó su capacidad instalada en ese país. El intentar colocar estos préstamos en el lugar de origen de las remesas hubiera involucrado establecer oficinas en otros países o alianzas con instituciones con presencia allí.

2. Cálculo de capacidad de pago:

- a. La inclusión de las remesas como fuente de ingreso al calcular la capacidad de pago de las familias que las reciben, permitió que estas familias fueran elegibles para un crédito con FDL. Esto se aplica, especialmente, a las familias del Segmento A. En otros casos, permitió ofrecer montos superiores a los que hubieran tenido acceso si las remesas no se hubieran considerado (McBride 2010; Alvarado 2009).

- b. Al calcular el monto recibido de remesas por la familia que solicita crédito no se debe incluir las remesas extraordinarias. Estas remesas, normalmente, son enviadas con un propósito específico, como una emergencia de salud. Además, se debe preguntar a la familia si las remesas recibidas son dirigidas solamente a dicha familia, o son repartidas entre otras personas (McBride 2010).
3. **Morosidad:** antes de la crisis financiera, las familias del piloto mostraron un nivel bajo de morosidad, inferior a la meta establecida del 3%. Al surgir la crisis financiera, la morosidad incrementó considerablemente. Entonces, en época de crisis financiera, una medida preventiva a tomar podría ser el otorgamiento de crédito solo a familias que cuenten con ingresos diversos (por ejemplo, ingresos de una microempresa además de la remesa, o ingresos de remesas de más de una fuente).
4. **Asistencia técnica en construcción:**
 - a. Combinar en un solo puesto las tareas de promoción de crédito y asistencia técnica en construcción fue positivo para FDL. Esta institución consideró que ahorró dinero al contratar a una persona que combine las tareas, comparado a contratar externamente la asistencia técnica en construcción. El perfil de puesto que FDL encontró más apropiado es una persona con conocimientos de construcción y actitud emprendedora en negocios.
 - b. Delimitar claramente el tipo de ATC brindada según el tipo de mejoramiento es importante para asegurar que el servicio se brinde cuando sea necesario. Esta clasificación debe ser conocida por las familias y el comité de crédito de una IMF. De esta manera, estos actores podrán saber qué esperar del trabajo del técnico en construcción. Cuando el comité de crédito valore una solicitud de crédito, éste deberá verificar que el técnico haya apoyado a cada familia con un presupuesto y plano de construcción, en caso que así se haya definido. Este comité u otra persona deberá verificar que las visitas después de la entrega del crédito se realicen, en los casos donde así se haya establecido (Lindenberg 2009). Además, se podría ofrecer un incentivo financiero al técnico, según el nivel de ATC ofrecido.
 - c. Desde la promoción del producto, se debe enfatizar los beneficios de recibir ATC. Ello puede ayudar a diferenciar el producto y a sensibilizar a la familia sobre la importancia de este servicio. Para promocionar este servicio, se podría utilizar un álbum de fotografías de mejoramientos realizados con ATC.

En **conclusión**, el piloto presenta evidencia que respalda la inclusión de las remesas en el cálculo de la capacidad de pago de familias de bajos ingresos que necesitan un crédito para mejorar sus viviendas, especialmente cuando no hay una crisis financiera que impacta estas remesas. Ello permite que estas familias califiquen para un crédito o que el monto del crédito sea mayor al que podrían obtener sin incluir las remesas. El ofrecer crédito a familias que cuentan con otros ingresos o que cuentan con más de una fuente de remesas puede ayudar a bajar el riesgo en la colocación de créditos.

FDL tiene planeado expandir, a otras sucursales, la oferta de crédito para mejoras a la vivienda a familias que reciben remesas y que poseen una microempresa.

Literatura citada

- Alvarado, Carlos. 2009. *Mejoramiento de viviendas dirigido a familias de bajos ingresos que reciben remesas en Nicaragua: evaluación rápida intermedia del piloto del Fondo de Desarrollo Local (FDL)*. Documento interno.
- Lindenberg, Robert. 2009. *Informe de visita de campo al piloto de FDL: enero*. Documento interno.
- McBride, Brendan. 2010. *Historias en microfinanzas para vivienda: La influencia de remesas en Nicaragua*. http://www.habitat.org/lac/noticias/2010/03_15_2010_mfseriesbkgd_esp.aspx (en español); http://www.habitat.org/lac_eng/newsroom/2010/03_15_2010_mfseriesbkgd_eng.aspx#P1_14 (en inglés).

Anexo 1. Participantes en el proyecto

Las siguientes personas (en orden alfabético) participaron en el proyecto piloto:

En FDL:

- Manuel Bermúdez, Gerente de Negocios
- Elizabeth Campos, Gerente Financiera
- Ramón Canales, técnico en construcción y promotor de crédito
- Edwin Flores, Gerente Sucursal de Tipitapa
- Julio Flores, Gerente General
- Fátima Fonseca, Analista Financiera
- Eva Garcia, Mercadeo
- Gilmer Gutierrez, ex-Gerente Sucursal de Masaya
- Everth Hernández, Gerente Regional
- Oscar Manzanares, Gerente de Productos
- Marvin Morales, técnico en construcción y promotor de crédito
- Marlin Sánchez, Gerente Regional

En Hábitat:

- Yansi Abarca, Asistente del Departamento de Finanzas para Vivienda
- Guiselle Espinoza, Asistente de Planificación, Monitoreo y Evaluación
- Belinda Florez, Gerente de Alianzas con Instituciones Microfinancieras
- Robert Lindenberg, Consultor
- Brendan McBride, Consultor
- Mario Morán, Gerente de Educación Financiera
- María Sáenz, Gerente de Proyecto de Remesas
- Christy Stickney, Directora del Departamento de Finanzas para Vivienda
- Rodrigo Vargas, Gerente de Planificación, Monitoreo y Evaluación
- Imelda Torrez, Consultora