

1 **BANCO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA**

2 **JUNTA DIRECTIVA**

3
4 **SESION EXTRAORDINARIA DEL 27 DE FEBRERO DE 2014**

5
6 **ACTA Nº 18-2014**

7
8 Se inicia la sesión a las diecisiete horas en la sede del BANHVI, con la asistencia de los
9 siguientes Directores: Guido Alberto Monge Fernández, Presidente; Alan Thompson
10 Chacón, Vicepresidente; Oscar Saborío Saborío, Sol Salas Morales y Santiago Villalobos
11 Garita.

12
13 Asisten también los siguientes funcionarios: Juan de Dios Rojas Cascante, Gerente
14 General a.i.; Rodolfo Hernández Sibaja, Auditor Interno; Rodolfo Mora Villalobos, Asesor
15 Legal; y David López Pacheco, Secretario de Junta Directiva.

16
17 Ausentes con justificación: Luis Fernando Salazar Alvarado y Juan Enrique Muñoz Giró,
18 Directores.

19 *****

20
21 **Asuntos conocidos en la presente sesión**

22
23 La Junta Directiva conoce el siguiente asunto en la presente sesión:

24 ÚNICO: Resultados de la encuesta sobre la satisfacción de los clientes finales del
25 BANHVI.

26 *****

27
28 **ARTÍCULO ÚNICO: Resultados de la encuesta sobre la satisfacción de los clientes**
29 **finales del BANHVI**

30
31 Con fines informativos y de conformidad con lo establecido en el Plan operativo
32 Institucional 2013 y el Plan Estratégico Institucional 2012-2015, se procede a conocer el
33 resultado de la encuesta denominada: "Satisfacción de los clientes finales del BANHVI",
34 elaborada por la empresa Unimer y cuyo objetivo es determinar el grado de satisfacción

del cliente sobre los servicios que ofrece el BANHVI con respecto al otorgamiento del Bono Familiar de Vivienda. Copia de las diapositivas utilizadas para la presentación del tema, se adjuntan a la presente acta.

Para estos efectos, se incorporan a la sesión la licenciada Martha Camacho Murillo, Directora del FOSUVI; y la licenciada Gabriela Gómez Paniagua, representante de la empresa UNIMER, quien inicialmente se refiere a los objetivos y los aspectos metodológicos de la encuesta efectuada, particularmente los relacionados con la población de interés, el tipo de estudio, el marco muestral, el esquema de muestreo y el tamaño de la muestra utilizada.

Seguidamente atiende varias consultas de los señores Directores sobre la representatividad de la muestra seleccionada y el esquema de muestreo, aclarando que el perfil de la muestra contempla 380 beneficiarios de todo el país con teléfono fijo de un universo de 7.190 casos identificados, y quienes tramitaron un Bono de Vivienda durante el año 2012. Y en este sentido, concluye que el tamaño de muestra es altamente representativo del total de familias beneficiadas con el subsidio de vivienda durante el período analizado.

Por otra parte, la licenciada Gómez Paniagua explica los aspectos sociodemográficos relacionados con el perfil de la muestra; luego de lo cual se refiere a los resultados de las consultas efectuadas sobre la situación previa a la obtención del Bono, al lugar de habitación de la familia y a la comparación del ingreso familiar contra el monto del alquiler pagado; y con respecto a esto último se realizan varios comentarios en torno a la validez que dan estos resultados a los estudios que sirvieron de base para que esta Junta Directiva, en el año 2011, emitiera la directriz para propiciar el porte de los beneficiarios del Bono Familiar de Vivienda.

Posteriormente, se analizan los resultados de las consultas relacionadas con los servicios de la comunidad, las oportunidades de trabajo en la comunidad, la institución donde la familia gestionó el Bono, la duración del trámite del subsidio y las veces que la familia aportó los documentos para su postulación; y al respecto la licenciada Gómez Paniagua comenta con los señores Directores, entre otros, los siguientes hallazgos: a) que casi el 70% de los entrevistados declaran haber realizado el trámite en una entidad autorizada,

1 mientras que un 15% dice haberlo realizado con una empresa constructora; b) que entre
2 las principales entidades autorizadas mencionadas se encuentran Mutual Alajuela (27%),
3 Coopealianza (13,9%) y la Fundación Costa Rica – Canadá (13,1%); y c) que un 40,8%
4 de los entrevistados, tuvo que aportar los documentos más de una vez; y de estos, el
5 55,5% lo hizo dos veces, siendo la principal razón el hecho de que el documento anterior
6 estaba vencido.

7
8 Sobre esto último, se comenta que para una futura encuesta, debería consultarse las
9 veces que venció la opción de venta para el caso de compra de lote o compra de
10 vivienda, pues ese parámetro podría arrojar un dato más exacto con respecto al número
11 de veces que la familia presentó documentos a la entidad autorizada, así como para medir
12 la duración del trámite del Bono.

13
14 Después la licenciada Gómez Paniagua expone los resultados de las preguntas referidas
15 a la situación de la familia con posterioridad a la recepción del Bono, destacando que un
16 95,3% afirma que su calidad de vida mejoró luego de recibir el subsidio, argumentando,
17 fundamentalmente, que ahora tiene casa propia y que está en mejores condiciones para
18 vivir.

19
20 Adicionalmente, hace ver que un 57,6% de los entrevistados afirma que ha realizado
21 mejoras a la vivienda luego de recibir el Bono, particularmente aquellas relacionadas con
22 la ampliación de la casa (52,1%) y cuyo financiamiento principal fue con recursos propios
23 (64,4%).

24
25 Seguidamente, se analizan los resultados de las consultas relacionadas con la
26 satisfacción con la vivienda recibida, la duración del trámite, el trato de la entidad
27 autorizada y la satisfacción general con el beneficio del Bono, y sobre estos aspectos se
28 concluye que el 90% de los entrevistados están altamente satisfechos con la vivienda
29 recibida, un 82,6% manifiesta que su satisfacción con la duración del trámite es alta, un
30 92,9% califica entre bien y excelente el trato de la entidad donde realizó el trámite, y un
31 93,7% afirma que su satisfacción general con el beneficio del Bono es alta, en el tanto los
32 trámites fueron rápidos y sencillos, y por el hecho de que tener casa propia les ha
33 brindado estabilidad.

34

1 Luego los señores Directores realizan varios comentarios sobre los favorables resultados
2 de la encuesta y con respecto a que a que este primer estudio estadístico debe darse a
3 conocer a las entidades autorizadas y a otros actores del Sistema, y además debe irse
4 perfeccionando con el tiempo para que llegue a ser un instrumento efectivo de evaluación
5 y control, que permita tomar acciones dirigidas a mejorar la gestión que en esta materia
6 realiza este Banco y, en general, el Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.

7
8 Finalmente, la Junta Directiva da por conocida la información suministrada,
9 agradeciéndole a la licenciada Gómez Paniagua su asistencia a esta sesión.

10 *****

11
12 Siendo las diecinueve horas con quince minutos, se levanta la sesión.

13 *****

14