

Factores que inciden en el tipo de consumo que efectúan los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano (BDH), Monte Sinaí, Guayaquil – Ecuador

Factors that affect the type of consumption made by Human Development Bond (HDB) beneficiaries, Monte Sinaí, Guayaquil - Ecuador

ALONSO, Irán ¹

MAZAIRA, Zahily ²

PEÑAFIEL, Dominga del C.³

BARRETO, William W.⁴

Resumen

El presente trabajo⁵ tiene como objetivo determinar los factores que inciden en el tipo de consumo que realizan los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano (BDH) en el sector Monte Sinaí, populoso sector marginal de la ciudad de Guayaquil – Ecuador. La metodología que se utilizó es de enfoque cuali-cuantitativa, se recolectan datos de fundamentos teóricos y la encuesta. Los resultados evidencian que este subsidio no siempre se destina a necesidades básicas, por tal razón se plantea una propuesta de capacitación.

Palabras clave: Bono de Desarrollo Humano , consumo, determinantes, necesidades básicas.

Abstract

The objective of this work is to determine the factors that affect the type of consumption that the beneficiaries of the Human Development Bond make in the Monte Sinaí sector, a populous marginal sector of the city of Guayaquil - Ecuador. The methodology that was used is of a qualitative-quantitative approach, data from theoretical foundations and the survey are collected. The results show that this subsidy is not always aimed at basic needs, for this reason a training proposal is proposed.

key words: human development bonus, consumption, determinants, basic needs.

¹ Profesor de la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Guayaquil. iran.alonsoh@ug.edu.ec

² Profesora auxiliar de la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Guayaquil. zahily.mazairar@ug.edu.ec

³ Economista. domingape_afiela@outlook.com

⁴ Economista. williambz@hotmail.es

⁵ Es parte de los resultados del proyecto FCI “Efectos del Bono de Desarrollo Humano en las condiciones de ingreso, empleo y consumo de los hogares del sector Monte SINAI”, dirigido por la Dra., Zahily Mazaira Rodríguez. El estudio desarrollado responde al objetivo tres que hace referencia a “Determinar cómo utilizan el Bono de Desarrollo Humano los beneficiarios de este sector y el efecto en sus niveles de consumo”. La investigación se lleva a cabo a través de una tesis de grado desarrollada por Dominga del Carmen Peñafiel Acosta, bajo la dirección de Lic. Irán Alonso Hernández, MSc. siendo este el investigador encargado del objetivo mencionado anteriormente.

1. Introducción

La lucha contra la pobreza en los países en desarrollo de América Latina y el Caribe, es uno de los objetivos de la Política Económica, y requiere de la combinación de políticas que contribuyan a mejorar la distribución de la renta e incrementar el nivel medio de consumo o incentivar el crecimiento económico (Novales Cinca, 2013).

A finales de los años 90, se desarrolló en países de ingresos medio-bajos como Honduras, El Salvador y Guatemala, los denominados programas de Transferencias Monetarias Condicionadas (TMC), apoyados por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), con la finalidad de proporcionar recursos en efectivo a las familias pobres, e impulsar el uso de los servicios públicos como salud y educación para contribuir al desarrollo del capital humano (BID, 2015).

Este programa de Transferencia Monetaria Condicionada se aplicó en varios países con diferentes nombres, en Chile en 2002 (Chile Solidario), Brasil en 2003 (Bolsa Familiar), Colombia en 2001 (Familias en Acción), Perú en 2005 (Juntos), Ecuador en 2003 (Bono de Desarrollo Humano -BDH), entre otros. (CEPAL, 2011)

Uno de los principales problemas que enfrenta Ecuador es la redistribución de la riqueza, el estado ecuatoriano, a través del Ministerio de Inclusión Económica y Social, tiene un programa de Transferencias Monetarias Condicionadas, por medio del Bono del Desarrollo Humano, dirigido a la población contemplada en pobreza y extrema pobreza, con la finalidad de realzar la capacidad de consumo a corto plazo; y a largo plazo elevar y fortalecer el capital humano.

1.1. Bono de Desarrollo Humano

El Bono de Desarrollo Humano es una política de protección social, enfocada a la disminuir la pobreza. Es parte de los programas de transferencias monetarias condicionadas, este consiste en otorgar dinero en efectivo a las familias en condición de pobreza y pobreza extrema. Este programa tiene como finalidad aumentar la formación de capital humano dirigido hacia la niñez y juventud, para asegurar el acceso a la salud, educación y nutrición. Otra de la finalidad de esta transferencia es aumentar los ingresos de la población pobre, de manera que le permita solventar en algo sus necesidades básicas. (MIES, 2018)

Según Constitución 2008, Art.141, el Estado generará las condiciones que protejan a los grupos en desigualdad, exclusión, discriminación o violencia, condición etaria, de salud o discapacidad, y el Plan Nacional de Desarrollo "Toda una Vida" 2017-2021 tiene como primer objetivo erradicar la incidencia de pobreza extrema por ingreso, reduciéndola del 8,7% al 3,5% a 2021. (MIES, 2017)

Cuadro 1
Objetivos del Bono de
Desarrollo Humano.

1	Garantizar a los núcleos familiares un nivel mínimo de consumo
2	Incorporar corresponsabilidades específicas dirigidas a la inversión en educación y salud
3	Contribuir a la disminución de los niveles de desnutrición crónica y de enfermedades prevenible para niñas y niños menores de 5 años
4	Promover la reinserción escolar, y asegurar la asistencia continua a clases a niños y niñas y adolescentes entre 5 y 18 años
5	Proteger a los adultos mayores y personas con discapacidad

Fuente: Información del Ministerio de Inclusion Economica y Social (MIES, 2018). Elaboración propia.

Esta transferencia mensual monetaria de USD 50 lo reciben los jefes de núcleo familiar o cónyuge, donde mayoritariamente son mujeres que se encuentran bajo la línea de pobreza de acuerdo con los resultados obtenidos del Registro Social y que tiene un máximo de USD 150 (MIES, 2018).

Evolución del Bono de Desarrollo Humano en el Ecuador

El Bono de Desarrollo Humano, en sus inicios se le llamó Bono Solidario, destinado para ayudar a las familias en 1988, pues en ese momento se eliminó el subsidio al gas y a otros combustibles, para entonces la selección se realizó por las propias familias mediante la inscripción voluntaria en las iglesias, por parte de las madres con niños de menos de 18 años y adultos mayores, y luego personas con discapacidad. Este programa no llegó a cumplir su objetivo, por lo que se transforma en el año 2003, y se le denomina Bono de Desarrollo Humano como tal, pero ya con un enfoque de desarrollo humano (Rosero, L. & Ramos, M., 2016).

En el 2001 se realiza por primera vez en Ecuador el Proyecto de Inversión Plurianual SELBEN, con la finalidad de crear, mantener, ampliar y depurar el Sistema del Registro Único de Beneficiarios de Programas Sociales, el mismo que le permitiría al Estado contar con un registro único de los habitantes en situación de pobreza, delinear la metodología de identificación de la población de atención prioritaria, crear y ejecutar la política social que requiere la población y evaluar los resultados (MCDS, 2013).

Cuadro 2
Etapas de evolución del
Bono de Desarrollo Humano

	BS (1998-2003)	BDH (2003-2007)	BDH (2008-2017)
Características		Bono Solidario + Beca Escolar	El concepto del Bono de Desarrollo Humano pasa de “protección a promoción”
Tipo de transferencia	Transferencia no Condicionada	Transferencia Condicionada	Transferencia Condicionada
Objetivo	Subsidiar el incremento del gas, gasolina y electricidad	Asegurar un nivel mínimo de consumo, promover la matriculación escolar y reducir el trabajo infantil	Apunta a la inclusión económica (piso de protección), disminuir la pobreza
Monto	\$15,10 para madres para PcD y PAM	\$ 30 para todos (2007)	\$ 35 (2012) \$ 50 (2013) \$50 + componente variable por hijo/a, monto máximo: \$150 (2017)

Fuente: Información adaptada del (MIES). Elaboración propia.

Instrumentos normativos del Bono de Desarrollo Humano

Para el Ministerio de Inclusión Económica y Social, el Bono de Desarrollo Humano ayuda a la población en pobreza y extrema pobreza a salir de ella, pues este subsidio está vinculado con la inversión en salud y educación de los hijos e hijas de los beneficiarios, mediante el compromiso de corresponsabilidad del jefe del núcleo familiar, con la finalidad de asegurar la igualdad y el respeto de los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos.

Por esta razón el Estado establece una coordinación de acciones y normas para su realización, con la acción conjunta de varias instituciones como Ministerios de Salud, Educación, Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y representantes de las familias beneficiarias. A continuación, en el Cuadro 3 se presentan varios decretos establecidos por el Estado como base legal del Bono de Desarrollo Humano .

Cuadro 3

Instrumentos normativos del Bono de Desarrollo Humano .

Normativa	Fecha en que se decretó	Dirección de la norma
Decreto Ejecutivo N°99	22-12-2017	Se incrementó el valor de la transferencia para Pensiones del Adulto mayor, no afiliada al Sistema de Seguridad en \$100.
Decreto Ejecutivo N°253	22-12-2017	Se incrementó el valor del bono de forma variable de acuerdo con el número de hijos desde \$30 para el primer hijo, \$27 para el segundo y \$24.30 para el tercer hijo adicionales a los 50 dólares que ya están recibiendo
Decreto Ejecutivo N°1395	2-01-2013	Se establece un incremento de la transferencia monetaria en 50 dólares para BDH, PAM, PPD
Acuerdo Ministerial N°0037	24-07-2009	Se norma los procesos de incorporación y exclusión de los nuevos beneficiarios de los subprogramas del BDH, PAM, PPD
Decreto Ejecutivo N°1838	20-07-2009	Se establecen subprogramas: BDH, PAM, PPD, Crédito Productivo Solidario, Red Protección Solidaria y se incrementó el valor mensual a 35 dólares
Decreto Ejecutivo N°12	17-01-2007	Incremento del bono a 30 dólares a las familias más pobres determinado según el Registro Social
Decreto Ejecutivo N°1824	1-09-2006	Pensión-AM/discapacidad determinado por la Secretaria Técnica del Frente Social (SELBEN)
Acuerdo Ministerial N°512	4-07-2003	Se expide Manual Operativo del BDH
Decreto Ejecutivo N°347	25-04-2003	Cambio de Bono Solidario a Bono Desarrollo Humano.

Fuente: Información adaptada del Ministerio de Inclusión Económica y Social. Elaboración propia.

1.2. Programas del Bono de Desarrollo Humano

En el Ecuador se han realizado muchos cambios a través del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), con la combinación de políticas, programas y proyectos cuya finalidad ha sido fomentar las destrezas y capacidades económicas y sociales de las familias en condiciones de vulnerabilidad y extrema pobreza. (MIES, 2017)

Política de inclusión económica y movilidad social

Esta política se enfoca en las familias receptoras del Bono de Desarrollo Humano y pensiones, se les otorga el Crédito de Desarrollo Humano (CDH) cuyo propósito es incentivar a emprendimientos económicos, asociaciones productivas, a preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo. (MIES, 2017)

Política de acompañamiento familiar

La política de acompañamiento familiar va dirigida a las familias en pobreza y extrema pobreza, donde se les permite el acceso a los servicios de salud, educación e inclusión social, ya para el mes diciembre del 2017, existían 58.081 familias en situación de extrema pobreza y 912 personas participaron en el equipo de acompañamiento familiar. (MIES, 2017)

Políticas de aseguramiento no contributivo

Con las políticas de aseguramiento se busca garantizar el consumo básico para la subsistencia a los núcleos familiares en condiciones muy vulnerables, cuya calificación está en 24.08 puntos, según el Registro Social⁶, a través del Bono de Desarrollo Humano y en el 2017 hubo 412.365 beneficiarios. (MIES, 2017)

Política de participación ciudadana

Esta política tiene como finalidad fortalecer la asociatividad, generar acuerdos con los Gobiernos Autónomos Descentralizados, realizar diálogos constantes que permitan la socialización de las normas técnicas que se lleven a término, entre otras actividades (MIES, 2017).

1.3. Focalización y corresponsabilidad del Bono de Desarrollo Humano

1.3.1. Focalización del Bono de Desarrollo Humano

Después del 2013, las transferencias monetarias condicionadas se caracterizaron por la selección de la población más vulnerable, según datos del Registro Social 2013, con la finalidad de que esta ayuda social sea más eficiente, así se estableció en:

Bono de Desarrollo Humano

Es una transferencia de USD 50, sujeta a criterio establecido por el Viceministerio de Aseguramiento y Movilidad Social, otorgada a las familias pobres (generalmente a las madres que consta como jefe de núcleo o cónyuge), cuyos niveles los establece la banda de pobreza determinada para protección (28.20351 puntos), y que está condicionada a la corresponsabilidad de los receptores del bono en educación, salud, erradicación trabajo infantil, vivienda y acompañamiento familiar. (MIES, 2018)

Bono de Desarrollo Humano variable

Este bono se estableció en función del número de hijos menores a 18 años edad que hay en el núcleo familiar, si son menores a 5 años recibirá 30 dólares por el primer niño, 9 dólares por el segundo hijo y 8.10 dólares por el tercer hijo; estos son adicionales a los 50 dólares establecidos y tendrán un monto máximo de 150 dólares. (MIES, 2018)

Pensión para adultos mayores (PAM)

Esta pensión se encuentra destinada a los individuos que se ubiquen en la tercera edad, de 65 años o más, en pobreza y extrema pobreza y sin seguro social, (Según Decreto Ejecutivo No. 1395, de fecha 2 de enero de 2013) (MIES, 2017).

Pensión para personas con Discapacidad (PCD)

Esta asignación monetaria es de USD 50, orientada a los ciudadanos con un porcentaje de discapacidad igual o superior al 40 % determinada por la autoridad sanitaria nacional, que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad y que no estén afiliadas a un sistema de seguridad público (Según Decreto Ejecutivo No. 1395, de fecha 2 de enero de 2013).

Bono “Joaquín Gallegos Lara” (BJGL)

Este bono consiste en una transferencia monetaria dirigida a las personas con el 70% de discapacidad, y que necesita la ayuda de otra persona para realizar sus actividades, se encuentra vigente desde 2013, huérfanos

⁶ Los rangos de Registro Social 2013, según Índice de SELBEN considera Extrema Pobreza (0-24.08766), Banda Pobreza (24.08767-28.20351), Pobreza (28.20352-34.679051), No pobreza (Mayor a 34.679052) (Camacho, 2016).

menores de 14 años con VIH-SIDA en condición socioeconómica crítica y será entregado mensualmente de acuerdo con la base de datos de la Secretaría Técnica de Discapacidades. (MIES, 2017)

En Ecuador después del año 2013 se ha realizado esta focalización con la finalidad de que las transferencias monetarias condicionadas beneficien a las personas que realmente las necesiten, en el Cuadro 4 se muestra el número de beneficiarios de estas transferencias.

Según datos del MIES, a nivel nacional durante el periodo 2015 – 2017, la mayoría de los beneficiarios corresponden a los adultos mayores, seguidos del Bono de Desarrollo Humano, que generalmente son los jefes de los núcleos familiares, representados estos por las madres de familias.

Cuadro 4
Beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano a nivel nacional (2015-2017)

Año	BDH	PAM	PCD	BJGL
2015	444.150	525.899	128.652	22.849
2016	433.313	475.340	149.926	21.666
2017	432.966	466.795	125.941	21.563

Fuente: Información adaptada del Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2017. Elaboración propia.

En el primer semestre del 2018 a nivel nacional, presentado en el Cuadro 5, existe una subdivisión debido a la focalización de la transferencia monetaria condicionada, realizada esta por la entidad encargada del programa implantado por el gobierno, denominado Mis Mejores Años (MMA)⁷ y el Bono Variable (BV). Evidenciando que el Bono de Desarrollo Humano (BDH) va disminuyendo el número de beneficiarios, ya que estos, si cumplen las características por el número de hijo y niveles de pobreza extrema se convierten en Bono Variable.

Cuadro 5
Beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano a nivel nacional – 2018

Mes	BDH	PAM	PcD	NcD	MMA	BV	BJGL
Enero	411.855	439.795	99.774	21.571	31.647	NO	23.074
Febrero	412.156	422.603	99.908	21.421	33.201	NO	23.172
Marzo	330.616	357.526	97.448	21.231	28.455	63.581	23.197
Abril	337.169	366.670	99.485	20.947	29.964	73.503	29.964
Mayo	327.553	365.858	99.298	21.645	29.895	74.004	NO
Junio	288.082	365.064	106.299	26.839	29.931	112.674	24.821

Fuente: Información adaptada del Ministerio de Inclusión Económica y Social-2018. Elaboración propia.

La Provincia del Guayas, junto a Manabí y Pichincha son los lugares de mayor números de beneficiarios de Bono de Desarrollo Humano, en 2016 se registraron 82.863, para el año 2017 con 78.225 y en el 2018 se apuntaron 65.325 usuarios, siendo la ciudad de Guayaquil la zona con más receptores de este beneficio. Según datos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, en junio del 2018, a nivel nacional se registran 288.082 receptores del Bono de Desarrollo Humano y en la ciudad de Guayaquil se registran 16.962 beneficiarios, en el Cuadro 6 se muestran cuáles son las cifras registradas este semestre.

⁷ Promesa de campaña del presidente Lenin Moreno, consiste esta en una pensión no contributiva de 50 a 100 dólares, dirigida a la población en extrema pobreza, con asistencia médica, servicios gerontológicos, actividades educativas y recreativas, cuyo objetivo es aumentar la calidad de vida.

Cuadro 6
Beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano
en Guayaquil de enero a junio 2018

Mes	BDH	PAM	PcD	NcD	MmA	BV
Enero	18.351	36.825	13.553	3.209	220	NO
Febrero	18.329	34.655	11.212	2.622	222	NO
Marzo	17.456	34.191	11.656	2.596	219	831
Abril	17.322	34.037	13.539	3.122	221	974
Mayo	16.587	33.936	11.129	2.531	223	2.531
Junio	16.962	35.473	14.700	4.137	254	2.537

Fuente: Información Adaptada del Ministerio de Inclusión Económica y Social-2018. Elaboración propia.

1.4. Corresponsabilidad del Bono de Desarrollo Humano

La corresponsabilidad⁸ comenzó a partir de los años 2009-2013, siendo parte del Plan Nacional del Buen Vivir, en el Programa de Protección Social, para los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano, en el cual los jefes de familias se comprometen a cumplir con requisitos que condicionan al bono al receptorlo, y en la Constitución de 2008, se establece la preponderancia del ser humano sobre el capital, por medio del Sistema Económico Social y Solidario.

El plan nacional del buen vivir (PNBV) plantea objetivos dirigidos a la transformación de la sociedad, promoviendo el ejercicio de los derechos de todos y como un deber del estado, implementando principios y valores como la igualdad, la equidad, la cohesión social y la participación ciudadana. Esta es la razón, para que la corresponsabilidad debe ser asumida por todos para la construcción de una sociedad que promueve la solidaridad. (Buitrón, 2015)

Los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano están sujetos a cumplir con las condiciones que designa el Viceministerio de Aseguramiento y Movilidad Social, sujetos a controles periódicos por las diferentes entidades asignadas, tales como los diferentes centros de salud, educación, de no cumplir con estas condiciones les son retiradas los respectivos subsidios, a continuación, en el Cuadro 7 se detalla algunas características de estas corresponsabilidades.

Cuadro 7
Condiciones que deben cumplir los beneficiarios del BDH

Salud	Mujeres en estado de gestación: 5 controles prenatales Niños/as <1 un año: 6 controles médicos al año Niños/as de 1 a 5 años: 2 controles médicos al año Hombres y mujeres en edad fértil: asistir a charla de planificación familiar al menos una vez al año.
Educación	Niños/as deben estar matriculados y asistir regularmente a clases en el nivel de educación general básica y bachillerato Menores de 15 años tienen la prohibición de realizar cualquier tipo de trabajo
Vivienda	Abstenerse de construir todo tipo de edificación en zonas inundables, de deslaves, o de invasión. Dar buen uso y mantenimiento al ornato de viviendas y de barrios.

Fuente: Información Adaptada de Ministerio de Inclusión Económica y Social. Elaboración propia.

⁸ Se define como corresponsabilidad al compromiso legal y ético admitido por los ciudadanos sea en forma individual o colectiva, cuyo actores son el Estado, la familia, la comunidad y la sociedad en busca de un estado de bienestar, acordados entre los actores, y que debe tener la aceptación de compromisos previamente establecidos por las partes para la realización de los derechos constitucionales y cumplimientos de las responsabilidades que permiten esos derechos, el Estado debe cumplir con goce de los derechos establecidos en la Constitución (Buitrón, 2015).

Según estudios realizados de Evaluación de resultados e impacto del Bono de Desarrollo Humano realizado por la Coordinación General de Investigación y Datos de Inclusión para el 2017, las cifras del cumplimiento de la corresponsabilidad de los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano en cuanto a salud y educación, se muestra en el Cuadro 8 y Cuadro 9.

Cuadro 8
Cumplimiento del acompañamiento familiar en salud
de los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano

Categoría	2014	2015	2016	2017
0-1 año	1%	5%	12%	10%
1-5 años	2%	13%	36%	32%
Edad reproductiva	3%	12%	65%	64%
Etapa Gestante	0%	1%	5%	4%

Fuente: Información Adaptado de Ministerio de Inclusión Económica y Social. Elaboración propia.

Cuadro 9
Cumplimiento del acompañamiento familiar en educación
de los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano

Edad	2014	2015	2016	2017
5-17 años	9%	52%	79%	77%
Mayores de 15 años	1%	4%	10%	9%
Menores de 3 años	2%	7%	24%	21%

Fuente: Información Adaptado de Ministerio de Inclusión Económica y Social. Elaboración propia.

El Gobierno Nacional define el Bono de Desarrollo Humano como un programa de inversión social, otorgando parte del presupuesto anual del Estado para el cumplimiento de este beneficio, enfocándose en sectores que han sido descuidados por los anteriores gobiernos centrales, siendo beneficiarios de este las madres que se encuentran al frente del hogar, discapacitados y adultos mayores quienes se encuentran en pobreza y extrema pobreza, procurando minimizar el número de familias que se encuentren en estado de vulnerabilidad. El estudio basado en el consumo del Bono de Desarrollo Humano, permitirá determinar el tipo de consumo y destino que le dan las familias beneficiadas de este bono en el sector Monte Sinaí, ubicada en el norte de la ciudad de la ciudad de Guayaquil.

2. Metodología

El estudio de investigación pretende determinar los tipos de consumo que realizan las familias beneficiarias del Bono de Desarrollo Humano, en el sector de Monte Sinaí, de la Ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas.

2.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo explicativa, se aplican métodos de investigación teóricos como el análisis y la síntesis, la inducción y la deducción y métodos empíricos como la observación y la medición; este último combinando los enfoques cualitativo y cuantitativo. Para recopilar la información se aplicó un cuestionario, además se utilizó información de bases de datos documentales y estadísticas de fuentes oficiales.

Los resultados permitirán elaborar una propuesta de capacitación, que permita la utilización eficiente del BDH por parte de las familias beneficiadas del sector Monte Sinaí.

2.2. Población

El Sector Monte Sinaí se encuentra ubicado al norte de la ciudad de Guayaquil, Distrito 2, Parroquia Tarqui, Zona 8, con una población conformada por 26.000 familias, una extensión de 9325 hectáreas de superficie, con 54 Cooperativas de Viviendas, según información del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI). (Agila, 2017)

2.2.1. Muestra de la población

Tomando en cuenta la población de estudio en Monte Sinaí es de 26.000 familias, se determina una muestra poblacional de 379 hogares beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano. Se determina esta, utilizando la fórmula estadística para hallar la muestra de una población finita conocida.

Se trabaja con el tipo de muestreo al azar debido a que no existe un marco muestral que permita aplicar un muestreo aleatorio simple.

N = Tamaño de la población total = 26.000

$Z\alpha$ = Nivel de Confianza = 95% es 1.96 al cuadrado

p = % Variabilidad positiva = 50%

q = Variabilidad negativa = $1 - p$ (en este caso $1 - 0.05 = 0.95$)

E = La precisión o error = 5%

n = Tamaño de la muestra?

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N-1) * E^2 + Z^2 * p * q} =$$
$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.05 * 0.95 * 26.000}{(26.000-1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 379$$

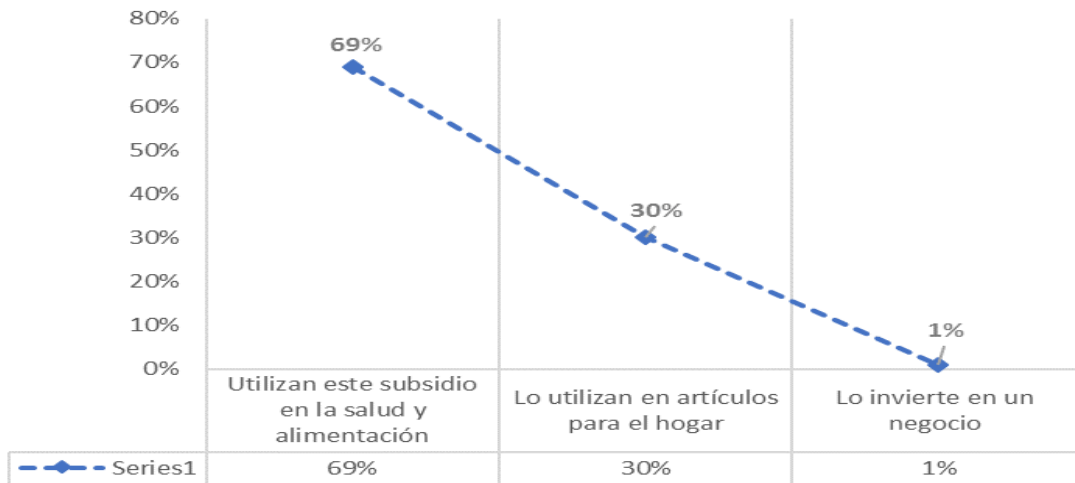
3. Resultados

A continuación, se presenta el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta.

3.1. Resultados de la encuesta a beneficiarios del sector estudiado

Como se muestra en el Gráfico 1, el estudio de campo realizado en el sector Monte Sinaí, logró identificar que existe poco conocimiento por parte de los beneficiarios con respecto a las diferentes maneras de consumo del Bono de Desarrollo Humano, pues la mayoría de ellos, el 69%, utilizan este subsidio en la salud y alimentación, y el 30% en artículos para el hogar, sin darse cuenta de que existen otras maneras de destinar este ingreso, que le permita maximizar su beneficio, solo el 1% lo invierte en un negocio que le permite generar un dinero extra.

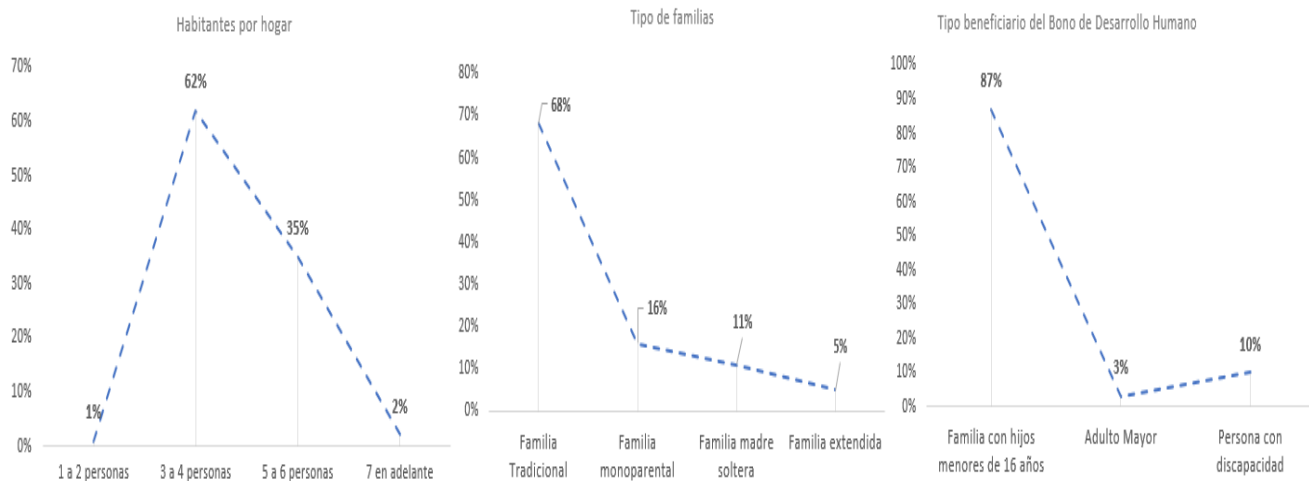
Gráfico 1
Consumo del Bono de Desarrollo Humano



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada en la investigación. Elaboración propia.

En el Gráfico 2, se representan habitantes por hogar, tipo de familias y tipo de beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano, donde se puede evidenciar que las condiciones en que vive esta población estudiada, requiere atención. Tomando en cuenta los datos recabados durante la investigación, se observa que el 62% corresponde a familias de 3 a 4 miembros, un 35% a núcleos familiares comprendidos de 5 a 6 integrantes, y aunque el 68% son tipo familia tradicional, donde está presente padre y madre, es evidente que un subsidio de \$50 a \$150 del BDH que corresponde al 87% de familias con hijos menores de 16 años, no refleja un mayor impacto en las condiciones socio económicas de estas familias.

Gráfico 2
Habitantes por hogar, tipo de familias y tipo de beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada en la investigación. Elaboración propia.

En el trabajo de campo realizado, se encuentra que el 64% de la población en estudio dice que el Bono de Desarrollo Humano contribuye a su alimentación y un 36% responde que este beneficio no les satisface sus necesidades para alimentarse; el 85% refiere que este beneficio no ha contribuido a mejorar su estilo de vida; el 92% afirma que no ayuda para los servicios básicos, sin embargo, el 65% de los beneficiarios tiene de 4 a 6 años recibiendo esta aportación del Estado, y un 11% de los encuestados tiene hasta 10 años con este subsidio, y es

entonces que surge la incógnita, ¿El Bono de Desarrollo Humano cumple el objetivo para el cual fue asignado?, ¿será que los beneficiarios no están utilizando el bono de manera correcta?, ¿Conocen los beneficios que ellos pueden tener con esta transferencia?

Dentro de los beneficios que representa ser receptor del Bono de Desarrollo Humano , es acceder a los Créditos de Desarrollo Humano, de esa información el 57% de la población tiene conocimiento, sin embargo, solo el 22% de los beneficiarios ha hecho uso del crédito, reflejando que el 78% no ha utilizado este beneficio, pues desconoce las herramientas necesarias para direccionarlo.

En el estudio se identifica que 97% de los encuestados está dispuesto a recibir charlas que le permitan mejorar el uso de este subsidio, por diferentes medios de comunicación, siendo de preferencia con el 77% el medio televisivo, redes sociales el 9%, y en menor proporción charlas un 7%, radio 5% y periódico 2%. Esos datos reflejan que la población estudiada dispone de dispositivos electrónicos para recibir dicha capacitación y es así que, el 45% de la población posee más de un dispositivo electrónico en su hogar. Sin embargo, esto también ocasiona que los gastos que estos generan, se suman a las necesidades que ellos afrontan cada día.

La encuesta realizada por los investigadores a las familias beneficiarias del Bono de Desarrollo Humano en el sector de Monte Sinaí, arroja la siguiente información: a) los terrenos donde se encuentran las viviendas de estas familias no tienen escrituras de propiedad, pues son producto de invasiones de años anteriores, b) las viviendas son en su mayoría tipo rancho en el un 56%, cuya características son de construcción rústicas, cubierta de zinc, paredes de caña y piso de caña o madera; c) el 37% son casas de construcción permanente y materiales resistentes, que carecen de agua por tubería, ellos la adquieren por medio de los tanqueros; d) ausencia de sistema de alcantarillado, y hasta de energía eléctrica en algunos sectores, por lo que de manera general carecen de servicios básicos esenciales.

Algo que se pudo constatar en la investigación, es que el 86% de los integrantes de las familias no cuentan con un empleo fijo, el 11% tiene un empleo ocasional, y temporalmente el 3%, por tanto los ingresos que perciben por núcleos familiares son muy bajos, así lo confirman los datos obtenidos, pues el 73% de los beneficiarios están en el rango de 1 a 50 dólares, siendo el Bono de Desarrollo Humano su único ingreso mensual; el 14% está en el rango de 51 a 100 dólares mensuales y en menor proporción esta entre 1% y 12% para los rangos de 101 a 150 dólares y más de 150 dólares, respectivamente.

Otro de los beneficios de recibir el Bono de Desarrollo Humano , es el servicio de los Centros Infantiles del Buen Vivir que existen en el lugar, y que lamentablemente el 89% de los usuarios no lo utiliza, así también el 97% no acude a los centros de acogida de los adultos mayores.

Los datos obtenidos de la población encuestada del sector Monte Sinaí, reflejan que se requiere adoptar medidas que promuevan una mejora de su condición económica y social, esto se pretende alcanzar a través de una propuesta de capacitación que les permita dar un giro en su manera de pensar con respecto al uso de este subsidio, con el objetivo de que lo vean como una herramienta que permita desarrollar la participación del núcleo familiar e insertarla en la actividad económica, ya que el 97% de estas familias no tiene un negocio o actividad económica que les impulse a salir de las condiciones de vulnerabilidad que se encuentran.

3.2. Resultados de las entrevistas a profesionales y expertos funcionarios del MIES, IESS, FCE de la UG

Adicionalmente, se realizaron entrevistas a profesionales y expertos, funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y social (MIES), Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y Facultad de Ciencias Económica de la Universidad de Guayaquil, quienes aportaron sus conocimientos y experiencias a este trabajo de investigación, obteniendo los siguientes resultados:

Gran parte considera que el Bono de Desarrollo Humano ha generado beneficios a los receptores de estas transferencias económicas, que son personas en niveles de pobreza y extrema pobreza, pues para la mayoría este subsidio es su único ingreso; y de esta forma permite redistribuir la riqueza. Sin embargo, todos concluyen que esta transferencia no contribuye a la reducción de la pobreza, pues está dirigida al consumo y provoca que los receptores del bono se convierten en dependientes del Estado.

A pesar de no publicarse datos oficiales, consideran que existe un gran número de beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano que utilizan este subsidio para el consumo de bienes y servicios que a veces no son necesarios, y además existen fallas técnicas que permite que este bono no esté adecuadamente asignado, pues los gobiernos de turno lo han convertido en una herramienta política, perdiendo su enfoque.

3.3. Propuesta

Multiplica tus capacidades en el manejo eficiente del Bono de Desarrollo Humano .

En este apartado se plantea una propuesta de capacitación con la finalidad de asesorar e impulsar un manejo eficiente para el uso del Bono de Desarrollo Humano , enfocado en los beneficiarios del sector Monte Sinaí con el propósito de que los beneficiarios comprendan la utilidad y potencialidad que tiene este subsidio y su finalidad, recibiendo además información y educación financiera sobre las diversas formas que pueden utilizar este recurso.

La asistencia técnica garantiza el seguimiento a los beneficiarios desde el desarrollo de la idea, hasta el acompañamiento técnico por tres meses después del inicio de cada negocio, buscando iniciativas para mejorar sus condiciones de vida. Esta propuesta se realiza a través del desarrollo de reuniones informativas, toma barrial, contactos con líderes comunitarios, gestores de programas sociales, entre otras actividades. La finalidad de este programa es garantizar a través de un proceso de seguimiento, que los beneficiarios puedan contar con los recursos financieros necesarios para dar inicio a sus negocios.

La propuesta “Multiplica tus capacidades en el manejo eficiente del Bono de Desarrollo Humano ” está dirigida a cada uno de los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano , del sector del Monte Sinaí, de la ciudad de Guayaquil, y consiste en: capacitar por medio de charlas y talleres, tomando como tema, los elementos a tener en cuenta para la elaboración de un negocio familiar.

Objetivos:

- Brindar la información necesaria a la población estudiada mediante una capacitación, enfocada a utilizar eficientemente el recurso que le otorga el Estado, acompañado de fortalecimiento de sus capacidades y habilidades.
- Difundir las características y beneficios que brinda el Bono de Desarrollo Humano y cómo debe utilizarse en forma correcta.
- Incentivar al beneficiario del Bono de Desarrollo Humano , a que pueda generar ingresos mayores a la transferencia económica, si lo invierte en unidades pequeñas de negocios para la familia.

Para el desarrollo de esta propuesta de capacitación es necesario una buena preparación con el desarrollo de enseñanza, aprendizaje y entrenamiento que facilite los mecanismos que permitan utilizar este subsidio de modo eficiente. Además de empoderarlos de cuán necesario es tener un espíritu emprendedor, y no ser dependientes de Bono de Desarrollo Humano , ya que es una medida transitoria.

Esta propuesta está estructurada en los siguientes pasos: Taller de capacitación, recursos, implementación, seguimientos y evaluación final. Seguidamente, en el Cuadro 10, se plantean los pasos de la propuesta de capacitación “Multiplica tus capacidades en el manejo eficiente del Bono de Desarrollo Humano ”.

Cuadro 10

Pasos de la Propuesta de capacitación

Taller de capacitación	Reflejar las ideas generales del núcleo familiar, enfocadas a conocimientos de elementos para el desarrollo de un negocio familiar (Sección 1), elementos del presupuesto de un negocio familiar (Sección 2) y Matriz FODA y Formas para atender los clientes (Sección 3).
Recursos	Se desarrollará la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes, mediante cursos de dos semanas, dos horas diarias, de lunes a viernes cada taller; con personal especializado con título de tercer nivel, en espacios físicos adecuados facilitados por la comunidad, o en aulas de centros educativos.
Implementación	La implementación se realizará por las diferentes tareas, y pruebas escritas que reflejen el aprendizaje adquirido, previos compromisos de los participantes del taller. Con estos resultados se ejecutará la apertura de los negocios familiares de acuerdo con las habilidades y destrezas de los beneficiarios; negocios como servicios de bisuterías, estilistas, corte y confección, servicios de desayunos, almuerzos, floristerías, preparación de jugos naturales, etc.
Seguimiento	La supervisión de manera personalizada con los responsables de la ejecución del programa, en este paso se deberá recolectar los aciertos y errores de cada uno de los negocios familiares y realizar los reportes que describan las necesidades que se presenten durante el proceso. Este seguimiento se realizará cada 15 días, mientras dure el proceso de implementación, por dos meses.
Evaluación Final	Realizar la evaluación de los procesos en marcha, lo que servirá para medir el aprendizaje adquirido en el programa de capacitación y los beneficios adquiridos por dicha capacitación.

Fuente: (Morales, 2015).

Desarrollo del Taller de Capacitación: “Multiplica tus capacidades en el manejo eficiente del BDH”. Este consiste en un programa escrito que permita lograr las metas y objetivos de la familia beneficiaria del BDH, este recurso le ayudará a elevar las posibilidades del negocio para la familia, se le otorgará información en los siguientes temas: Sección 1: los elementos para el desarrollo del negocio familiar, Sección 2: elementos del presupuesto de un negocio familiar, Sección 3: Matriz FODA y atención al cliente.

Elementos para el desarrollo del negocio familiar. Algunos negocios comienzan sin una debida información y estructura, ya sea porque no tiene la preparación necesaria, o porque es nuevo en este tipo de actividad, arriesgando su capital, tiempo, energía; para lograr el éxito deseado es indispensable tener ideas claras, y tener respuestas correctas a las siguientes incógnitas: ¿cuándo?, ¿cuánto?, donde?, ¿para qué?, ¿por qué y con qué? Para visualizar la síntesis correspondiente a los antes descrito véase el Cuadro 11.

Cuadro 11

Elementos para el desarrollo del Negocio Familiar

Paso	Contenido
Diagnóstico de la necesidad de la población	Por medio de cuestionario de preguntas o entrevista al beneficiario del BDH, se identifican cuáles son sus hábitos y costumbres que tienen los usuarios y de la misma forma analizar el desempeño y habilidades que les permitan desenvolverse para establecer los puntos fuertes con los cuales pueden utilizar este subsidio.
Capacitación	Explicar elementos a seguir para elaborar un plan de negocios exitoso y aplicar los conocimientos en el negocio que determinó para desarrollar su actividad comercial, (Identificará las necesidades a satisfacer, reconocer en qué se identifica el negocio, analizar el mercado objetivo).
Recursos	Realizar el estudio del mercado y el estudio técnico económico para identificar la demanda, todos los recursos necesarios para poder iniciar el negocio, los beneficios esperados; además del espacio físico y horas en las que se atenderá al público, que puede ser desde el mismo domicilio del beneficiario, dependiendo de la actividad comercial que realizará

Paso	Contenido
Implementación	Una vez elaborado el plan de negocios se ejecutará la apertura de estos de acuerdo con las habilidades y destrezas de los beneficiarios; negocios como servicios de bisuterías, estilistas, corte y confección, servicios de desayunos, almuerzos, floristerías, preparación de jugos naturales, entre otros.
Seguimiento	En esta fase es importante mantener un continuo monitoreo y asesoramiento por parte de los responsables del proyecto a los beneficiarios del BDH. La supervisión de manera personalizada posibilita, además, detectar los aciertos y errores de cada uno de los negocios familiares y realizar los reportes que describan las necesidades que se presenten durante el proceso. Este seguimiento se realizará cada 15 días, mientras dure el proceso de implementación, por dos meses. Ayudará a mejorar la actividad comercial del negocio.
Evaluación Final	Realizar la evaluación del negocio en marcha, lo que servirá para medir el aprendizaje adquirido en el programa de capacitación y los beneficios adquiridos por dicha capacitación, cuyos resultados se reflejarán al aumentar los ingresos que le genere el negocio a la familia.

Fuente: (Business Consulting SpA, 2016).

Otorgar esta información a los receptores del Bono de Desarrollo Humano participantes, permitirá tener mayor conocimiento, apoyado por el asesoramiento de un profesional para crear un plan de negocio, por ejemplo:

El negocio de la Sra. María Miranda Piguave, beneficiaria del Bono de Desarrollo Humano, es jefa de familia, compuesta de 4 hijos, ella decide utilizar su recurso en la venta de artículos de bazar, ofreciendo hilos, foamy, botones, pintura para foamy, pintura textil, figuras en foamy para recuerdos, o fiestas infantiles, entre otros, elaborados por ella, para satisfacer las necesidades de la población local.

Descripción: Nombre del establecimiento: Bazar “Ternuras”

Nombre del propietario: Sra. María Miranda Piguave

Actividad económica: Este negocio pertenece al sector secundario debido a que se dedica a la comercialización artículos de bazar y productos elaborados a mano de foamy.

Misión del negocio: Negocio dedicado a la comercialización de artículos de bazar y productos elaborados a mano de foamy, de buena calidad para diferentes sectores satisfaciendo la demanda local.

Visión del negocio: El negocio se proyecta para 2021 como el mejor comercializador de artículos de bazar y artesanías elaboradas en foamy, además de orientarse al mejoramiento continuo y la diversificación de productos para luego expandirse en el sector.

Objetivo General: Comercializar artículos de bazar con diversidad de productos para generar rentabilidad en el negocio.

Objetivos específicos

- Brindar nuevas alternativas de ventas.
- Diversificar los productos elaborados.
- Generar rentabilidad en el negocio que permita tener más ingresos.

Metas comerciales

- Incrementar las ventas.
- Realizar mayor reconocimiento del negocio a través de publicidad y ofrecer servicios adicionales de negocios complementarios.
- Recuperar la inversión.

Producto y Mercado: Se ofrecen productos como hilos, cintas, pinturas para foamy, pinturas textiles, foamy, todo tipo de variedades de artículos de bazar, además se entregan productos elaborados a mano de calidad para los habitantes del sector.

Necesidades que satisface: Satisfacer a las personas que necesiten de sus productos para fiestas, reuniones, eventos escolares, etc.

Características que facilitan la venta:

- Producto garantizado.
- Productos económicos y de calidad.

Principales consumidores: Habitantes del sector.

Competitividad: Otros bazares en el sector.

Cómo ganar Clientes: Promociones y ofertas, atención al cliente de manera personalizada, dar servicios adicionales de negocios complementarios.

Elementos del presupuesto de un negocio familiar. Es una herramienta que proporciona conocer el origen y asignación del ingreso de un negocio o presupuesto familiar y la relación entre activos y pasivos. La elaboración de un presupuesto tiene como finalidad minimizar el riesgo del negocio, evitar costos o gastos no necesarios dentro del negocio o gasto o familiar, corregir errores en el transcurso de la proyección de gastos, entre otros. Existen varias categorías para elaborarlo, mismas que pueden ser visualizadas en el Cuadro 12.

Cuadro 12

Elementos del Presupuesto del Negocio Familiar

Ingresos Netos	Gastos	Relación gastos-ingresos
Es el dinero que queda en caja después de haber realizado las deducciones	Pago de impuestos, pagos de proveedores, cuotas al Seguro Social	Brinda información de la rentabilidad del negocio.
Se pueden medir mensualmente	Pueden ser fijos o variables	Si los ingresos son mayores que los gastos: superávit; si los gastos son mayores que los ingresos: déficit.

Fuente: (OBS Business School, 2015).

Matriz FODA. La matriz FODA es un instrumento de análisis que puede aplicarse a forma individual o a nivel empresarial o producto y en un tiempo determinado; permite un diagnóstico en la toma de decisiones estratégicas para corregir la situación en pos de un futuro correcto. Para visualizar las características del FODA, véase la Tabla 4.

Cuadro 13

Matriz FODA

Fortaleza	Son los componentes positivos con los que se cuenta (capacidades, habilidades que se poseen), es un análisis interno.
Oportunidades	Son las capacidades que permiten tener ventajas competitivas, factores positivos, representan ocasión para mejorar
Debilidades	Son los elementos que provocan circunstancias negativas, que se deben reducir o eliminar; recursos de los que se carecen, etc. Es un análisis interno del FODA
Amenazas	Son aspectos negativos externos que impiden alcanzar nuestros objetivos

Fuente: (Espinosa, 2013)

Atención al Cliente. Todo individuo que necesite un bien o servicio, sabe que tendrá que pagar por ello, por tal razón espera que al comprar cumpla todas sus expectativas, ya sea en calidad de cliente, usuario o consumidor. Al ejercer una actividad económica o profesional debe pretender sobrepasar las expectativas de los consumidores, no solo en la calidad y precio del producto o servicio sino en la atención al cliente, seguido de varios puntos claves para ganar y mantener estos, ya que no todos poseen las mismas características y preferencias. Esto dependerá del temperamento y carácter de cada individuo y del producto o servicio que necesite cada consumidor.

En la actualidad no solo se puede comunicar con el consumidor personalmente, sino que existe la venta de bienes y servicios por medio de páginas web desarrolladas para esta finalidad. Para lo cual el dueño de un negocio necesita estar vinculado con este sistema de comercialización, a través de los medios electrónicos, crear una página web enfocada a promocionar y vender los productos o servicios que ofrece a sus consumidores, por lo cual es necesario la clasificación de las características de los consumidores al obtener un producto o servicio. En el Cuadro 14, se presenta una clasificación de los tipos de clientes.

Cuadro 14
Tipos de clientes

Tipos	Características
Amigable	Es cordial, debe ser atendido con rapidez y simpatía, hacerle sentir importante
Callado	Se deja guiar, no dialoga, se debe incentivar a hablar y que se sienta a gusto
Retraído	Es indeciso, realizarle preguntas y darle respuestas con franqueza
Presuntuoso	Se cree que lo sabe todo, es difícil convencer, debe tratarlo con elogios, amabilidad y mucho sentido común y lógica.
Agresivo	Le gusta discrepar, tiende a los defectos del producto, tiene como objetivo intimidar, no interrumpirlo cuando el, este hablando.
Desconfiado	Es inestable, le gusta seguir las indicaciones y revisar todo, se debe atender con calma sin prisa y conquistar su confianza
Apresurado	No le gustan los trámites y que no le distraigan, no perder tiempo, es importante la atención ágil y acertada
Negociador	Busca todas las ventajas que pueda obtener, persistente, es importante no ceder más allá de las posibilidades
Detallista	Es difícil de conectar las ideas, debe atenderse con lenguaje claro y sencillo y repetir ideas si así lo requiere

Fuente: Información adaptada (Vieria M. , 2015) Elaboración propia.

Existe una diversidad de tipos de clientes, y para estar en armonía con ellos, se requiere de habilidades y conocimientos en atención a cada necesidad que presente cada uno, ahí la importancia para el dueño de un negocio o la persona que se encuentre encargado de las ventas tenga características que ayuden a vender un producto o servicio de forma eficaz y oportuna, en el Cuadro 15, se detalla un perfil para atender a los clientes.

Cuadro 15
Perfil para atención a los clientes

Perfil	Descripción
Placer al servir	Estar motivado para servir, satisfacer al cliente así hablara bien de ti, o del producto o marca
Conocer bien tu producto/servicios	Conocer cada detalle del producto y darlo a conocer a tus clientes de forma clara, precisa.
Tener empatía con tus clientes	Es la capacidad de entender al cliente, y ponerse en su lugar y comprenderlo para satisfacer su necesidad.
Superar las exceptivas de los clientes	Es identificar sus necesidades, gustos, costumbres, posibilidades para que pueda decidir correctamente.
Comunicación SCOT	Actuar con seguridad, claridad, objetividad y transparencia
Hablar lenguaje óptimo	Atención clara, sencilla, tono de voz normal, dando lugar a interactuar marcará la diferencia con el cliente.
Quejas y reclamaciones	Ser sensibles a las quejas y reclamos de clientes, para poder tener clientes felices, satisfechos.
Fidelizando clientes	Ser creativo y enfocado en los clientes, motivación para clientes fieles y que estos añadan más clientes, también se incentivan con descuentos, sorteos, regalos sorpresas, redes sociales.
Encuesta de satisfacción	Herramienta fundamental que permite recopilar datos e información sobre puntos débiles, tendencias y cambios de los clientes, para tomar acciones más acertadas con respectos a ellos.

Fuente: Información Adaptada (Vieria M. , 2015) Elaboración propia.

4. Conclusiones

En el transcurso de la investigación se logró recabar información primaria, que permitió constatar que los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano , carecen de información acerca de las diferentes formas de uso que le pueden dar a este recurso, para cumplir con las condiciones de corresponsabilidad y así poder acceder a los demás beneficios que esta transferencia otorga.

El Bono de Desarrollo Humano , un recurso otorgado por el Estado a la población en estado de pobreza y pobreza extrema, en el Sector Monte Sinaí, no ha generado un impacto socioeconómico en sus beneficiarios, ya que el 85% de la población objetivo manifiesta que no ha contribuido a cambiar o mejorar su estilo de vida, en su mayoría afirma que no contribuye al pago de servicios básicos, habitan en viviendas en mal estado, carecen de empleo por lo que se pudo constatar que el Bono de Desarrollo Humano no cumple los objetivos para el cual fue creado en relación con las necesidades básicas insatisfechas de los beneficiarios.

La investigación de campo determina que los tipos de consumo que realizan los beneficiados del Bono de Desarrollo Humano , en el Sector Monte Sinaí son en orden de prioridad alimentación, salud, y otros gastos del hogar.

Los datos obtenidos reflejan que los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano carecen de conocimientos y herramientas necesarias para utilizar este subsidio que le genere mayor utilidad, pues el 78% no ha utilizado el beneficio del Crédito de Desarrollo Humano y el 97% de los encuestados están dispuestos a recibir capacitación para realizar negocios familiares.

Referencias

- Agila, G. (19 de diciembre de 2017). *International Alliance of Inhabitants*. Obtenido de https://esp.habitants.org/noticias/habitantes_de_las_americas/ecuador_monte_sinai_tambien_es_guayaquil
- BID. (noviembre de 2015). *Oficina de Evaluación y Supervisión*. (N. 1350 New York Avenue, Editor) Obtenido de <https://publications.iadb.org/.../apoyo-institucional-programas-transferencias-monetarias>
- Buitrón, R. (2015). *La corresponsabilidad en los servicios del MIES*. Obtenido de Ministerio de Inclusión Económica y Social: <http://www.inclusion.gob.ec>
- Business Consulting SpA. (2016). *Elementos de un plan de negocios exitoso*. Obtenido de <https://www.businessconsulting.cl/7-elementos-de-un-plan-de-negocios-exitoso/>
- CEPAL. (junio de 2011). *Protección e Inclusión Social en América Latina y Caribe*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/27854/S2011032_es.pdf
- Espinosa, R. (2013). *La matriz de análisis DAFO (FODA)*. Obtenido de <https://robertoespinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda>
- MCDS. (2013). *Proyecto-SELBEN*. Obtenido de <http://www.desarrollosocial.gob.ec>
- MIES. (2017). *Informe de Rendición de Cuentas_2017-Planta Central*.
- MIES. (diciembre de 2017). Informe de Rendición de Cuentas_2017-Planta Central. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.inclusion.gob.ec>
- MIES. (2017). *Ministerio de Inclusión Económica y Social*. Obtenido de <https://www.inclusion.gob.ec/base-legal-bdh/>
- MIES. (diciembre de 2017). *Reporte mensual del Aseguramiento no contributivo y movilidad social del MIES*. Obtenido de https://info.inclusion.gob.ec/infomies/descargas_documentos/SISTEMA_DE_INFORMACION/BASE_DE_DATOS/ASEGURAMIENTO_NO_CONTRIBUTIVO/INFORMES/2017%20INFORME%20COBERTURA%20SERVICIOS%20NO%20CONTRIBUTIVOS%20ENERO.
- MIES. (2018). *Ministerio de Inclusión Económica y Social*. Obtenido de <https://www.inclusion.gob.ec/bono-de-desarrollo-humano1/>
- MIES. (2018). Ministerio de Inclusión Económica y Social > Bono de Desarrollo Humano > Objetivos. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://www.inclusion.gob.ec/objetivos-bdh/#>
- Morales, J. A. (Noviembre de 2015). Recurso Humanos. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/269186>
- Novales Cinca, A. (04 de 11 de 2013). La lucha contra la pobreza como objetivo de política económica. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/562-2013-11-04-Leccion%20inaugural%20texto%20completo.pdf>
- OBS Business School. (2 de abril de 2015). ¿No sabes cómo elaborar tu presupuesto? Aquí te dejamos un ejemplo. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/no-sabes-como-elaborar-tu-presupuesto-aqui-te-dejamos-un-ejemplo>

Rosero, L. & Ramos, M. (2016). *El Estado del Buen Vivir - Bono de Desarrollo Humano* . Obtenido de Coordinacion General de Investigaci+on y Datos de Inclusión:
https://info.inclusion.gob.ec/infomies/descargas_documentos/INVESTIGACIONES/NUEVAS/BONO%20DE%20DESARROLLO%20HUMANO.pdf

Vieria, M. (15 de julio de 2015). *10 claves para entender correctamente a tus clientes*. Obtenido de Hopemedia:
<https://hopemedia.es/10-claves-para-atender-correctamente-a-tus-clientes/>

Vieria, M. (15 de julio de 2015). *10 claves para entender correctamente a tus clientes*. Obtenido de
<https://hopemedia.es/10-claves-para-atendercorrectamente-a-tus-clientes/>

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons
Atribución-NoCommercial 4.0 International

