



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional De Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera De Finanzas

Modelo de Capacitación y Seguimiento para el Crédito de Desarrollo Humano

Trabajo de Integración Curricular
previo a la obtención del título de
Licenciada en Finanzas

AUTORA:

Carol Jamilet Medina Córdova

DIRECTORA:

Ing. Johanna Maribel Ochoa Herrera, Mg. Sc.

Loja - Ecuador

2023

Certificación

Loja, 25 de abril del 2023

Ing. Johanna Maribel Ochoa Herrera, Mg. Sc

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado: “**Modelo de Capacitación y Seguimiento para el Crédito de Desarrollo Humano**” previa a la obtención del título de **Licenciada en Finanzas**, de autoría de la estudiante **Carol Jamilet Medina Córdova**, con Nro. **0706110319**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Ing. Johanna Maribel Ochoa Herrera, Mg. Sc

DIRECTORA DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Yo, **Carol Jamilet Medina Córdova**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de Identidad: 0706110319

Fecha: 15 de mayo del 2023

Correo electrónico: carol.medina@unl.edu.ec

Teléfono o Celular: 0982621087

Carta de Autorización por parte del autor/a, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación.

Yo, Carol Jamilet Medina Córdova declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado “**Modelo de Capacitación y Seguimiento para el Crédito de Desarrollo Humano.**” como requisito para optar el título de **Licenciada en Finanzas** autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 15 días del mes de mayo del dos mil veintitrés

Firma:

Autora: Carol Jamilet Medina Córdova

Cédula: 0706110319

Dirección: Av. De los Paltas y Rosa Amalia Valdiviezo

Correo electrónico: carol.medina@unl.edu.ec

Celular: 0982621087

DATOS COMPLEMENTARIOS

Directora del Trabajo de Integración Curricular:

Ing. Johanna Maribel Ochoa Herrera, Mg. Sc

Dedicatoria

El presente trabajo de titulación se lo dedico, en primer lugar, a Dios por ser mi guía de sabiduría y aprendizaje, a mis padres el Sr. Nelson Medina y Sra. Luz Córdova por brindarme su apoyo incondicional durante todo el proceso de mi formación universitaria y por ser un pilar fundamental en mi vida, a mis hermanos Mirian, Deyse, Jasmani y Lenin, ya que sin ellos no podría haber logrado cumplir mi meta de ser una profesional.

A mis amigos, quienes siempre estuvieron presente en los momentos más importantes, brindándome su apoyo incondicional, compartiendo sus conocimientos, alegrías y tristezas en definitiva a todas aquellas personas que formaron parte de mi vida universitaria y estuvieron a mi lado manifestándome su apoyo.

Carol Jamilet Medina Córdova

Agradecimiento

A Dios por estar siempre a mi lado, a mi familia y en especial a mis padres y hermanos, quienes me han apoyado durante toda mi vida.

A la Universidad Nacional de Loja, en especial a la planta docente de la carrera de Finanzas, quienes con sus conocimientos, enseñanzas y experiencias supieron guiar mi camino para formarme profesionalmente.

A la Ing. Johana Ochoa, directora de la presente tesis, por sus enseñanzas, apoyo y dedicación a la presente investigación.

Carol Jamilet Medina Córdova

Índice de Contenidos

Portada.....	i
Certificación.....	ii
Autoría.....	iii
Carta de Autorización.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de Contenidos.....	vii
Índice de Tablas.....	x
Índice de Figuras.....	xii
Índice de Anexos.....	xiii
1. Título.....	1
2. Resumen.....	2
2.1. Abstract.....	3
3. Introducción.....	4
4. Marco Teórico.....	7
4.1. Evidencia Empírica.....	7
4.1.1. Evidencia Internacional.....	7
4.1.2. Evidencia Regional.....	8
4.1.3. Evidencia nacional.....	8
4.2. Marco Conceptual.....	10
4.2.1. Pobreza.....	10
4.2.2. Gasto Social.....	11
4.2.3. Transferencias Monetarias Condicionadas (TMC).....	13
4.2.4. Bono de Desarrollo Humano (BDH).....	14
4.2.5. Crédito de Desarrollo Humano.....	15
4.2.6. Escuelas de Inclusión Económica y Social (EIE).....	19
4.2.7. Cuota y Frecuencia de Pagos del Crédito de Desarrollo Humano.....	22
4.2.8. Requisitos para acceder al Crédito de Desarrollo Humano.....	22
4.2.9. Inclusión Financiera (IF).....	22
4.2.10. Microcrédito.....	23
4.2.11. Emprendimiento.....	23
4.2.12. Emprendimiento sostenible.....	23
4.2.13. Ciclo de Vida del Negocio.....	24

4.2.14.	<i>Capacitaciones</i>	24
4.2.15.	<i>Seguimiento y Evaluación</i>	29
4.3.	Marco Legal.....	30
5.	Metodología	32
5.1.	Área de estudio	32
5.2.	Enfoque de investigación.....	32
5.2.1.	<i>Mixto</i>	32
5.3.	Métodos de investigación	33
5.3.1.	<i>Inductivo</i>	33
5.3.2.	<i>Deductivo</i>	33
5.4.	Diseño de Investigación.....	33
5.4.1.	<i>No experimental</i>	33
5.5.	Alcance de Investigación.....	33
5.5.1.	<i>Descriptivo</i>	33
5.6.	Técnicas de Investigación.....	34
5.6.1.	<i>Recopilación Bibliográfica</i>	34
5.6.2.	<i>Encuesta</i>	34
5.6.3.	<i>Entrevista</i>	35
5.7.	Población	35
5.8.	Muestra	35
6.	Resultados	37
6.1.	Objetivo 1: Realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación y seguimiento en los beneficiarios del Crédito de Desarrollo Humano de la ciudad de Loja	37
6.1.1.	<i>Datos Generales o diagnóstico socioeconómico</i>	37
6.1.2.	<i>Crédito de Desarrollo Humano</i>	38
6.1.3.	<i>Emprendimiento y rendimiento</i>	40
6.1.4.	<i>Capacitaciones y seguimiento</i>	43
6.1.5.	<i>Resultados de la aplicación de la entrevista a los funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social</i>	46
6.2.	Objetivo 2: Elaborar la estructura del plan de capacitación para los solicitantes del Crédito de Desarrollo Humano.....	47
6.2.1.	<i>Identificar los factores que afecten a los beneficiarios del CDH</i>	47
6.2.2.	<i>Estructura del plan de capacitación</i>	49
6.2.3.	<i>Plan de capacitación para mejorar la productividad de los emprendimientos</i> .	51

6.3.Objetivo 3: Diseñar una propuesta de seguimiento para los receptores del Crédito de Desarrollo	72
6.3.1. <i>Identificación de las necesidades de seguimiento</i>	72
6.3.2. <i>Propuesta de Seguimiento para los beneficiarios del CDH</i>	73
7. Discusión	77
8. Conclusiones	80
9. Recomendaciones	81
10. Bibliografía	82
11. Anexos	88

Índice de Tablas

Tabla 1. Principales destinos del Gasto Social.....	12
Tabla 2. Fases de capacitación para la generación del emprendimiento.....	20
Tabla 3. Fase 2 Fortalecimiento del emprendimiento	21
Tabla 4. Base Legal del CDH.....	30
Tabla 5. Componentes de la encuesta	34
Tabla 6. Porcentaje de error y nivel de confianza	36
Tabla 7. Género y nivel de educación	37
Tabla 8. Edad y estado civil de los encuestados.....	37
Tabla 9. Parroquia de residencia y actividad económica	38
Tabla 10. Frecuencia de acceso al CDH y emprendimientos.....	39
Tabla 11. Destino del Crédito de Desarrollo Humano	39
Tabla 12. Problemas que más afectan a su negocio	40
Tabla 13. Frecuencia y monto de ventas de los emprendimientos de los beneficiarios del CDH	41
Tabla 14. Calificación del apoyo que reciben del MIES.....	42
Tabla 15. Continuidad del negocio.....	43
Tabla 16. Cursos y horas de capacitación	43
Tabla 17. Lugar de capacitación y herramientas brindadas	44
Tabla 18. Satisfacción con el asesoramiento y acompañamiento técnico.....	44
Tabla 19. Horas adicionales de capacitación que desearía tomar	45
Tabla 20. Temáticas para las capacitaciones	45
Tabla 21. Lugar de capacitación.....	46
Tabla 22. Número de visitas por parte del MIES	46
Tabla 23. Tabla resumen de la Fase 1 de capacitación.....	53
Tabla 24. Módulo 1: Emprendimiento	54
Tabla 25. Módulo 2: Educación Financiera	55
Tabla 26. Módulo 3: Administración del negocio.....	56
Tabla 27. Tabla resumen de la Fase 2 de capacitación.....	57
Tabla 28. Módulo 1: Fase 2 Emprendimiento	58
Tabla 29. Módulo 2: Fase 2 Educación Financiera	59
Tabla 30. Módulo 3: Fase 2 Administración del negocio	60
Tabla 31. Tabla resumen de la Fase 2 de capacitación en áreas específicas.....	61
Tabla 32. Temas seleccionados para la fase 2 en áreas específicas	62

Tabla 33. Tabla resumen de la Fase 3 de capacitación.....	64
Tabla 34. Módulo 1: Fase 3 Emprendimiento	65
Tabla 35. Módulo 2: Fase 3 Educación Financiera	66
Tabla 36. Módulo 3: Fase 3 Administración del negocio	67
Tabla 37. Tabla resumen de los temas de capacitación en áreas específicas en la Fase 3 .	68
Tabla 38. Temas seleccionados para cada área para la fase 3	69
Tabla 39. Procedimiento y costo de la capacitación	70
Tabla 40. Horarios de Capacitación	70
Tabla 41. Niveles del modelo de Kirkpatrick.....	71
Tabla 42. Evaluación de las capacitaciones a los Beneficiarios del CDH	71
Tabla 43. Evaluación de los resultados de las capacitaciones.....	72
Tabla 44. Necesidades de seguimiento.....	73
Tabla 45. Formulario de Seguimiento y Control de los Créditos otorgados a los BDH....	74
Tabla 46. Matriz de Control y Seguimiento: Registro de datos generales de los beneficiarios	76
Tabla 47. Matriz de Control y Seguimiento económico a los beneficiarios del CDH.....	76

Índice de Figuras

Figura 1. Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas	14
Figura 2. Proceso de entrega del crédito asociativo	18
Figura 3. Proceso de entrega del crédito individual	19
Figura 4. Proceso general para el CDH.....	19
Figura 5. Fases del plan de formación.....	24
Figura 6. Esquema de visitas a los emprendimientos del CDH	30
Figura 7. Parroquias Urbanas del Cantón Loja	32
Figura 8. Rendimiento de los emprendimientos	41
Figura 9. Árbol de Problemas	47
Figura 10. Diagrama de necesidades de capacitación a beneficiarios de la Fase I	49
Figura 11. Diagrama de necesidades de capacitación a beneficiarios de la Fase II	50
Figura 12. Diagrama de necesidades de capacitación a beneficiarios de la Fase III.....	50
Figura 13. Ubicación del Ministerio de Inclusión Económica y Social - Loja	51
Figura 14. Partes interesadas del Plan de Capacitaciones	52
Figura 15. Elementos del proceso de seguimiento	73

Índice de Anexos

Anexo 1. Modelo de Encuesta	88
Anexo 2. Modelo de Entrevista a funcionarios del MIES	93
Anexo 3: Modelos de Evaluación para los beneficiarios del CDH	96
Anexo 4. Imágenes de Quizizz.....	110
Anexo 5. Certificado de Traducción de Inglés	114

1. Título

Modelo de Capacitación y Seguimiento para el Crédito de Desarrollo Humano

2. Resumen

La pobreza es un problema muy severo en todos los países en vías de desarrollo, en Ecuador para mitigar este problema se introdujo el Crédito Desarrollo Humano (CDH) que busca mejorar la economía de los grupos vulnerables que se encuentran en situaciones de extrema pobreza. El CDH es una variante del Bono de Desarrollo Humano (BDH) que les permite recibir el dinero acumulado. Para lo cual reciben un sistema de capacitación y seguimiento que les permite al Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) potenciar el correcto uso de recursos. Es por ello que el objetivo de esta investigación es diseñar un modelo de capacitación y seguimiento para el CDH. Para esto se encuestó a 243 beneficiarios del CDH, así como se entrevistó a funcionarios del MIES encargados de la gestión. Entre los principales resultados se encontró que el 95 % de los beneficiarios son mujeres, de este conjunto de personas el 62 % tiene un nivel de escolaridad primaria y el 49 % accedió al crédito por una ocasión y ejecutaron una idea de negocio. En esta línea los encuestados manifestaron la necesidad de capacitarse en temas de emprendimiento (41 %), el 65 % no recibió ninguna visita técnica por parte del MIES, además, los resultados indican que hay problemas en el porvenir del negocio como es el aumento del precio de los insumos (38 %); exceso de competencia (35 %) o por la disminución de las ventas (34 %) que hacen que los resultados no sean los esperados. La principal conclusión, por un lado, es que es insuficiente el proceso de capacitación y seguimiento y, por otro lado, es necesario para que los encuestados puedan solventar este tipo de problemas.

Palabras claves: Beneficio, Calidad de Vida, Emprendimiento, Evaluación formativa.

2.1. Abstract

Poverty is a very severe problem in all developing countries, in Ecuador to mitigate this problem was introduced the Crédito de Desarrollo Humano (CDH) that seeks to improve the economy of vulnerable groups that are in situations of extreme poverty. The CDH is a variant of the Bono de Desarrollo Humano (BDH) that allows them to receive the accumulated money. For this purpose, they receive a training and monitoring system that allows the Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) to promote the correct use of resources. For this reason, the objective of this research is to design a training and follow-up model for the CDH. For this purpose, 243 beneficiaries of the CDH were surveyed, as well as MIES officials in charge of management were interviewed. Among the main results, it was found that 95 % of the beneficiaries are women, 62 % have primary schooling and 49 % have had access to credit on one occasion and executed a business idea. In this line, the respondents expressed the need for training in entrepreneurship (41 %), 65 % did not receive any technical visit from the MIES, in addition, the results indicate that there are problems in the future of the business such as the increase in the price of inputs (38 %); excessive competition (35 %) or by the decrease in sales (34 %) that make the results are not as expected. The main conclusion, on the one hand, is that the training and follow-up process is insufficient and, on the other hand, it is necessary for the respondents to be able to solve this type of problems.

Keywords: Benefit; formative assessment; Quality of life, Venture

3. Introducción

Las Transferencias Monetarias Condicionadas (TMC) proporcionan recursos monetarios y no monetarios a familias desfavorecidas o en extrema pobreza, siempre que se respeten determinadas conductas relacionadas con la mejora de las capacidades humanas (Cecchini y Madariaga, 2011). Dentro del contexto nacional, Castillo et al. (2017) mencionan que la ayuda dirigida a los grupos vulnerables ha sido una política permanente, sobre todo desde la crisis de 1999, periodo en el cual se creó un bono solidario, cuyo propósito fue la mitigación del impacto económico producido por la eliminación del subsidio al gas, electricidad y combustible, donde los beneficiarios directos de este bono fueron las madres solteras, personas de la tercera edad y personas con discapacidad.

Años más tarde, específicamente, en el 2003 se modifica este programa y se procede a incorporar condicionalidades que buscan incentivar la acumulación de capital humano, dando paso al Bono de Desarrollo Humano (BDH), el cual inicialmente se direccionaba a la población en situación de pobreza. No obstante, en el 2015 este programa sufrió otra modificación, en cuanto a la población objetivo, enfocándola únicamente a la población en pobreza extrema (Banco Interamericano de Desarrollo [BID], 2017).

Así pues, el gobierno nacional con el afán de contribuir al fortalecimiento de las actividades productivas, de estos grupos vulnerables, da origen al Crédito de Desarrollo Humano (CDH) que consiste en un adelanto del BDH con la intención de evitar la persistencia de la pobreza, desarrollando, aumentando y mejorando las actividades de producción y el microemprendimiento del usuario (Castillo et al., 2017).

El CDH tiene como objetivo mejorar la economía de los grupos vulnerables que viven en extrema pobreza en el país, impulsando los procesos productivos para generar autoempleo, incrementar los ingresos y mejorar la alimentación familiar (Castillo et al., 2017). Por tanto, es importante contar con un plan de capacitación y seguimiento para mejorar el nivel de vida de los beneficiarios a través de los emprendimientos, ya que, según Barrerno et al. (2020) existen limitados seguimientos a los negocios de los beneficiarios como también las capacitaciones no mejoró el nivel de vida de todas las personas.

Las personas emprendedoras, según Vayas (2022), se enfrentan a múltiples necesidades para lanzar sus ideas y obtener beneficios, por lo que deben tener mentes dinámicas y creativas enfocadas a la búsqueda de oportunidades. Para que estas ideas se implementen con éxito, los emprendedores deben contar con los recursos económicos suficientes y los conocimientos técnicos necesarios en el campo que desean implementar, así como el conocimiento de las normas y leyes pertinentes para su desarrollo. En este contexto, en el año 2021, 12 579 personas

manifestaron su deseo de formar parte de las capacitaciones en áreas como administración con un porcentaje de 61,12 % agricultura con un porcentaje de 22,36 %, por otro lado, el 39,10 % de los beneficiarios fortalecieron sus conocimientos en temas del proceso productivo de bienes y servicios.

Según Bermúdez (2015), para los pequeños empresarios la capacitación es importante para el crecimiento de su negocio, ya que mucho de lo que hacen lo aprenden haciendo y observando. Los resultados también manifestaron la necesidad de capacitación en el ámbito de la administración de negocio puesto que el 82 % desconocen sobre temas principales como el ciclo de vida del producto.

Según estudios realizados por el MIES (2018a), el 81 % de los beneficiarios tienen un emprendimiento de los cuales el 70 % de los negocios son de producción primaria y en su mayoría son agropecuarias, razón por la cual se requiere que estos individuos estén capacitados, y que sus emprendimientos sean fortalecidos por medio del seguimiento. En Ecuador no existe un programa de capacitación y seguimiento a los beneficiarios de CDH, lo que imposibilita conocer el éxito o fracaso de la política de asistencia social, así como también, el poder verificar que los beneficiarios que han accedido más de una vez al crédito realmente inviertan en los sectores de producción, servicios y comercio. En este contexto, la presente investigación se plantea la siguiente pregunta ¿Es posible estructurar un modelo de capacitación y seguimiento adaptado a las necesidades y características de los beneficiarios del CDH?

Con base en el planteamiento del problema la investigación y para dar cumplimiento al objetivo general se proponen tres objetivos específicos: 1. Realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación y seguimiento en los beneficiarios del Crédito de Desarrollo Humano de la ciudad de Loja. 2. Elaborar la estructura del plan de capacitación para los solicitantes del Crédito de Desarrollo Humano. 3. Diseñar una propuesta de seguimiento para los receptores del Crédito de Desarrollo Humano.

La presente investigación cumple con lo propuesto dentro del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, entre ellos: un **título** que refiere la temática que se va a investigar; **resumen** donde se incluyen los resultados más relevantes, luego, se presenta la **introducción** al contenido como apertura del tema a estudiar, así mismo, se desarrolla el **marco teórico** se fundamenta en el contexto y los conceptos desarrollados con la finalidad de guiar y sustentar a la ciencia; en la **metodología**, se describen las diferentes técnicas y procedimientos utilizadas para cumplir con los **objetivos** propuestos, luego se abordan los resultados los cuales arrojaran información de vital importancia para la investigación, puesto que, nos detallaran el cumplimiento de los objetivos, de igual forma se

elabora la **discusión** la que nos permitirá evidenciar los resultados comparados con otras investigaciones similares realizadas; también se realizan las **conclusiones y recomendaciones** que permitan resumir los más relevantes de la investigación y las sugerencias necesarias, finalmente, **la bibliografía y los anexos** correspondientes.

La investigación tuvo limitaciones al momento de realizar la encuesta, debido a que no se pudo acceder a todos los beneficiarios por la falta de direcciones, es decir, no se contaba con la localización exacta de los individuos directamente implicados por esta razón no se logró cumplir con la muestra calculada y se alcanzó a encuestar a 243 beneficiarios del Crédito de Desarrollo Humano. Finalmente, se puede añadir que el alcance de este trabajo fue de tipo exploratorio, ya que posterior a la revisión bibliográfica se identificó que esta temática ha sido poco analizada.

4. Marco Teórico

4.1. Evidencia Empírica

4.1.1. Evidencia Internacional

En Estados Unidos el gobierno federal ofrece varios programas de ayuda a los más necesitados, entre ellos se encuentra el Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP) que inició en 1939, el cual es un programa federal de asistencia alimentaria más grande diseñado para aliviar la inseguridad alimentaria y mejorar la ingesta dietética. La ayuda que ofrece este programa, el mismo que también es conocido popularmente como cupones para alimentos, son beneficios de manera mensual para comprar una diversidad de provisiones alimenticias para sus familias, entre ellas: frutas, vegetales, carne, pollo, pescado, productos lácteos, pan y cereales (USA Gov, 2022).

Los participantes de SNAP informaron que el programa cumplió con éxito su propósito principal: permitir que las personas compren suficientes alimentos para llegar a fin de mes y reducir la inseguridad alimentaria, esto significa que se dio importancia a la compra de alimentos para sus hijos, familias y la capacidad de destinar dinero para otros gastos. Para mejorar el impacto nutricional, los participantes de SNAP sugirieron más educación nutricional, aumentando la asignación de beneficios, incentivando los alimentos saludables y excluyendo los alimentos no saludables para comprar con SNAP (Leung et al., 2017).

Fernández (2021) ha evidenciado que en el continente asiático, y especialmente la región del sudeste, son fieles testigos de la gran expansión e institucionalización de los Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas (PTMC), durante los primeros diez años del nuevo milenio, entre los principales programas de asistencia asiática se encuentra: keluarga Harapan creado en Indonesia en el 2007, luego se encuentra el Pantawid Pamilyan Pilipino Program de Filipinas lanzado en ese mismo año, y el Contitional Cash Transfer Scheme for Girl Child de la India desarrollado en el 2008.

Estos programas cuentan con un sistema nacional de selección, para lo cual emplea criterios multidimensionales de pobreza, para poder ser beneficiario, el hogar debe contar con una mujer embarazada o al menos un hijo, y también las familias deben acudir a unas reuniones denominadas: desarrollo familiar, este último requerimiento fue definido por las autoridades locales, no obstante, el Banco Mundial, luego de realizar un diagnóstico de la situación social de esta nación, enfatiza la necesidad de la puesta en marcha de un PTMC más completo, donde se motive a la educación secundaria, el cuidado de la salud, completando así el esquema de protección social (Fernández, 2021).

4.1.2. Evidencia Regional

Las Transferencias Monetarias Condicionadas como modelo de política comenzó en América Latina con dos programas en específico, los cuales atrajeron la atención del Banco Mundial, los mismos que son Progres/Oportunidades de México y Bolsa Familia de Brasil (Kiely et al., 2015). A raíz de la implementación de estos programas, el resto de los países latinoamericanos ejecutan programas similares como en Honduras, el Programa Bono Vida Mejor, el cual entrega un conjunto de bonos para diferentes grupos de población, asimismo, en Colombia con el Programa Familias en Acción, el cual ofrece TMC para familias vulnerables con niños y adolescentes mejorando su calidad de vida (Medellín y Sánchez, 2015).

El BID (2018) mencionó que en Perú la TMC es conocida como “Juntos” y su finalidad es la de acabar con la transmisión intergeneracional de la pobreza, entregando estímulos monetarios a los hogares que cuenten con al menos un miembro con minoría de edad. De igual forma, Paraguay cuenta con un PTMC como el Tekoporâ el cual persigue el mismo fin y entrega TMC para la salud y educación, pero que intentan incluir a las personas con discapacidad severa y en situación de pobreza, asimismo a la población indígena (Núñez, 2015).

4.1.3. Evidencia nacional

En Ecuador, los 6 programas de Transferencias Monetarias Condicionadas existentes buscan generar una mejor calidad de vida a sus beneficiarios. Y entre ellos se encuentra el BDH, la cual es la transferencia más extendida a nivel nacional, es decir, es la más conocida por la población pobre y más vulnerable (Burgos, 2014). El CDH es un subprograma de crédito derivado del BDH, el cual consiste en un adelanto de hasta dos años del BDH y Pensiones, de igual forma está destinado a financiar actividades para la generación de nuevos emprendimientos que generen ganancias a los beneficiarios (Barrerno et al., 2020).

Castillo et al. (2017) analizan el impacto económico y el de los emprendimientos que ha generado el CDH en las familias beneficiarias del BDH en la provincia de Guayas, zona 8 en el Norte y Sur de Guayaquil y Durán. Los autores describen que no todas las personas beneficiarias del CDH destinan estos recursos realmente para áreas productivas, es decir, para emprender su propio negocio, por consiguiente, solo el 30 % hacen uso de todo el crédito para emprender y, el 32 % solo hizo uso de una parte a causa de que su destino fue para infraestructura del negocio, gastos personales, entre otros. Finalmente, acotan que las personas que no hicieron el uso correcto del CDH en los emprendimientos tienden a no ser sostenibles y en el peor de los casos el negocio cierra, además de no cumplir con el objetivo principal del CDH.

Loaiza et al. (2020) realizan una investigación con la finalidad de analizar aquellos acontecimientos vinculados a los planes de capacitación que reciben los beneficiarios del BDH como una respuesta al modelo socioeconómico que existe en el Ecuador, para alcanzar este propósito se consideró el uso del método inductivo, con el fin de separar los datos en tópicos esenciales para posteriormente agruparlos y generar en ellos valoraciones de tipo reflexivas.

En este contexto, se ubica una descripción de aquellos eventos vinculados con el Bono de Desarrollo Humano, en primer lugar, se hace un análisis de los beneficiarios de esta transferencia, en este sentido el objetivo primordial es garantizar a las familias un nivel de consumo mínimo; es decir, una vez otorgados estos recursos, se deben añadir corresponsabilidades enfocadas a la inversión en educación y salud, lo cual permitirá coadyuvar a la reducción de los niveles de desnutrición crónica y de enfermedades prevenibles en niños menores de 5 años, así como la asistencia continua a clases a los niños y adolescentes entre 5 y 18 años de edad, así también, el Bono de Desarrollo Humano, comprende: Red de protección solidaria, Crédito de Desarrollo Humano, Cobertura de protección familiar, Cobertura del programa, Representantes del núcleo familiar, Pensión para adultos mayores.

En lo relacionado con el plan de capacitación para los beneficiarios de esta transferencia, Loaiza et al. (2020) señalan que el diseño de esta herramienta debe ser enfocado desde una perspectiva social, para así lograr cambios progresivos en las condiciones humanas de los beneficiarios, motivo por el cual la elaboración del plan propuesto por los autores consideran aspectos basados en el mejoramiento de la calidad de vida, es decir, este plan se integra por estrategias de acción como: conversaciones socializadas, trabajo en equipo, talleres, explicaciones y resolución de problemas. Finalmente, los investigadores señalan que, por medio del Bono de Desarrollo Humano, se da una respuesta concreta a las situaciones enfrentadas por los sectores más vulnerables, ya que les ayuda a disminuir las dificultades y al mismo tiempo produce acciones que permitan su incorporación al campo de trabajo, en otras palabras, se busca conjugar de forma adecuada los aspectos políticos- económicos como principios creadores de una transformación que se da de manera progresiva, y así poder fomentar cambios importantes encargados de dinamizar su progreso como respuesta de crecimiento de los núcleos familiares.

Ortiz (2020) efectúa un estudio con la finalidad de determinar cuál es la incidencia del Crédito de Desarrollo Humano en las condiciones económicas y sociales de los beneficiarios, ubicados en el Guasmo Sur de la Ciudad de Guayaquil. Los principales resultados indican que en el Guasmo Sur se han desembolsado alrededor de USD 1 787 509 en Créditos de Desarrollo Humano, en el periodo comprendido desde 2016 hasta julio del 2020, otros datos muestran que los beneficiarios prefieren solicitar este crédito de manera grupal, esto debido a que en esta

modalidad de créditos al beneficiario se le adelantan 2 años del Bono de Desarrollo Humano, es decir, una cantidad de USD 1 200 mientras que en el crédito individual acceden a una cantidad de USD 600. De igual manera, otros datos revelan que el 76 % de los beneficiarios que recibieron el crédito son cabezas de hogar, mientras que la porción restante, es decir, el 24 % no lo son.

Así pues, de este conjunto de beneficiarios, el 85 % indicó que han recibido asesoramiento al momento de recibir el crédito, el mismo es brindado por el MIES, entidad que se encarga de las capacitaciones en temas relacionados con finanzas personales, y formación de emprendedores. No obstante, el 62 % de los encuestados expresaron que usaron los recursos del crédito para la cancelación de deudas.

Finalmente, como principal conclusión se tiene el 85 % de beneficiarios del bono son mujeres, de este grupo el 55 % emprenden en negocios propios, resultados que permitieron diseñar una estrategia enfocada al pre otorgamiento de crédito, ya que se ha podido identificar que los beneficiarios no cuentan con conocimientos necesarios para mantener su negocio, a pesar de que el MIES ha ofrecido cursos y talleres antes de entregar el crédito, pero no han sido suficientes, razón por la cual el autor plantea una serie de capacitaciones donde los beneficiarios podrán adquirir conocimientos sobre temas como: servicio al cliente, marketing y ventas, y contabilidad básica.

4.2. Marco Conceptual

4.2.1. Pobreza

La pobreza, para Stezano (2020), se la puede entender como una condición socioeconómica que está caracterizada por la privación de los pobres de acceder a recursos para subsistir. Por su parte, Quispe (2017) define “la pobreza como la carencia de ingresos suficientes para alcanzar un umbral de ingreso relativo necesario con el cual satisfacer una canasta de consumo básico para la familia” (p. 72). En ese sentido, los individuos que no logran superar esta situación son obligados a vivir fuera de los estándares socialmente establecidos.

4.2.1.1. Pobreza Extrema. Para las Naciones Unidas, la pobreza extrema significa que los individuos no tienen los suficientes ingresos para satisfacer sus necesidades básicas, es decir, no alcanzan a adquirir la canasta básica de alimentos, aún destinando todos sus ingresos en conseguir a la misma, además las personas que viven en situación de pobreza extrema sufren de exclusión social complicando así el proceso para mejorar su calidad de vida (Naciones Unidas, 2010).

4.2.2. Gasto Social

Alvear y Morales (2011) consideran que el gasto social es una labor de naturaleza pública, que está compuesta por diferentes acciones concretas, tanto sociales como económicas, con la finalidad de atender a los sectores más vulnerables de la población, este tipo de acciones genera un impacto directo sobre los ingresos y la capacidad que consumen los hogares del país. Así también, se menciona que el gasto público es una parte de las erogaciones públicas que tiene la nación, es decir, gastos en salud, educación, seguridad social, vivienda, deportes y otros de cualidades similares que forman parte de dicho rubro.

En este sentido, los elementos que forman parte del gasto social en el Ecuador son: educación, salud, infraestructura básica, desarrollo comunitario y bienestar social. El Ministerio de Economía y Finanzas (MIES, 2022) señala que dentro del gasto social también se incluye otras partidas públicas que son transversales, ya que se encuentran ubicadas en otros grupos sectoriales, pero que se vinculan de manera directa con temas sociales, como son: las erogaciones para guarderías, medicinas, seguridad social entre otras, identificadas en las estructuras programáticas de las instituciones operativas desconcentradas, así como en programas, proyectos, actividades e ítems.

Los autores Alvear y Morales (2011) explican que al gasto social de una economía no se puede dar el mismo tratamiento que a un gasto general, ya que el primero es concebido como una inversión, en la que se acumula recursos sociales direccionados a la creación de bienes o capacidades para mejorar la calidad de vida de las personas, así pues, en la Tabla 1 se da a conocer cuáles son los principales destinos del Gasto Social.

Tabla 1*Principales destinos del Gasto Social*

Principales destinos del Gasto Social										
Enero-diciembre 2020 - 2021										
Competencias	Codificado		Devengado		% participación PGE	% variación devengado	% ejecución		% participación PIB	
	2020	2021	2020	2021			2020	2021	2020	2021
Bienestar social	1 728,67	1 942,90	1 588,43	1 891,07	15,10	19,05	91,89	97,33	1,60	1,51
Desarrollo urbano y vivienda (*)	622,05	94,09	530,72	74,74	0,60	-85,92	85,32	79,43	0,53	0,07
Cultura	39,68	37,2	37,35	35,26	0,28	-5,59	94,11	94,80	0,04	0,03
Educación	4 564,58	4 844,40	4 252,61	4 153,40	33,16	-2,33	93,17	85,74	4,28	3,94
Salud	3 078,62	3 271,17	2 738,79	3 171,25	25,32	15,79	88,96	96,95	2,76	3,01
Trabajo	45,64	40,92	44,85	40,45	0,32	-9,80	98,26	98,84	0,05	0,04
Otros	2 883,56	3 160,96	2 879,49	3 159,87	25,23	9,74	99,86	99,97	2,90	3,00
Total, general	12 962,80	13 391,64	12 072,24	12 526,04	100,00	-59,06	651,57	653,06	12,16	11,60

Nota. La información corresponde a los principales destinos del gasto social, estos datos fueron tomados del MIES (2022).

4.2.3. *Transferencias Monetarias Condicionadas (TMC)*

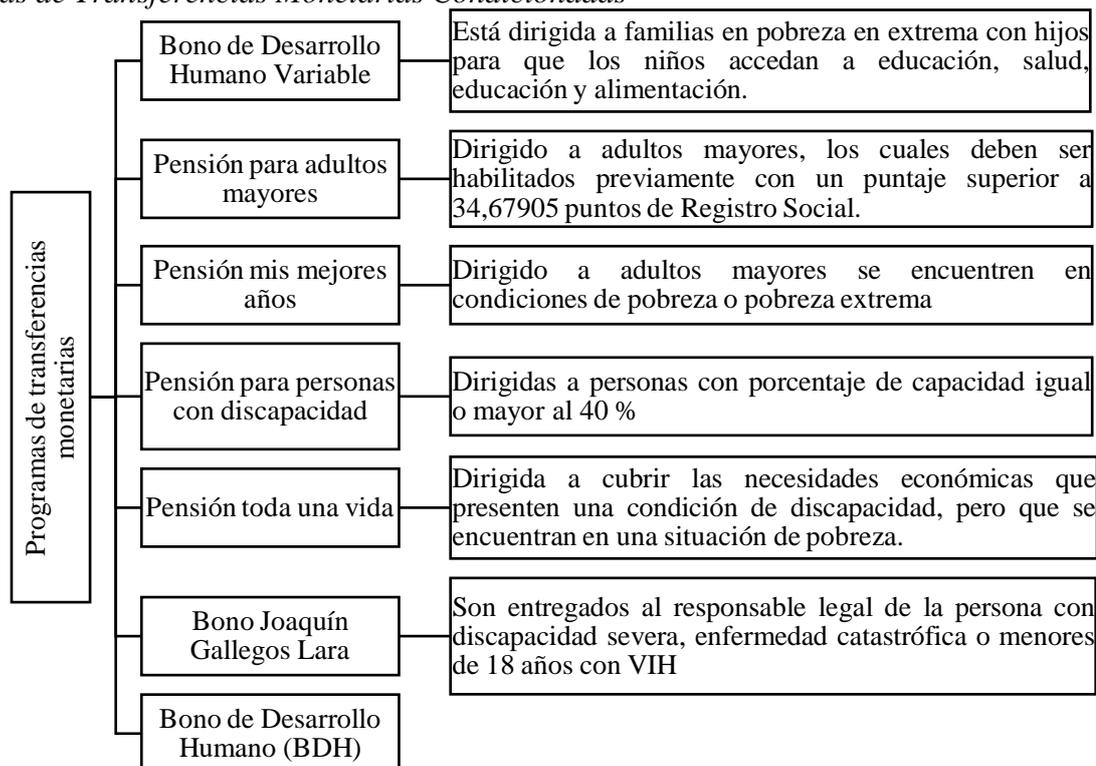
Son programas que tienen como objetivo la reducción de la pobreza a través de la entrega directa de recursos a la población en ambiente de vulnerabilidad, estas transferencias pueden ser monetarias y no monetarias así también son condicionadas, en otras palabras, los beneficiarios están en la obligación de cumplir con algunas características para acceder al programa, para lo cual dichos programas efectúan la entrega de dinero en efectivo, y definen condicionamiento direccionado en la asistencia regular a la escuela y a controles de salud (Cecchini y Madariaga, 2011).

En lo que se refiere a Ecuador, el Ministerio de Inclusión, Económica y Social (2018) menciona que estas Transferencias Monetarias Condicionadas son un mecanismo de aseguramiento no contributivo, centro del sistema solidario y del cual es responsable de su gestión y administración el Estado Ecuatoriano, esta herramienta tiene la finalidad de promover las condiciones mínimas de bienestar, considerando los factores geográficos, étnicos, etarias culturales o de género.

4.2.3.1. Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas. Los Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas en Ecuador, según Lizano (2009) fueron aplicados después de un sin número de eventos políticos, económicos y fenómenos naturales que llevó al Estado a la aplicación de políticas públicas para lograr reducir la pobreza mediante las transferencias las cuales son la entrega de recursos monetarios, es decir, tienen como objeto mantener el consumo de las familias, los mismos que están compuestos por siete programas que se muestran en la Figura 1.

Figura 1

Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas



Nota. Adaptado de Grupo Faro Investigación y Acción Colectiva (2020).

4.2.4. Bono de Desarrollo Humano (BDH)

El 18 de septiembre de 1998 se creó el bono solidario, a través del Decreto Ejecutivo N° 129, el cual nació como un subsidio destinado a las familias más pobres del Ecuador, con el objetivo de compensar los daños ocasionados por la crisis financiera experimentada durante ese tiempo. Dos años más tarde, con Decreto Ejecutivo N° 486 se da paso a la creación del Programa de Protección Social (PPS) y así administrar de forma autónoma el BS y el resto de las transferencias monetarias a las familias (Calderón Mayorga, 2014).

En el 2003 a través del Decreto Ejecutivo N° 347 el Bono Solidario pasa por una transformación conceptual, y pasa a llamarse BDH, y es aquí donde se establecen las condiciones, las cuales indican que, para poder ser beneficiario de este bono, la familia debe contar con niños menores de 6 años de edad (Calderón Mayorga, 2014).

Y para el año 2007 el BDH ya contaba con 1,2 millones de beneficiarios, y en el 2009 a través del Decreto Ejecutivo N° 1838 donde se estipula el incremento a USD 35,00; situación que ocasionó el crecimiento simultaneo de beneficiarios a 1,5 millones de personas, los cuales representan alrededor del 10,57 % de la población en Ecuador; finalmente para enero del 2013

se decretó un incremento del BDH, llegando a USD 50,00 mensuales montos que persiste hasta la actualidad (Coloma y Ascencio, 2018).

Alvarado (2017) expresa que el Bono de Desarrollo Humano, es una contribución monetaria de ayuda social de gran importancia para los núcleos familiares que viven en extrema pobreza. De igual manera, Pinela y De La Torre (2015) consideran que el Bono de Desarrollo Humano es una política de naturaleza social, la cual tiene la finalidad de disminuir los niveles de pobreza a través de las transferencias monetarias, direccionadas a las personas que viven en un contexto vulnerable, así pues, otro de los propósitos de este programa es asegurar un nivel mínimo del consumo de los jefes de hogar, aumentando el grado de sus recursos económicos para que sean destinados a la educación y salud de los integrantes de las familias beneficiarias.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (2013) estipula, mediante decreto ejecutivo, que el valor mensual de la transferencia monetaria para el Bono de Desarrollo Humano y para las pensiones es de USD 50,00, este programa está dirigido a personas adultas mayores que hayan cumplido 65 años o más, que se encuentren en un ambiente de vulnerabilidad y no pertenezcan a un sistema de seguridad pública, así como personas con discapacidad igual o superior al 40 %, dicho porcentaje debe ser determinado por la autoridad sanitaria nacional, adicionalmente, estas personas no deben estar afiliadas a un sistema público de seguridad, si cumplen estos requisitos podrán acceder a esta transferencia monetaria; para lo cual, el Ministerio de Finanzas efectuará las acciones necesarias a fin de que los montos requeridos en la puesta en marcha de esta norma se consideren en el Presupuesto General del Estado.

4.2.5. Crédito de Desarrollo Humano

El Crédito de Desarrollo Humano tiene sus inicios en el año 2001 y empezó llamándose Crédito Productivo Solidario (CPS) el mismo se creó dentro del marco del Programa de Protección Social, el cual constaba de un incentivo monetario para los beneficiarios antes llamado Bono Solidario. El objetivo del CPS era que las personas más vulnerables salgan de la pobreza con la ayuda del Estado y por esfuerzo propio por medio del acceso al crédito, acompañamiento técnico y las respectivas capacitaciones (Coba y Díaz, 2014). Según Ponce et al. (2013), el programa manejaba un bajo nivel de créditos a microemprendedores, por lo tanto, era considerado con baja participación dentro de las actividades sociales que realizaba Ecuador, esto debido a la falta de condiciones objetivas para la magnitud de un crédito productivo.

El CPS en el año 2007 fue sustituido por el Crédito de Desarrollo Humano, el cual era destinado a personas beneficiarias del BDH y que, por lo tanto, son personas de escasos recursos

que no son tomados en cuenta en el sistema bancario tradicional de créditos y buscan una fuente de financiamiento para iniciar un emprendimiento (Rosero y Ramos, 2016). El CDH se constituye en un adelanto de las cuotas mensuales de los beneficiarios del BDH, al mismo se le atribuye la denominación de crédito, puesto que dicho adelanto considera tasas de interés, plazo, y una tabla de amortización; factores elementales de un crédito tradicional, la diferencia está en que esta clase de crédito no requiere de una garantía. Una vez que las cuotas cubren la cancelación de dividendos mensuales y culmine la operación de crédito, pueden seguir accediendo a los recursos que provienen del BDH (Elizalde y Moyón, 2014).

El monto inicial del CDH fue de 360 dólares, con una tasa real de 9,60 % y nominal del 5 % y con un plazo de un año, siendo el tiempo de entrega entre 3 y 6 meses (Coba y Díaz, 2014). Para el año 2009 se incrementa el BDH y posteriormente en el 2010 debido a la expansión del plazo de amortización de uno a dos años, el monto de los créditos también aumenta a USD 840,00 para el mismo año comienza los procesos y aprobación en línea, lo que agiliza los tiempos de entrega de tres a seis meses de espera hasta uno o dos días (Cáceres y Morillo, 2016).

En el 2011, para potenciar al trabajo colectivo para los emprendimientos, se crea el Crédito de Desarrollo Humano Asociativo, el mismo que es promovido por encima de los créditos individuales, puesto que permiten fomentar vínculos de forma comunitaria y permitirá un mejor desenvolvimiento y alcance en nivel de volumen del negocio. En el 2013 se estableció el monto para los créditos asociativos y grupal, consta de un adelanto de 24 meses (USD 1 200,00) del BDH y para el individual 12 meses (USD 600,00), de ese modo se establece el importe de la transferencia en USD 50,00.

En este contexto, el programa ofrece a los beneficiarios la oportunidad de recibir la transferencia monetaria condicionada de manera anticipada, es decir, por medio de un crédito, el cual por su condición puede excluirse del Sistema Financiero Nacional, ya que pueden acceder a créditos y canalizar estos recursos a iniciativas productivas que les permita mejorar sus ingresos, reducir la dependencia de prestaciones sociales y subsidios; y por ende, mejorar la calidad de vida (Elizalde y Mayón, 2014).

4.2.5.1. Objetivos del Crédito de Desarrollo Humano. Según el MIES (2022b), los objetivos que posee el CDH son los siguientes: como objetivo general se plantean proporcionar a la población el acceso a productos financieros que fortalecen la promoción de su autonomía económica y mejora de su calidad de vida, a través del asesoramiento y acompañamiento técnico y vinculación a otros servicios sociales existentes. Y como objetivos específicos:

- Crear oportunidades de desarrollo local a través de los actores vinculados al territorio.
- Ampliar el mercado de las micro y pequeñas empresas.
- Estimular la creación de micro emprendimientos asociativos.
- Apoyar al micro emprendedor individual.
- Impulsar, mejorar y crear políticas de microcrédito.

4.2.5.2. Tipos de Crédito de Desarrollo Humano. Según el MIES (2019), existen dos tipos de CDH el asociativo y el individual.

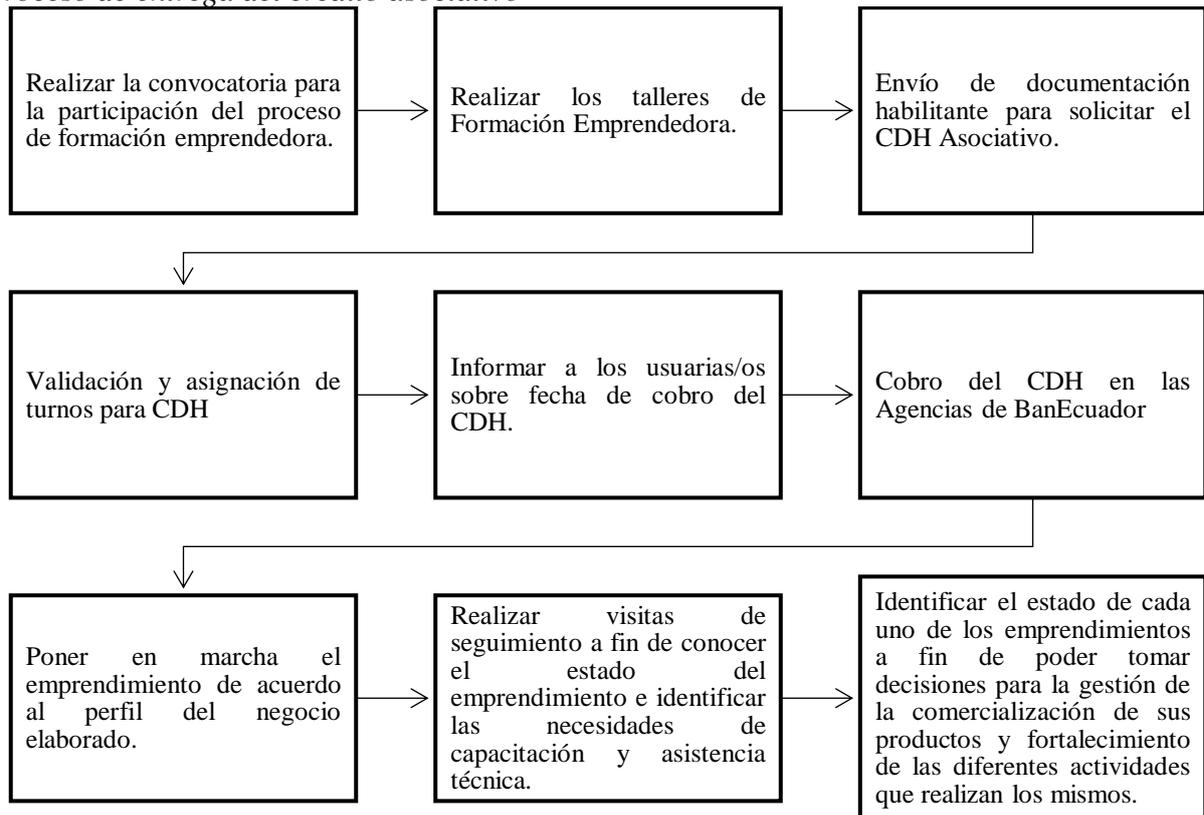
4.2.5.2.1. Crédito Asociativo. El crédito asociativo dirigido exclusivamente para los beneficiarios del BDH es brindado por un monto de USD 1 200,00 dólares que equivale a los bonos y pensiones de dos años. Es decir, es un anticipo de 24 meses con una tasa de interés de 5 que busca que los beneficiarios emprendan y generen empleo involucrándose en actividades productivas e inviertan en materia prima, insumos o comercialización (Castillo et al., 2017).

Según el Acuerdo Ministerial Nro. 038 (2017) para acceder a este tipo de crédito el grupo asociativo debe acudir de manera obligatoria a capacitaciones de formación emprendedoras, crear un perfil de proyecto y por consiguiente firmar la carta compromiso.

Proceso de entrega de crédito asociativo. El desembolso del crédito asociativo se da después de cumplir con los siguientes pasos, observados en la Figura 2.

Figura 2

Proceso de entrega del crédito asociativo



Nota. Adaptado del MIES (2022a).

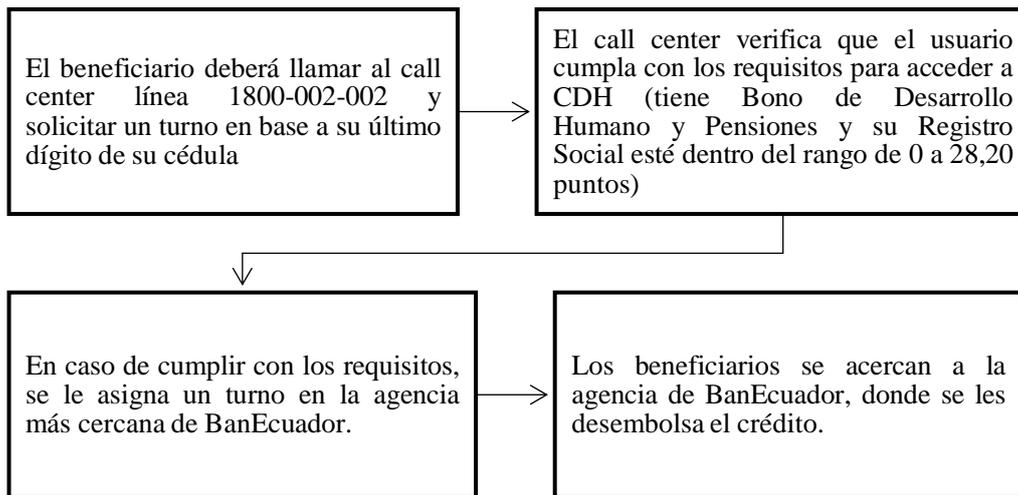
4.2.5.2.2. Crédito Individual. Para el crédito individual, el monto es de USD 600,00 dólares con un plazo de 12 meses con una tasa de interés del 5 %, de igual manera está compuesto de un adelanto de las diferentes pensiones y bonos de los beneficiarios del BDH, el mismo está destinado para emprendimientos productivos con la finalidad de mejorar la calidad de vida. Para acceder a este crédito se debe acudir a las oficinas o solicitarlo directamente en el Call Center (Castillo et al., 2017).

Según el Acuerdo Ministerial Nro. 038 (2017), el usuario del crédito individual deberá asistir al curso de formación emprendedora para emprendiendo individuales, y reportar para que actividad productiva destinará el CDH.

Proceso de entrega de crédito individual. Para realizar el desembolso del crédito individual el MIES empleo los siguientes 4 pasos, plasmados en la Figura 3.

Figura 3

Proceso de entrega del crédito individual

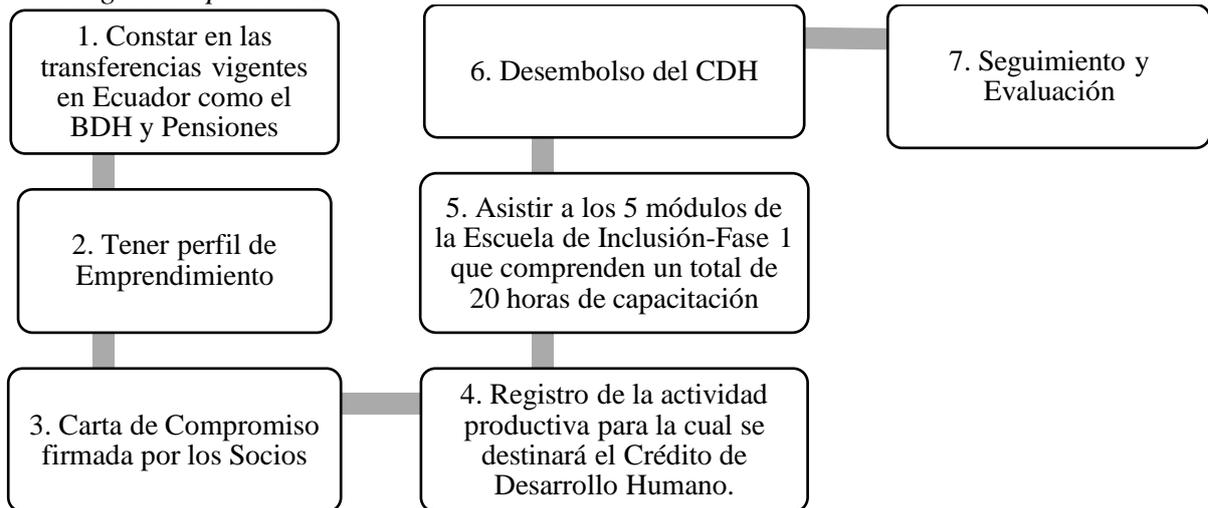


Nota. Adaptado del MIES (2022a).

4.2.5.3. Proceso general del Crédito de Desarrollo Humano. En la Figura 4 se muestra el proceso a seguir para que los beneficiarios del BDH logren acceder al CDH e implementen su propio microemprendimiento.

Figura 4

Proceso general para el CDH



Nota. Adaptado del MIES (2022c)

4.2.6. Escuelas de Inclusión Económica y Social (EIE)

Según el Ministerio de Inclusión Económica y Social (2018), estas escuelas están dirigidas a los usuarios de pensiones y bonos que deseen comenzar o fortalecer un emprendimiento. Es importante señalar, que la formación en la escuela de inclusión tiene una

duración de 16 horas y es un requisito fundamental y obligatorio para poder acceder al Crédito de Desarrollo Humano.

Adicionalmente, se puede mencionar que las capacitaciones brindadas por el MIES son relacionadas en temas de gestión, producción, inversión, entre otros, con la finalidad de asegurar el éxito financiero en el emprendimiento que se piensa fortalecer, el MIES (2019) explica que estas capacitaciones se llevan en dos días en los cuales los interesados de los CDH, aprenden a manejar sus emprendimientos mediante la aplicación de un manejo adecuado de las finanzas.

4.2.6.1. Modalidades de atención de la Escuela de Inclusión Económica. En la Escuela de Inclusión Económica (EIC) tienen una programación específica y responden a la articulación interinstitucional generada en territorio. A continuación, se detalla las dos fases que forman parte de este programa:

4.2.6.1.1. Fase I: Generación del emprendimiento. La Tabla 2 permite observar los elementos de la fase I está dirigida para desarrollar un emprendimiento con contenido y herramientas técnicas.

Tabla 2

Fases de capacitación para la generación del emprendimiento

Fase II: Generación del emprendimiento			
Módulo	Objetivo	Contenido	Duración
Organización de emprendimientos	Conocimientos generales sobre las ventajas de la organización social, el trabajo conjunto y la economía solidaria como medios para alcanzar objetivos conjuntos y fortalecer los emprendimientos populares.	<ul style="list-style-type: none"> • Principios de Economía Popular • La importancia y ventajas de la organización social. • Cómo fortalecer las organizaciones sociales Beneficios de la organización. • Las asociaciones y su gobernabilidad (Ley de Economía Popular y Solidaria, tipos de asociaciones, procesos internos) • Consumo responsable solidario • Comercio justo 	4 horas
Educación Financiera	Se imparten conocimientos sobre la utilización del dinero, la inversión y administración dentro de la economía popular; nociones del manejo del crédito que aportan a los beneficiarios del CDH.	<ul style="list-style-type: none"> • Organización de la economía familiar • Plan de ahorro familiar popular • Metas financieras familiares • Cuidado del patrimonio familiar • Plan de inversión familiar • Manejo del crédito. 	5 horas

Módulo	Objetivo	Contenido	Duración
Emprendimiento y perfil de emprendimiento	Permite que los usuarios inviertan adecuadamente su dinero, seleccionen un proyecto productivo, plantean objetivos claros y acciones a realizar, aprendan a manejar su emprendimiento y elaboren un plan de emprendimiento, que sirva como guía para la ejecución de las actividades planteadas y consecución de sus objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación: capacidades para emprender, proyectos de vida. • Selección de un proyecto Productivo • Organización del Emprendimiento administración • Análisis del mercado • Manejo del dinero del negocio: análisis de costos, gastos, determinación del precio, proyección de ingresos. • Elaboración del plan de gestión del emprendimiento, de acuerdo al formato. 	7 horas
Escuela de familia: Mejorando la convivencia en la familia	Busca reducir los niveles de conflictos y violencia de las familias beneficiarias del BDH que requieren acceder a un CDH, mejorando así la calidad de vida de las mismas.	<ul style="list-style-type: none"> • Practicar la capacidad de empatía, comunicación asertiva y resolución saludable de conflictos por parte de las familias y usuarios de los servicios del MIES para el mejoramiento de la calidad de vida y corresponsabilidad en los hogares. 	2 horas
Nutrición	Busca otorgar a los usuarios		2 horas

Nota. Adaptado de Cordero et al. (2019b).

4.2.6.1.2. Fase II: Fortalecimiento del emprendimiento. La Fase II está orientada a los beneficiarios que deseen capacitaciones en temas relacionados con su emprendimiento para de esa manera ampliar sus conocimientos y fortalecer sus negocios en temáticas administrativas o de gestión y técnicas específicas, de acuerdo al área en la que se desarrolle como emprendedor. Por lo tanto, en la Tabla 3 se muestran los temas que se tratan en la fase II.

Tabla 3

Fase 2 Fortalecimiento del emprendimiento

Fase II: Fortalecimiento Emprendimientos del emprendimiento	
Temáticas	Contenido
Fortalecimiento técnico	Orientado al desarrollo de las destrezas y capacidades técnicas necesarias para producir bienes y servicios de buena calidad, dirigido a los sectores agroalimentario, catering, agropecuaria, comercio, servicios, manufactura, procesamiento de alimentos, textiles, entre otros.

Temáticas	Contenido
Fortalecimiento Administrativo y de Gestión	Orientado a conocer los contenidos y herramientas básicas para la administración de emprendimiento popular y lo relacionado con las obligaciones tributarias, normas básicas de la seguridad social y algunos elementos introductorios de marketing e innovación.
Capacitación enfocada a la empleabilidad	Orientado a dirigir y articular las estrategias e iniciativas intersectoriales e interinstitucionales para fortalecer las capacidades de los usuarios y beneficiarios de los servicios MIES, mediante el proceso de certificación de competencias laborales otorgado por la SETEC y otras entidades

Nota. Adaptado de Cordero et al. (2019b).

4.2.7. Cuota y Frecuencia de Pagos del Crédito de Desarrollo Humano

En lo referido a esto, Elizalde y Mayón (2014) expresan que la cancelación de los créditos en sus distintas modalidades, será por medio de cuotas de igual valor, en las que se incluye la amortización de capital y el pago del interés. La frecuencia de pago se llevará a cabo de manera mensual, y de acuerdo a la fecha establecida, esta clase de créditos serán por medio del Programa de Protección Social (PPS), donde el programa bloquea automáticamente al beneficiario del BDH para sus cobros mensuales, ya que dicho recurso se usa para el pago del crédito.

4.2.8. Requisitos para acceder al Crédito de Desarrollo Humano

Según Elizalde y Moyón (2014), lo que se necesita para acceder al CDH son los siguientes requisitos:

- Copia a color de la Cédula de identidad actualizada
- Copia a color del certificado de votación actualizado.
- Copia del último comprobante de pago de servicios básicos: agua, luz, teléfono o algún documento que permita la verificación del domicilio; en el caso de no poseer ningún documento presentar un croquis de dirección domiciliaria.
- En caso de estar casado llevar número de cédula del cónyuge.
- Factura del SRI de compra de mercadería o insumos para la actividad productiva.

4.2.9. Inclusión Financiera (IF)

La inclusión financiera hace posible que las personas mejoren su bienestar cuando utilizan los productos y servicios del sistema financiero formal, y de ese modo produce mejores resultados a los grupos que son históricamente excluidos, debido a su pobreza, informalidad, exclusión geográfica, sexismo, limitaciones de ingresos o discapacidades (Arregui et al., 2020). Además, Muñoz y Ortiz (2017) mencionan que “el objetivo principal de la IF es poseer un

mercado financiero responsable que abarque toda la población con los menores costes posibles” (p. 46). Por lo tanto, con el acceso a la IF las personas de bajos recursos logran satisfacer sus necesidades a través de los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras.

4.2.10. Microcrédito

El microcrédito surge como mecanismo para garantizar una mejor condición de vida a través de pequeños préstamos. Carvajal y Espinoza (2020) indican que:

Los microcréditos son sistemas de financiamiento que brindan las entidades bancarias para incentivar y mejorar la calidad de vida de las personas que pretenden realizar emprendimientos. Si bien no es la única opción que tiene la sociedad para reducir la pobreza, es probablemente uno de los mecanismos más utilizados para superar las limitaciones económicas. (p. 51)

Es así que a través del microcrédito se busca reducir la pobreza y el desempleo, impulsando nuevos emprendimientos que generen fuentes de trabajo, para lograr el crecimiento económico de la sociedad.

4.2.11. Emprendimiento

El economista Richard Cantillon (como se citó en Minniti 2012), introdujo el tema de emprendimiento, al cual lo definió como “la voluntad de los individuos de desarrollar formas de intermediación que implican el riesgo económico de una nueva empresa” (p. 23). Asimismo, para Labarcés (2015) este fenómeno de creación de empresas y organizaciones conocido como emprendimiento ha sido una fuerza impulsora detrás de los desarrollos sociales y económicos que han impulsado a la humanidad hacia la evolución.

4.2.12. Emprendimiento sostenible

El término sostenible se usó en un inicio según Rodríguez (2016):

Para referirse a lo ambiental, luego se comprendió que también incluye aprovechar el dinamismo empresarial para promover el desarrollo y reducir la pobreza. El emprendimiento sostenible, implica un proceso cuyo fin es lograr el desarrollo sostenible, mediante el descubrimiento, evaluación y explotación de oportunidades y la creación de valor que provoca la prosperidad económica, la cohesión social y la protección del medio ambiente. (p. 427)

4.2.13. Ciclo de Vida del Negocio

Los ciclos de vida de empresas dependen del país y del sector en el que se encuentre, sin embargo, cada negocio es un caso único y la duración de cada ciclo varía, es por ello que el ciclo de vida del negocio según el producto se divide en Introducción, desarrollo, madurez y declive, además para Global Entrepreneurship Monitor (GEM) el cual se basa en contemplar las actividades, actitudes y características de los emprendimientos el ciclo de vida se divide en nacientes, nueva, establecida y descontinuada como ciclo de vida y es con el que se puede tener una idea del tiempo de durabilidad de cada una de ellas (Guananga et al., 2018).

4.2.14. Capacitaciones

Las capacitaciones son primordiales dentro de una organización para lograr efectividad en el desarrollo de las actividades. Según Chiavenato (2011):

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. (p. 340)

La capacitación es el desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas dentro de todos los niveles del personal. Un plan de formación reúne todas las actividades de formación de forma ordenada y coherente, planificadas a lo largo de un periodo de tiempo determinado. El plan resultante debe responder a las demandas de formación de sus empleados, y debe ser flexible, para permitirle adaptar el plan de formación en función de los retos que plantea la propia formación (Casademunt, 2020). A continuación, en la Figura 5 se visualiza las fases que integran plan de formación.

Figura 5

Fases del plan de formación



Nota. Adaptado de Casademunt (2020).

4.2.14.1. Modelo de capacitación. Es la representación ideal y práctica del proceso de formación y desarrollo, que incluye una explicación de las operaciones que deben realizarse

para mejorar el proceso de aprendizaje, optimizar la capacidad y promover el desarrollo personal. El modelo de capacitación permite construir un proceso a partir del diagnóstico de necesidades, que es importante desarrollar junto con las personas clave de cada área, hasta la medición de la eficacia de la capacitación que se realizará en términos cuantitativos y cualitativos basados en de acuerdo al informe de evaluación de desempeño o posteriores pruebas de conocimiento que dé cuenta del mejoramiento de sus funciones (Cano y Barrientos, 2013).

4.2.14.2. Modelos de Evaluación de Impacto de la Capacitación. Los siguientes modelos de Kirkpatrick, Wade, Phillips son para Hidalgo et al. (2020) modelos de evaluación conocimientos.

4.2.14.2.1. Modelo de capacitación/ formación Kirkpatrick. Este modelo fue desarrollado por Donald Kirkpatrick en 1959, un antiguo profesor de la universidad de Wisconsin, es uno de los modelos más usados para medir el impacto de la capacitación. Según Kirkpatrick y Kirkpatrick (2007), este modelo está elaborado de forma jerárquica, es decir, está propuesto en orden ascendente de información los mismos que están relacionados causalmente y se basan en cuatro niveles que son:

Nivel de Reacción: El nivel de reacción mide la satisfacción y efecto que los participantes tuvieron con la capacitación recibida, valorando los materiales, la metodología y por último el contenido. Por lo general, a este nivel se lo realiza basado en cuestionarios, los cuales registran actitud y son adjudicados al final de las capacitaciones (Cano y Barrientos, 2013). Por otro lado, para Kirkpatrick (2007) evaluar la reacción se basa en los siguientes criterios.

Evaluar la reacción es lo mismo que evaluar la satisfacción del cliente. Si se pretende que la formación sea eficaz, es importante que los partícipes reaccionen favorablemente hacia él, de lo contrario no estarán motivados para aprender. La reacción de medición es importante por varias razones, en primer lugar, nos brinda comentarios valiosos que nos ayudan a evaluar el programa, así como comentarios y sugerencias para mejorar programas futuros. En segundo lugar, se señala a los participantes que los capacitadores están allí para ayudarlos a hacer mejor su trabajo y que necesitan retroalimentación para determinar qué tan efectivos son. Si no se pregunta por su reacción, se está diciendo a los asistentes que se sabe lo que quieren y necesitan, y que se puede juzgar la efectividad del programa sin obtener retroalimentación.

En tercer lugar, los cuestionarios de reacción pueden proporcionar información cuantitativa que se puede dar a los directores y demás empleados relacionados con la acción

formativa. Finalmente, los cuestionarios de reacción pueden facilitar a los formadores información cuantitativa, que se puede utilizar para establecer estándares de desempeño para acciones formativas futuras.

Nivel de aprendizaje: El nivel de aprendizaje trata de cómo los participantes cambian de actitud, amplían sus conocimientos, mejoran sus habilidades como resultado de haber participado de una capacitación (Kirkpatrick y Kirkpatrick, 2007). A este nivel se lo evalúa con pruebas de conocimiento para saber si se cumplió con el objetivo inicial, por lo tanto, es necesario aplicar un test antes y después del curso de capacitación, al igual que al nivel de reacción, al nivel de aprendizaje se lo mide al final de la capacitación (Cano y Barrientos, 2013).

Hay tres cosas que los instructores de un programa de capacitación pueden enseñar: conocimientos, habilidades y actitudes. Por tanto, significa determinar uno o más de los siguientes aspectos:

¿Qué conocimientos se han adquirido?

¿Qué habilidades se han desarrollado o mejorado?

¿Qué actitudes han cambiado?

Es importante medir el aprendizaje porque no puede esperarse ningún cambio en la conducta a menos que se hayan alcanzado uno o más de estos objetivos de aprendizaje. Además, si se tuviera que evaluar el cambio de comportamiento y no el aprendizaje, y si se encontrasen cambios en el comportamiento, la conclusión probable es que no hubo aprendizaje. La evaluación del aprendizaje es más importante porque mide la efectividad del formador para aumentar los conocimientos y/o cambiar las actitudes de los participantes. Muestra su efectividad, si se ha producido poco o ningún aprendizaje, poco o ningún cambio de actitud puede ser esperado (Kirkpatrick y Kirkpatrick, 2007).

Nivel de Comportamiento: En este nivel se mide si el comportamiento de los trabajadores realmente ha cambiado durante el desarrollo de su desempeño. Este tipo de evaluación permite comprobar si los empleados capacitados cambian sus actitudes anteriores después del aprendizaje. El objetivo principal de toda formación es lograr que la persona cambie de comportamiento, es decir, aplicar las habilidades y técnicas adquiridas en la capacitación en sus actividades laborales, lo que puede hacerse a través de la evaluación de conocimientos o la observación (Cano y Barrientos, 2013).

Nivel de Resultado: Este nivel se puede definir como la obtención de los resultados finales que se dan debido a la participación de los individuos a una clase de capacitación. Estos resultados se pueden radicar en: aumento de la producción, reducción de la frecuencia o

gravedad de los accidentes. Es de importancia tomar en cuenta a estos resultados, puesto que debido a ello se tiene razones para tener acciones formativas (Kirkpatrick y Kirkpatrick, 2007).

Cabe señalar que los esfuerzos de capacitación tienen consecuencias si un problema o situación previamente identificada mejora debido a una forma nueva o diferente de realizar las clases de capacitación y dicho cambio se sustenta en lo aprendido (García, 2012).

4.2.14.2.2. Modelo de capacitación/ formación Wade. Este modelo, según Palmera et al. (2011) considera a la evaluación como una medida de valor que la formación aporta a la organización y desde este contexto se desarrolla un modelo de evaluación estructurado en cuatro niveles:

Respuesta: Este nivel trata sobre la reacción de los participantes ante la formación y el aprendizaje que reciban.

Acción: Transferencia de aprendizajes al puesto de trabajo

Resultados: Consecuencias de la formación del negocio, los cuales se pueden medir mediante indicadores cuantitativos y cualitativos.

Impacto de la formación en la organización a través del análisis del costo-beneficio: La rentabilidad de la formación está determinada principalmente por el impacto de la formación en las producciones y los servicios.

Como puede observarse, el modelo de Wade sigue la misma estructura que el de Kirkpatrick, pero con una diferencia importante en el grado de influencia. Introduce un concepto bidimensional de evaluación del impacto y la rentabilidad de la formación.

4.2.14.2.3. Modelo de Capacitación/ Formación Phillips. Tal modelo fue creado por el Dr. Pihillips y se basa en el modelo de Donal Kirpatrick solo que, de una forma más cuantitativa, el mismo que tiene como finalidad evaluar el impacto económico de la formación de las organizaciones. Es por eso que Phillips plantea un nivel basado en el Retorno de Inversión (ROI) para medir los resultados a nivel de rentabilidad (Palmero et al., 2011). Los niveles que entregan a este modelo son:

- Recogida de datos
- Aislamiento de los efectos de la formación
- Clasificación de los beneficios en económicos y no económicos
- Conversión a valores monetarios
- Cálculo del Retorno de Inversión (ROI).

Compartiendo el punto de vista de Kirkpatrick, la evaluación de impacto es reductiva, porque se evalúan los resultados económicos, además, se descuida la parte de los resultados

cualitativos de la formación, que son, en la mayoría de los casos, los más importantes. Sin embargo, el autor presenta un nuevo método que permite avances en el complejo campo de la medición y cuantifica los beneficios de la capacitación en la producción y servicios (Palmero et al., 2011)

4.2.14.2.4. Modelo de Capacitación/ Formación CIPP. Este modelo, según Peña y Rondón (2013) fue creado por Stufflebeam y Shinkfield, y se caracteriza por la toma de decisiones, es decir, la evaluación se organiza de acuerdo a las decisiones a tomar, además es utilizado por áreas del sector público internacional y el proceso de implementación se organiza de acuerdo a sus cuatro aspectos:

Contexto: Esta dimensión está respaldada por datos socioeconómicos, laborales, globales y locales, con especial atención a las políticas de empleo juvenil. Su propósito es identificar y analizar el escenario en el que están presentes elementos contextualmente relevantes.

Insumo: El propósito es recopilar información para determinar cómo aprovechar al máximo los recursos disponibles para lograr los objetivos planificados, con el fin de evaluar si se pueden proporcionar los recursos humanos y materiales necesarios para llevar a cabo el programa tal y como está planificado.

Proceso: En esta etapa, se dirige a analizar la implementación de los planes de estudio y las decisiones sobre su seguimiento y gestión. Su objetivo principal es establecer la compatibilidad entre lo planificado y los resultados reales.

Producto: Las actividades de evaluación de productos están enfocadas a recopilar información para comprobar si el producto final obtenido como resultado del curso de implementación cumple con las expectativas establecidas para el mismo.

4.2.14.2.5. Modelo de Capacitación/ Formación Parker. El modelo de Parker según Medina (2014) parte la información de los estudios de evaluación en cuatro grupos los cuales son:

- Desempeño del individuo
- Desempeño del grupo
- Satisfacción del participante
- Conocimiento obtenido por el participante.

4.2.14.2.6. Modelo de Capacitación/ Formación Ciro. Según Medina (2014) el modelo fue creado por Peter War, Michael Bird y Neil Rackham en 1970, el cual adopta un enfoque más amplio que el de Kirkpatrick y ve a la evaluación como un proceso continuo, que comienza

con la identificación de las necesidades y finaliza con la capacitación. Su idea principal fue que la educación debe ser un sistema autorregulado, cuyo objetivo es generar cambios en las personas, este modelo se basa en cuatro dimensiones que son: Contexto, insumos, reacciones y productos.

4.2.15. Seguimiento y Evaluación

El seguimiento y la evaluación de las intervenciones públicas integra un conjunto de actividades sistemáticas con el objetivo de comprender el alcance de estas intervenciones y ajustar las estrategias futuras. La evaluación implica un proceso de investigación sistemática de la intervención que realiza una actividad pública en la realidad social, con el fin de generar conocimiento que posteriormente facilite la mejora del desempeño en términos de eficiencia, eficacia y equidad (Bertranou, 2019).

El seguimiento de políticas y programas (a menudo denominado monitoreo) es una actividad que se lleva a cabo desde el principio y a lo largo de la implementación de una intervención, ya que su propósito principal es brindar evidencia del logro del programa: adquisición/suministro de insumos requeridos, producción de bienes y servicios intermedios y finales previstos en el Programa de diseño, calidad y conveniencia de todos los procesos productivos necesarios (Bertranou, 2019).

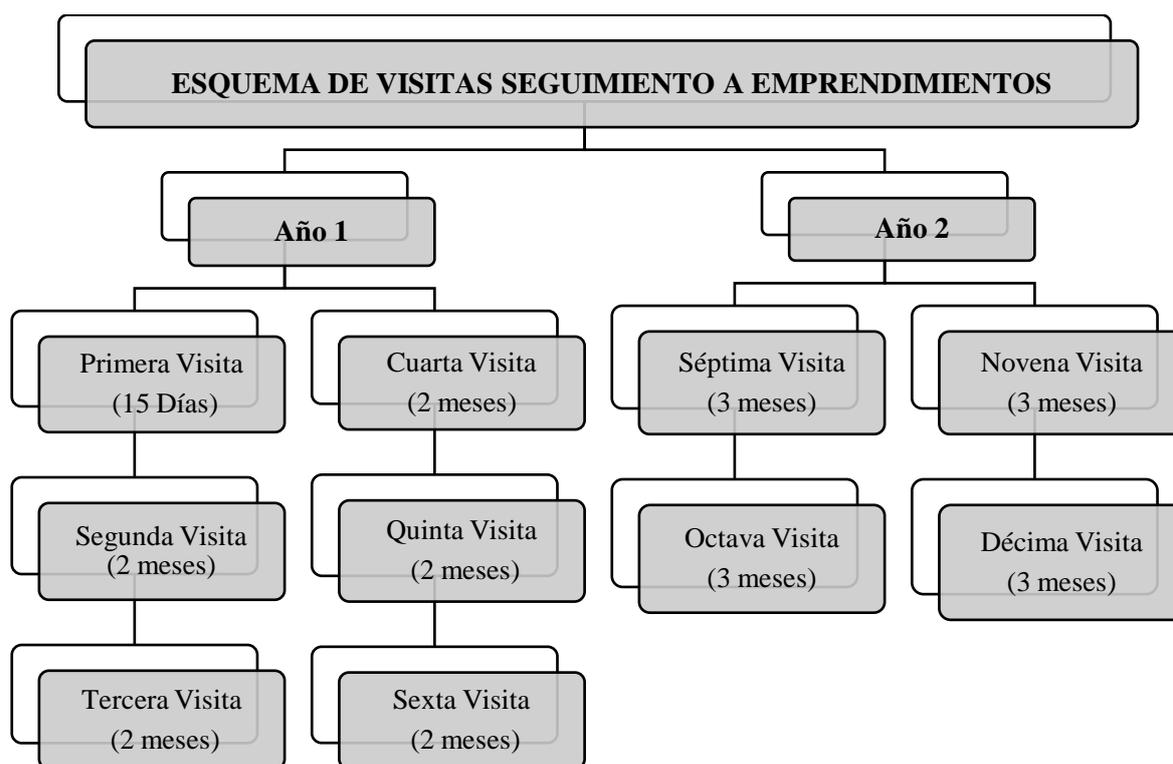
4.2.15.1. Seguimiento a Emprendimientos de los Beneficiarios del CDH. Según Cordero et al. (2019) el seguimiento que plantea el MIES para contrastar el correcto uso y manejo del CDH es el siguiente:

Las Unidades de Inclusión Económica a nivel territorial, deberán realizar visitas de seguimiento a los emprendimientos, considerando la metodología de seguimientos, y la Ficha de seguimiento que es una herramienta que mide cuatro dimensiones: Asociativa, Económica, Política y Social. Las visitas de seguimiento estarán a cargo de las Unidades de Inclusión Económica UIE a nivel Distrital, y/o u otras unidades administrativas del MIES de acuerdo a la disposición de autoridad competente, o aliados institucionales; los seguimientos se realizarán a los emprendimientos que solicitaron un CDH, con énfasis en los seguimientos a usuarios/as del BDH con componente variable. (p. 8)

4.2.15.1. Esquema de Visitas de Seguimiento al CDH. La Figura 6 muestra la distribución de las visitas de seguimiento a los emprendimientos que se generan a partir del CDH.

Figura 6

Esquema de visitas a los emprendimientos del CDH



Nota. Adaptado de Cordero et al. (2019).

4.3. Marco Legal

De acuerdo Cáceres y Carrión (2016) el CDH se creó mediante Decreto Ejecutivo No. 303 con fecha 07 de mayo del 2007, el mismo surgió como reemplazo del Crédito Productivo Solidario (CPS) con el propósito de conceder préstamos a los beneficiarios BDH en dos modalidades individual y colectivo. A continuación, se presentan varios decretos y acuerdos acerca de los CDH de acuerdo al MIES (2022a):

Tabla 4

Base Legal del CDH

Acuerdos Ministeriales y Decretos Ejecutivos	Base Legal
Decreto ejecutivo no. 1392 de 29 de marzo del 2001.	Se crea el Programa Crédito Productivo Solidario, con el objeto de mejorar los niveles de vida y de ingresos de los beneficiarios del Bono Solidario y en general de la población bajo línea de pobreza, por medio del acceso al crédito, capacitación y asistencia integral especializados.

Acuerdos Ministeriales y Decretos Ejecutivos	Base Legal
Decreto ejecutivo no. 2 365 de 21 de febrero del 2002.	<p>Art.1.- Sustitúyase el Art. 1 del Decreto Ejecutivo No. 1 392, publicado en el Suplemento del Registro oficial No. 299 de 4 de abril del 2001, por el siguiente:</p> <p>Art. 1.- Créase el Programa Crédito Productivo Solidario, con el objeto de mejorar los niveles de vida y de ingresos de los beneficiarios del Bono Solidario y en general de la población bajo línea de pobreza, por medio del acceso al crédito, capacitación y asistencia integral especializada</p>
Decreto ejecutivo no. 1392 de 29 de marzo del 2001.	<p>Se crea el Programa Crédito Productivo Solidario, con el objeto de mejorar los niveles de vida y de ingresos de los beneficiarios del Bono Solidario y en general de la población bajo línea de pobreza, por medio del acceso al crédito, capacitación y asistencia integral especializados.</p>
Decreto ejecutivo no 1 838 del 20 de julio de 2009.	<p>El Presidente Constitucional de la República delega al Programa de Protección Social la administración de los siguientes sub programas: Bono de Desarrollo Humano; Pensión para Adultos Mayores; Pensión para Personas con Discapacidad; Crédito Productivo Solidario; Red de Protección Solidaria, Programa de Protección Social ante la Emergencia y otros que el Ministerio de Inclusión Económica y Social le delegue.</p>
Acuerdo ministerial 182, publicado en el registro oficial 911 de 13 de marzo de 2013.	<p>La señora ministra de Inclusión Económica y Social dispone que el Subprograma Crédito Productivo Solidario otorgará créditos de hasta 24 veces el monto de la transferencia monetaria condicionada y no condicionada a las personas habilitadas al pago del Bono de Desarrollo Humano, Pensión para Adultos Mayores y pensión para Personas con Discapacidad</p>

Nota. Adaptado del Ministerio de Inclusión Económica y Social (2022a).

5. Metodología

El trabajo de integración curricular tuvo enfoques, técnicas, herramientas y técnicas de investigación que permitieron dar cumplimiento a los objetivos planteados.

5.1. Área de estudio

El proyecto se sitúa en la provincia de Loja, cantón Loja, en el cual el grupo objetivo son los beneficiarios del CDH, misma investigación se estableció en las parroquias Urbanas del cantón antes mencionado el cual comprende a 6 parroquias: El Sagrario, Sucre, El Valle, San Sebastián, Punzara, y Carigán; cuya distribución se muestra en la Figura 7.

Figura 7

Parroquias Urbanas del Cantón Loja



Nota. Adaptada del Municipio de Loja (2022) (<https://bit.ly/3yxjiod>).

5.2. Enfoque de investigación

5.2.1. Mixto

El enfoque de tipo mixto representa una serie de procesos sistemáticos, empíricos y críticos, que consideran la recopilación y análisis de información cuantitativa y cualitativa, así como su integración y estudio conjunto (Hernández et al., 2014). De ese modo se considera, por un lado, enfoque cuantitativo debido a que se basa en el tratamiento de datos obtenidos a través de la encuesta en el que se aprecia temas como: las características socioeconómicas, la administración y operatividad del CDH por parte de los beneficiarios y de los funcionarios del MIES, por otro lado, se consideró un enfoque cualitativo ya que se realizó una investigación bibliográfica exhaustiva de los métodos que se puedan aplicar de acuerdo a las necesidades que se presentan.

5.3. Métodos de investigación

5.3.1. Inductivo

Bernal (2010) explica que este método emplea el razonamiento para generar conclusiones que nacen de sucesos particulares, y así llegar a conclusiones cuyo uso sea de carácter general. En lo que respecta, a este estudio la información sirve para clasificar datos y poder llegar a inferir los porcentajes referentes a las preguntas del Crédito de Desarrollo Humano, emprendimientos, capacitación y seguimiento, de lo cual se pudo deducir que se requiere de una actualización urgente de los procesos de capacitación y seguimiento a los beneficiarios, esto debido a que se ha podido evidenciar que por falta de estos dos elementos, no pueden hacer un uso adecuado de los recursos provenientes del crédito.

5.3.2. Deductivo

En cuanto al método deductivo, Bernal (2010) indica que este método consiste en tomar conclusiones generales con la finalidad de obtener explicaciones particulares; así pues, en este trabajo la premisa que infiere que el CDH brinda una asesoría técnica y específica a la creación y fortalecimiento de los emprendimientos, se pudo deducir que la mayoría de los usuarios no emplean los recursos obtenidos en la idea de negocio debido a una continuidad en el proceso de capacitación y asesoría técnica individual y especializada por parte de los funcionarios del MIES.

5.4. Diseño de Investigación

5.4.1. No experimental

Para la ejecución de este trabajo, se consideró un diseño de investigación no experimental, ya que este tipo de estudio tiene el propósito de analizar de manera deliberada las variables sin manipulación de las mismas, por el hecho de que únicamente se visualizan los fenómenos en su estado natural (Hernández et al., 2014). En este contexto, es tipo de diseño no experimental, se utilizó al momento de realizar la aplicación de la encuesta, ya que la información recopilada sirve para estudiar la problemática referida al tema central de este trabajo, así también, se empleó un diseño transversal, a causa de que la información se recogió en un solo momento de tiempo, es decir, durante el 2022.

5.5. Alcance de Investigación

5.5.1. Descriptivo

Hernández et al. (2014) explica que los estudios descriptivos tienen la finalidad de identificar las propiedades más importantes de cualquier fenómeno que se esté analizando; en

lo que respecta a esta investigación los resultados de la encuesta permitieron reconocer los aspectos concernientes a la gestión del CDH por parte de los beneficiarios, y, por otro lado, los datos provenientes de la entrevista permitió conocer acerca de los procesos de capacitación y seguimiento que brindan los funcionarios del MIES, así pues, esta información dio paso a la generación de un diagnóstico el cual permitió sustentar la elaboración y diseño de una propuesta de capacitación y seguimiento.

5.6. Técnicas de Investigación

5.6.1. Recopilación Bibliográfica

Es una técnica que permitió recolectar información de libros, revistas, páginas webs oficiales, artículos científicos, entre otros, para crear los modelos de capacitación y seguimiento, es decir, se realizó una recolección de datos de los repositorios y base de datos disponibles en la biblioteca digital de la Universidad Nacional de Loja como Scielo, Dialnet, Science Direct, Pro Quest, Redalyc los cuales fueron indispensables para el desarrollo de la presente investigación. Asimismo, sirvieron para la realización del marco teórico y sustentar la información expuesta en la discusión.

5.6.2. Encuesta

Para Arias (2012), la encuesta tiene como objetivo obtener datos de un grupo o muestra, acerca de una temática en particular; así pues, esta técnica está compuesta por una serie de interrogantes (véase el anexo 3), divididas en cuatro secciones: datos generales o socioeconómicos, interrogantes sobre el CDH, emprendimiento y rendimiento, capacitación y seguimiento, tal y como se muestra en la Tabla 5.

Tabla 5
Componentes de la encuesta

Dimensiones	Pregunta	Referencia
Datos Generales	1. Género	Grupo de investigación UNL
	2. Edad	
	3. Estado civil	
	4. Nivel de formación académica	
	5. Parroquia de residencia	
Crédito de Desarrollo Humano	6. ¿Cuántas veces ha accedido a un CDH?	
	7. Califique su situación personal	
	8. Empezó en algún negocio con él crédito de desarrollo humano	
	9. En qué utilizó el dinero del CDH	
	10. ¿De las siguientes opciones, señale las actividades que desarrolla por cuenta propia?	

Dimensiones	Pregunta	Referencias
Emprendimiento y rendimiento	11. ¿Cuáles son los problemas que más afectan a su negocio?	
	12. Sus ventas son (Diario, Semanal, Quincenal, mensual)	
	13. Cuánto vende mensualmente	
	14. ¿Cuánto gasta mensualmente por su emprendimiento?	
	15. ¿Piensa continuar en este año con su negocio?	
	16. ¿Cómo piensa continuar?	
	17. ¿En las siguientes opciones califique el apoyo que recibe por el MIES para su emprendimiento?	
	18. ¿Cómo califica el apoyo que recibe del MIES para su emprendimiento?	
	19. ¿En las siguientes opciones califique el apoyo que recibe por el MIES para su emprendimiento?	
	Capacitación y Seguimiento	20. ¿Del 2018 al 2021 Cuántos cursos de capacitación ha recibido?
21. ¿Cuál fue la duración aproximada del último curso de capacitación al que asistió?		
22. ¿En dónde recibió la última capacitación?		
23. ¿Está satisfecho con el asesoramiento y acompañamiento técnico que recibió por el MIES?		
24. ¿Cuántas horas más necesitaría de capacitación?		
25. ¿Qué temas de capacitación le gustaría aprender?		
26. ¿Dónde le gustaría capacitarse?		
27. ¿Cuántas veces el MIES ha visitado su emprendimiento?		
28. ¿Se le brindó herramientas (Modelos de Excel, libros, afiches, aplicaciones) de ayuda para poner en práctica su emprendimiento?		

5.6.3. Entrevista

Es una técnica fundamentada en el diálogo, el cual tiene como propósito indagar de manera amplia sobre un tema en particular (Arias, 2012). En el caso de esta investigación se preparó un documento (véase el anexo 4) con diez interrogantes direccionadas a conocer de forma específica sobre los procesos de seguimiento, asesoría y capacitación brindados por los funcionarios del MIES, a los beneficiarios del CDH.

5.7. Población

La población objeto de estudio son los beneficiarios del CDH del cantón Loja en el periodo 2018 - 2021, que está conformada por 1 254 beneficiarios según datos del MIES.

5.8. Muestra

Se toma la fórmula para una muestra finita porque es menor a 10 000 personas y para determinar el tamaño de la muestra se planteó la fórmula según Aguilar (2005) :

$$n = \frac{k^2 \times N \times p \times q}{d^2(N - 1) + K^2 p \times q}$$

Dónde:

N: Población 1 254 beneficiarios del CDH

k: Nivel de confianza 95 %

p: Probabilidad de éxito (0,50)

q: Probabilidad de fracaso (0,50)

d: margen de error (5)

$$= \frac{1.96^2 * 1.254 * 0.50 * 0.50}{0.05^2(1.254 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 294$$

Es importante indicar que, para el desarrollo de la muestra, se consideró el uso de un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %, en referencia a esto Aguilar (2005) señala que el nivel de confianza que se tendrá sobre el valor real de la población que participe en la muestra calculada, es decir, cuanta más confianza se desee, más elevado será el número de individuos que participen en la muestra, la Tabla 6.

Tabla 6
Porcentaje de error y nivel de confianza

% Error	Nivel de Confianza (%)
1	99
5	95
10	90

Nota. adaptado de Aguilar (2005).

Así pues, la tabla anterior permite sustentar los datos tomados para el desarrollo de esta investigación. En lo correspondiente a la probabilidad de éxito y la probabilidad de fracaso, se emplearon los valores utilizados por Barzaga et al. (2019), quienes fija para un grado de confiabilidad del 95 %, una probabilidad de éxito (p) del 0,50 y una probabilidad de no éxito o fracaso (q) del 0,50; ya que consideran que la población tiene una posibilidad alta de participar en la realización de la investigación.

6. Resultados

6.1. Objetivo 1: Realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación y seguimiento en los beneficiarios del Crédito de Desarrollo Humano de la ciudad de Loja

6.1.1. Datos Generales o diagnóstico socioeconómico

En la Tabla 7 se puede observar los datos referidos al género y el nivel de educación, de los encuestados, la mayor prevalencia se encuentra en el género femenino con un 95 % y de este grupo de encuestados el 62 % de las participantes indicaron tener una educación primaria; estos resultados también permiten deducir la mayor parte de los beneficiarios del Crédito de Desarrollo Humano son mujeres, ya que inicialmente, el Bono de Desarrollo Humano fue creado con el propósito de ayudar a mujeres en situación de pobreza. No obstante, se observa que el 5 % que presenta al género masculino, poseen un nivel de escolaridad primaria, estos datos permitieron identificar la presencia de varones, quienes también tienen la oportunidad de acceder a esta transferencia monetaria y por ende al CDH.

Tabla 7

Género y nivel de educación

Género	Nivel de Educación									
	Primaria		Secundaria		Sin estudios		Tercer Nivel		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Hombre	10	4	2	1	0	0	0	0	12	5
Mujer	151	62	68	28	5	2	7	3	231	95
Total	160	66	70	29	5	2	7	3	243	100

La Tabla 8 permite conocer otros de los datos generales o sociodemográficos, cuyos resultados muestran que de forma general el 38 % de los encuestados tienen un estado civil casado, y de este grupo de personas el 17 % de los participantes tienen un rango de edad que va de los 46 años a más, estos resultados se dan debido a que entre más edad existen menos oportunidades laborales por lo que emprender es una opción viable y una manera de cambiar su calidad de vida.

Tabla 8

Edad y estado civil de los encuestados

Estado Civil	Edad de los encuestados									
	18-25		26-35		36-45		46 a más		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Casado(a)	5	2	17	7	32	13	41	17	95	39
Divorciado(a)	0	0	7	3	7	3	7	3	22	9

Estado Civil	18-25		26-35		36-45		46 a más		Total	
Soltero(a)	24	10	34	14	12	5	15	6	85	35
Unión Libre	7	3	15	6	5	2	0	0	27	11
Viudo(a)	0	0	2	1	5	2	7	3	15	6
Total	36	15	75	31	61	25	73	30	243	100

Los resultados mostrados en la Tabla 9, permiten conocer la parroquia de residencia y la actividad económica de los participantes de la encuesta; donde el 44 % de los beneficiarios ubicados en el sector del El Valle se dedican a las actividades de crianza de animales y agricultura, esto debido a las características del lugar, ya que cuentan con áreas verdes para la realización de estas actividades, adicionalmente se ha podido encontrar que el 35 % de personas de este mismo sector también se dedican al comercio, en otras palabras se evidencia una cadena productiva por sector económico, en este caso del sector agropecuario, el cual se integra por actividades como: agricultura y ganadería, lo cual se puede evidenciar en los resultados de esta investigación.

Tabla 9

Parroquia de residencia y actividad económica

Parroquia de Residencia	Actividad Económica									
	Comercio		Industria		Agricultura		Servicios		Crianza de animales	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Carigán	51	21	0	0	53	22	61	25	53	22
El Valle	85	35	243	100	107	44	41	17	107	44
Punzara	5	2	0	0	15	6	19	8	0	0
Sagrario	10	4	0	0	15	6	19	8	0	0
San Sebastián	12	5	0	0	0	0	22	9	0	0
Sucre	80	33	0	0	53	22	80	33	83	34
Total	243	100	243	100	243	100	243	100	243	100

6.1.2. Crédito de Desarrollo Humano

La mayoría de los beneficiarios acceden una sola vez al CDH, como se evidencia en la Tabla 10 con un porcentaje de 53 %, y de este conjunto de beneficiarios, el 49 % afirman haber emprendido en un negocio con el desembolso del dinero, los datos también permiten evidenciar una tendencia decreciente en el número de veces que los beneficiarios han accedido al CDH, ya que el 29 % han accedido por una segunda vez; seguido del 13 % quienes han adquirido estos recursos por una tercera oportunidad y el 2 % han recibido estos recursos alrededor de 4 veces.

Esta información permite deducir que solo por una ocasión los beneficiarios han accedido a este crédito, esto debido a diversas razones entre las cuales están la escasa asistencia técnica y capacitación, ya que una vez obtenidos los recursos los usuarios emprenden en alguna actividad económica, pero que por falta de conocimientos en la ejecución de la misma desisten y en algunos de los casos abandonan la idea de negocio, y otra de las causas es la reciente pandemia del Covid-19, donde las restricciones impuestas produjeron una prolongada una paralización de actividades económicas y productivas.

Tabla 10
Frecuencia de acceso al CDH y emprendimientos

Número de veces que ha accedió al CDH	Emprendió algún negocio con el CDH				Total	
	Si		No			
	N	%	N	%	N	%
1	119	49	10	4	129	53
2	70	29	5	2	75	31
3	32	13	2	1	34	14
4	5	2	0	0	5	2
Total	226	93	17	7	243	100

La Tabla 11 permite identificar cuál es el destino de los recursos provenientes del CDH, el 59 menciona que el CDH, fue empleado para cubrir deudas, el 18 % para cancelar los estudios de sus hijos, el 12 % para adquirir medicinas, y con un porcentaje igual del 6 % para cancelar el arriendo de su domicilio y para gastos personales, estos resultados permiten deducir que, estos recursos no se están utilizando para el destino requerido, lo cual ocasiona una disminución de los niveles de calidad de vida de los beneficiarios del CDH. Adicionalmente, se ha evidenciado que el programa no impone multas por no cumplir con el objetivo, pero brindan información a través de capacitaciones en una única etapa inicial, esto con el propósito que el CDH no sea visto nada más como un préstamo para cubrir necesidades personales de consumo sino como una oportunidad de crear un futuro mejor.

Tabla 11
Destino del Crédito de Desarrollo Humano

¿En que utilizó el dinero del CDH?	N	%
Deudas	10	59
Estudios	3	18
Medicina	2	12
Arriendo	1	6
Gastos personales	1	6
Total	17	100

6.1.3. *Emprendimiento y rendimiento*

La Tabla 12 da a conocer los principales problemas que afectan al negocio de los beneficiarios: en primer lugar, se encuentra la variable aumento del precio de los insumos con un 38 % esto debido a que gran parte de la población, es decir, el 44 % de la población encuestada se dedica a actividades de crianza de animales y el 35 % a la agricultura; en segunda posición se ubica el exceso de competencia con un 35 % y por último, se tiene al factor disminución de las ventas con un 34 % esto como consecuencia de las restricciones del Covid-19, así como del aumento de la oferta de los productos y servicios que venden otros emprendedores.

No obstante, también se visualizan otros resultados que permiten identificar los aspectos que no tienen una gran afectación en el negocio de los beneficiarios: exceso de trámites o burocracia con el 62 %, puesto que las actividades económicas que realizan no requieren de trámites engorrosos; la morosidad de los clientes con el 61 % este factor no presenta una gran incidencia debido a que las ventas son realizadas de forma directa y en efectivo; otro dato es el 60 % que representa a la variable renta del local, este componente no genera un efecto en los negocios de los beneficiarios, ya que estos se ubican en el domicilio de los mismos; así pues, el 53 % señala que el desconocimiento del negocio no causa afectación alguna, debido a que llevan bastante tiempo en el desarrollo de sus actividades económicas, en este caso de la crianza de animales y agricultura.

Tabla 12
Problemas que más afectan a su negocio

	1. Nunca		2. Casi Nunca		3. Algunas veces		4. Frecuentemente		5. Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Exceso de deudas	75	31	46	19	34	14	46	19	41	17
Aumento de precios de los insumos	44	18	36	15	17	7	53	22	92	38
Aumento de la renta local	146	60	41	17	17	7	22	9	19	8
Bajaron las ventas	24	10	41	17	41	17	53	22	83	34
Exceso de competencia	36	15	24	10	32	13	68	28	85	35
Morosidad de clientes	148	61	41	17	32	13	22	9	2	1
Exceso de trámites o burocracia	151	62	51	21	24	10	15	6	2	1
Desconocimiento del negocio	129	53	49	20	41	17	12	5	10	4

Los datos obtenidos acerca de la frecuencia de venta de los emprendimientos de los beneficiarios del CDH se muestran en la Tabla 13, el 49 % de los encuestados manifiestan que

sus ventas tienen una frecuencia mensual, y el monto de venta se encuentra en un rango de USD 101,00 a USD 150,00 con un 17 %; otro rango de ingresos es el ubicado entre USD 0 a USD 50,00 con el 14 %; resultados que indican que los negocios funcionan mejor en un lapso de 30 días, periodo dentro del cual se obtienen mejores resultados, otros datos muestran que el 31 % de los beneficiarios tienen una frecuencia de ventas semanal, con monto que varía entre USD 0 a USD 50,00; no obstante, otros resultados muestran que, el 3 % ven sus resultados de manera quincenal, cuyo rango de ventas se encuentra USD 0 a USD 50,00 esto debido a que son pocos los emprendimientos que arrojan resultados en este lapso de tiempo.

Tabla 13

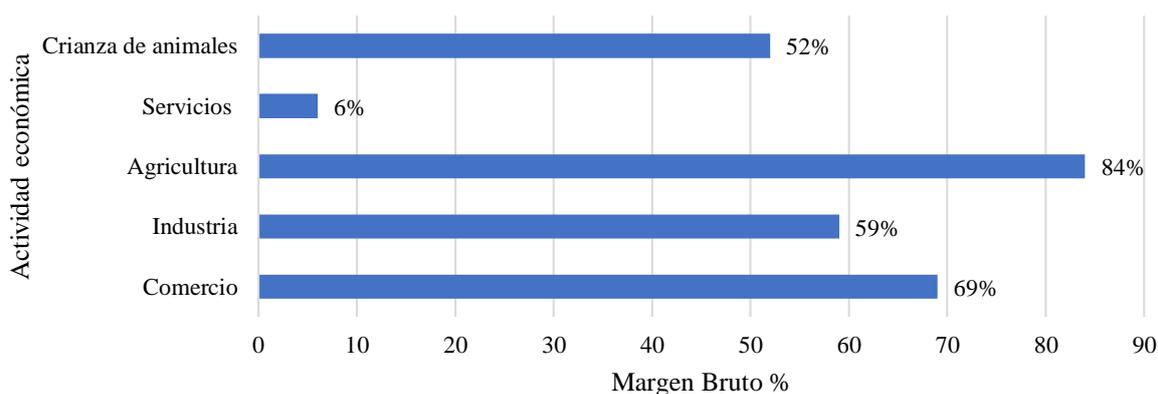
Frecuencia y monto de ventas de los emprendimientos de los beneficiarios del CDH

	\$0-\$50.00		\$51.00-\$100.00		\$101.00-\$150.00		\$151.00-\$200.00		\$201.00-\$250.00		\$251.00-\$300.00		\$301.00 a más		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Diario	34	14	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39	16
Semanal	53	22	12	5	7	3	2	1	0	0	0	0	0	0	75	31
Quincenal	5	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	3
Mensual	34	14	12	5	41	17	15	6	5	2	5	2	7	3	119	49
Total	126	52	29	12	51	21	17	7	5	2	7	3	7	3	243	100

En la Figura 8 se observa que el rendimiento de las ideas de negocio de los beneficiarios, han generado resultados bastante favorables, en primer lugar, se ubica la agricultura con el 85 %, a continuación, se observa la actividad del comercio con un 69 %; seguido del sector de la industria con 60 %; y, por último, se observa al 6 % de la actividad de servicios. Estos resultados permiten deducir, que los beneficiarios obtienen mayores ingresos de actividades como la agricultura y el comercio, ya que el lugar donde mayormente se ubican los beneficiarios del CDH, es la Parroquia de El Valle, el cual posee una geografía compuesta de amplias áreas verdes lo cual facilita la realización de este tipo de actividades productivas.

Figura 8

Rendimiento de los emprendimientos



En la Tabla 14 se observan los resultados que permiten conocer cuál es la calificación que otorgan los beneficiarios, a la asistencia otorgada por los funcionarios del MIES; en lo correspondiente a la primera alternativa: dinero suficiente para emprender, el 30 % de los beneficiarios comenta que algunas veces están satisfechos con el dinero que reciben para empezar su negocio, esto debido a que el capital inicial no les alcanza para cubrir los gastos que implica un emprendimiento, sobre todo cuando los precios de la materia prima se elevan.

Asimismo, se identifica que el 44 % se encuentra insatisfecho con lo referente al análisis previo a las oportunidades del mercado, a causa de que el MIES no proporciona información sobre factores como la industria, clientes, proveedores, competidores y otros factores que podrían afectar al negocio. En cuanto al apoyo en la promoción de los productos, de igual forma, el 47 % está insatisfecho, puesto que no les brindan las herramientas ni los espacios para promocionar su producto, lo que podría desencadenar en la liquidación del negocio. Con el 52 % se evidencia que el MIES no participa con un seguimiento adecuado en las problemáticas que puedan llegar a tener los negocios, es por eso que algunos fracasan. En cuanto a la capacitación, manifestaron estar totalmente satisfechos con un 45 % de los diferentes temas que abarca en dicho asesoramiento.

Tabla 14
Calificación del apoyo que reciben del MIES

Calificación	Dinero suficiente para emprender		Análisis previo a las oportunidades del mercado		Apoyo en la promoción de los productos		Apoyo en los problemas de su negocio		Capacitación	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	29	12	107	44	114	47	126	52	19	8
Casi Nunca	61	25	61	25	63	26	66	27	15	6
Algunas Veces	73	30	34	14	34	14	29	12	32	13
Frecuentemente	46	19	29	12	19	8	15	6	68	28
Siempre	34	14	12	5	12	5	7	3	109	45
Total	243	100	243	100	243	100	243	100	243	100

En la Tabla 15 se muestran que de los 243 encuestados 226 beneficiarios equivalente al 93 % emprendieron en alguna actividad económica; de este conjunto de beneficiarios el 77 % respondieron que si continuaran con su negocio en virtud de que los ingresos generados fueron satisfactorios, motivo por el cual se debe realizar un seguimiento para saber las condiciones y qué tan sostenible puede llegar a hacer, por otro lado, el 23 % piensa en liquidar su negocio lo que significa que no obtuvo los resultados esperados y por ende no existiría una mejora en su condición de vida.

Tabla 15*Continuidad del negocio*

Piensa Continuar con el negocio	N	%
Si	175	77
No	51	23
Total	226	100

6.1.4. Capacitaciones y seguimiento

En el siguiente apartado se encuentran las preguntas referentes a la capacitación y seguimiento que se le da a los beneficiarios del Crédito de Desarrollo Humano. La capacitación es un requisito fundamental para acceder a un Crédito de Desarrollo Humano, en la Tabla 16 se observa que el 56 % de los beneficiarios recibieron un curso de 12 horas de capacitación. Permitiendo deducir que la mayoría de los beneficiarios optan por acceder una sola vez al crédito, además se puede evidenciar que no existe un control de asistencia motivo por el cual las personas que han accedido al CDH en varias ocasiones, recibieron una capacitación de solamente 12 horas, esto podría suceder debido a que los temas de capacitación se repiten por cada ingreso al crédito.

Tabla 16*Cursos y horas de capacitación*

Cursos de capacitación	Horas de capacitación								Total	
	Hasta 12 horas		Hasta 24 horas		Hasta 40 horas		Más de 40 horas			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Un Curso	136	56	5	2	0	0	0	0	141	58
Dos Cursos	22	9	34	14	0	0	0	0	56	23
Tres Cursos	10	4	7	3	19	8	0	0	36	15
Cuatro cursos o más	2	1	2	1	2	1	2	1	10	4
Total	170	70	49	20	22	9	2	1	243	100

Las capacitaciones son impartidas antes del desembolso del crédito, en la Tabla 17 se observa que únicamente el 12 % han recibido su capacitación en el Ministerio de Inclusión Social lo que evidencia que los temas son impartidos únicamente por dicha institución y no por sus instituciones aliadas lo que genera vacíos de conocimientos a los solicitantes del crédito para su emprendimiento, por otro lado, la tabla muestra que al 86 % no les brindaron herramientas de ayuda en las instituciones que recibieron la capacitación lo que dificultará el proceso al momento de emprender por no contar con los instrumentos necesarios para empezar con sus respectivos negocios.

Tabla 17*Lugar de capacitación y herramientas brindadas*

Donde recibió la última capacitación	Se le brindó herramientas de ayuda para poner en práctica en su emprendimiento				Total	
	Si		No		N	%
	N	%	N	%		
Lugar Trabajo	2	1	15	6	17	7
Ministerio de Inclusión Social	29	12	187	77	216	89
Ministerio de Agricultura y Ganadería	0	0	0	0	0	0
Universidad Nacional de Loja	0	0	2	1	2	1
Municipio de Loja	2	1	5	2	7	3
Asociación a la que pertenece	0	0	0	0	0	0
Total	34	14	209	86	243	100

La Tabla 18 describe que el 92 % se encuentran satisfechos con el asesoramiento y acompañamiento técnico brindado por el MIES, lo que explica que los beneficiarios están de acuerdo con las pautas brindadas por la institución porque han tenido resultados positivos o lo consideran solamente un requisito que cumplir para recibir el dinero del crédito y no están dispuestos a recibir más horas de capacitación ni un seguimiento a sus emprendimientos, por otro lado, tan solo el 8 están en desacuerdo con las sugerencias que ofrece el MIES.

Tabla 18*Satisfacción con el asesoramiento y acompañamiento técnico*

Asesoramiento técnico	N	%
Si	224	92
No	19	8
Total	243	100

En la Tabla 19 se observa que tan solo el 2 % necesitaran 4 horas más de capacitación, asimismo el 1 menciona que prefieren recibir 5 horas más para mejorar su rendimiento en los emprendimientos y el 1 % equivalente a 2 personas manifestaron que les gustaría tomar 40 horas para fortalecer sus conocimientos e iniciar o continuar con su negocio. Por otro parte, el 94 % indicaron que no necesitarán más horas de capacitación, por lo tanto, estarían conforme solamente con las horas que brinda el MIES debido a que no disponen del tiempo adecuado para asistir de manera continua a las capacitaciones igualmente se evidencia que las personas beneficiarias solo buscan cumplir con este requisito para que se les desembolse el crédito y no existiría un interés en capacitarse con los respectivos temas que se dictan.

Tabla 19*Horas adicionales de capacitación que desearía tomar*

Horas adicionales	N	%
0 horas	229	94
1 horas	1	0
2 horas	1	0
3 horas	1	0
4 horas	4	2
5 horas	2	1
8 horas	1	0
12 horas	1	0
24 horas	1	0
40 horas	2	1
Total	243	100

En cuanto a los temas que les gustaría aprender, los resultados mostrados en la Tabla 20 a los beneficiarios les interesa conocer sobre el tema del emprendimiento (43 %), por lo cual en las horas adicionales piden que se tome más relevancia en este tema, adicionalmente, otra temática de interés, la administración del negocio (29 %) y dentro de este ítem considera el marketing; el cual es de vital importancia porque con el correcto aprendizaje se pueden aplicar técnicas que podrían ayudar al emprendedor a mejorar la comercialización del producto o servicio. Y finalmente, otro tema que los beneficiarios requieren de una capacitación es sobre educación financiera (14 %), agricultura y gastronomía (7 %) cada uno.

Tabla 20*Temáticas para las capacitaciones*

Temas de capacitación	N	%
Emprendimiento	6	43
Educación financiera	2	14
Administración del negocio	4	29
Agricultura	1	7
Gastronomía	1	7
Total	14	100

En la Tabla 21 se ubican los resultados que hacen referencia al lugar de capacitación, que los beneficiarios desearían recibir las capacitaciones, donde el 96 % de los encuestados prefieren seguir capacitándose en el MIES, ya que consideran que se les hace más accesible acudir a las instalaciones, y también porque aquí encuentran asesoría directa y personalizada, además de elementos materiales que facilitan una mayor comprensión de las capacitaciones recibidas. Por otro lado, tan solo el 2 % correspondiente a 6 personas opinaron que el mejor lugar sería en el lugar de trabajo, en vista de que se le facilita el acceso a la capacitación porque

no necesitan faltar a sus horas laborales e incurrir en algún tipo de multa por parte de sus superiores.

Tabla 21

Lugar de capacitación

Lugar donde le gustaría capacitarse	N	%
En el lugar donde trabaja	6	2
Ministerio de Inclusión Social	234	96
Universidad Nacional de Loja	1	0
Municipio de Loja	2	1
Total	243	100

La Tabla 22 evidencia que el programa no cuenta con un buen manejo de seguimiento a los diferentes proyectos en virtud de que el 65 % afirman no contar con ninguna visita de parte del personal de MIES, lo que se corrobora con la entrevista realizada al personal encargado del proyecto CDH que manifestaron que solo tres analistas de crédito las personas son encargadas de darle seguimiento a los emprendimientos.

Tabla 22

Número de visitas por parte del MIES

Número de visitas	N	%
0 visitas	159	65
1 visita	29	12
2 visitas	30	13
3 visitas	17	7
4 visitas	5	2
5 visitas	1	0
6 visitas	1	0
12 visitas	1	0
Total	243	100

6.1.5. Resultados de la aplicación de la entrevista a los funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social

Adicionalmente, a la encuesta aplicada los beneficiarios del CDH, también se aplicó una entrevista dirigida a los funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES); con el propósito de conocer cuál es el procedimiento de capacitación y seguimiento que realizan, en referencia esto los entrevistados señalan que el proceso de capacitación se integra por cinco módulos: El Módulo 1 Autoconocimiento, Módulo 2 Habilidades Blandas, Módulo 3: Economía Familiar, Módulo 4: Marketing, ventas y servicio al cliente, y Módulo 5: Emprendimiento. Así mismo, los entrevistados mencionaron que las temáticas impartidas no

poseen un esquema planteado, es decir, si el usuario accede una segunda vez al crédito, las temáticas impartidas son las mismas.

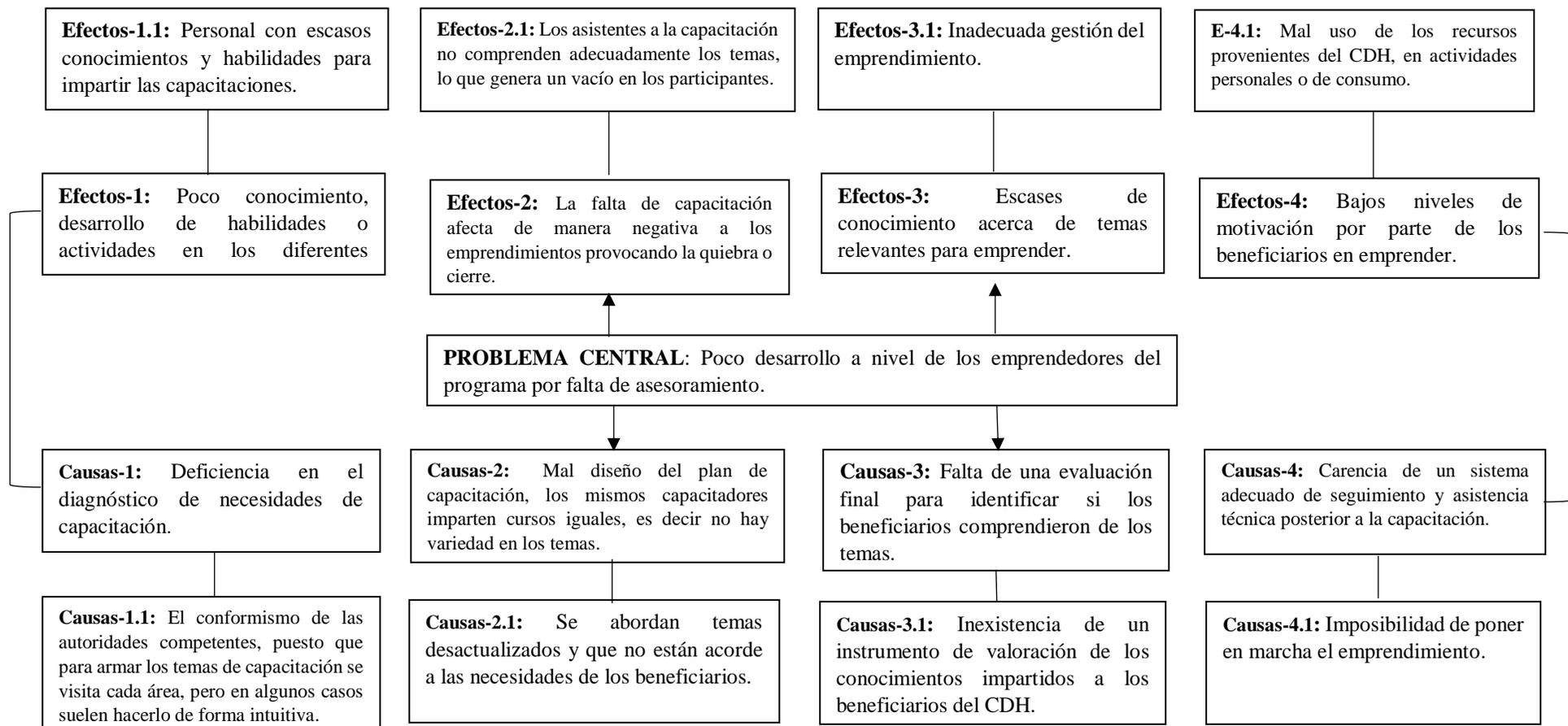
En lo correspondiente al personal encargado de impartir las capacitaciones son: el personal del MIES, del Ban Ecuador para la parte financiera y el MAG con la parte técnica. Estas capacitaciones se realizan en un grupo de 15 personas de manera mensual, esto debido al personal limitado que poseen las entidades participantes. Y finalmente, los entrevistados explican que no existe un tipo de evaluación para los beneficiarios del crédito después de recibir la capacitación, solamente al final se realiza una retroalimentación en vista de que la instrucción académica en algunos casos es nula.

6.2. Objetivo 2: Elaborar la estructura del plan de capacitación para los solicitantes del Crédito de Desarrollo Humano

6.2.1. *Identificar los factores que afecten a los beneficiarios del CDH*

Para el desarrollo de la siguiente sección se plantea realizar un árbol de problemas en el que se identifique la problemática que se pretende resolver sobre las capacitaciones, cuyo detalle se ubica en la Figura 9.

Figura 9
Árbol de Problemas



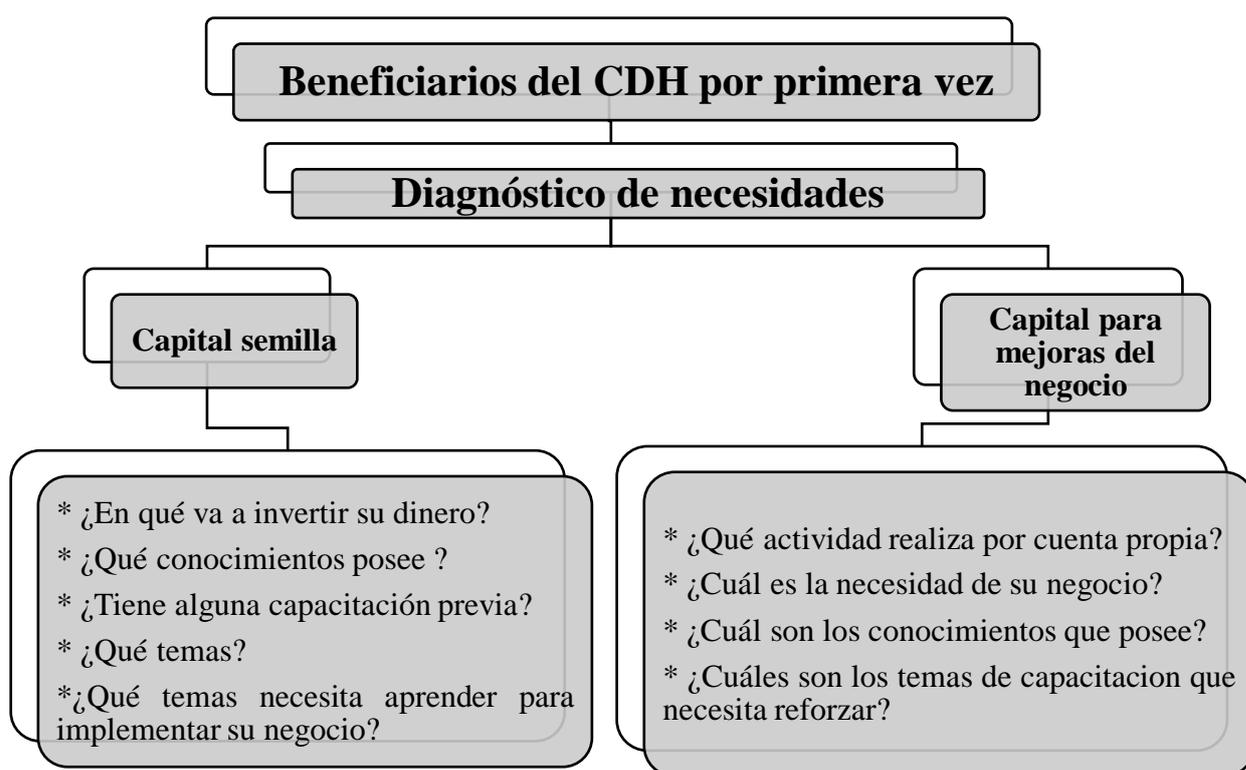
6.2.2. Estructura del plan de capacitación

En el siguiente apartado se muestra una estructura del plan de capacitación dirigida a los beneficiarios del CDH.

6.2.2.1. Fase 1. Aquí se clasifica a través de una encuesta a quienes solicitarán su crédito por primera vez, este proceso incluye clasificar a estos benefactores a través de un diagnóstico las necesidades que serán atendidas a través del crédito, las cuales se enmarcará como capital semilla o de inicio de un emprendimiento, y capital de mejora o continuidad de un negocio; el proceso de este diagnóstico de necesidades se muestra en la Figura 10.

Figura 10

Diagrama de necesidades de capacitación a beneficiarios de la Fase I



6.2.2.2. Fase 2. En esta fase se encuentran los beneficiarios que ya obtuvieron por una sola ocasión el CDH, y tienen el propósito de adquirirlo por segunda ocasión; para ello, se realiza un diagnóstico para identificar cómo va progresando el emprendimiento y las necesidades de capacitación; así pues, para el desarrollo de esta fase se deben realizar las interrogantes visualizadas en la Figura 11.

Figura 11

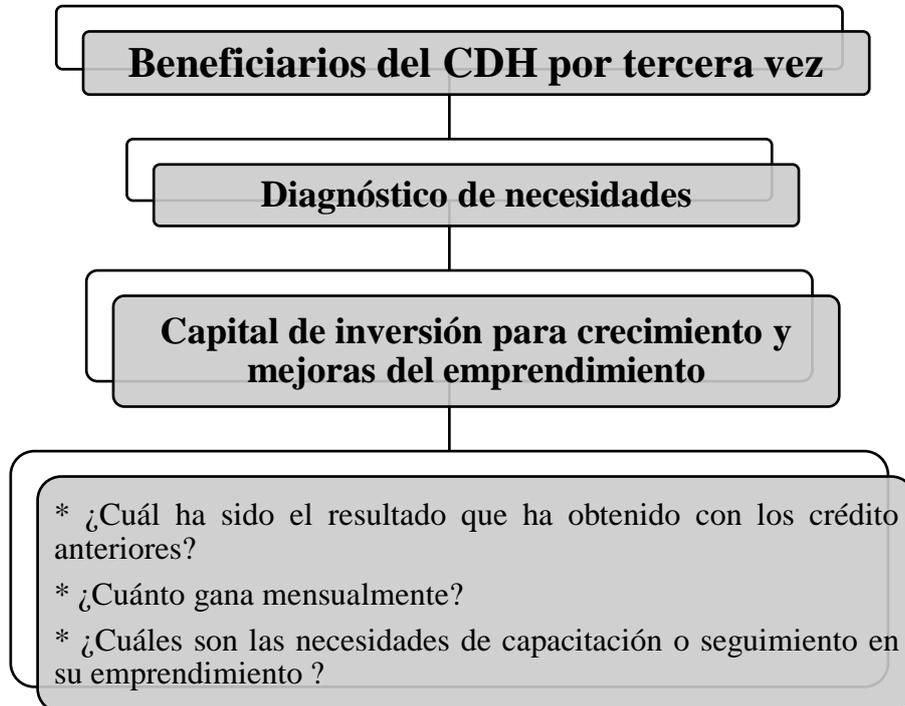
Diagrama de necesidades de capacitación a beneficiarios de la Fase II



6.2.2.3. Fase 3. En la fase 3 se encuentran las personas que acceden por tercera ocasión y ya lograron tener un emprendimiento sostenible, para esta fase se realiza un diagnóstico, para lo cual se efectúan las interrogantes mostradas en la Figura 12 y se implementa un plan de capacitación.

Figura 12

Diagrama de necesidades de capacitación a beneficiarios de la Fase III



6.2.3. Plan de capacitación para mejorar la productividad de los emprendimientos

6.2.3.1. Descripción del Plan de Capacitación. Posterior a la implementación de las herramientas de recolección, en este caso la encuesta realizada a los beneficiarios del CDH y la entrevista aplicada a los funcionarios del MIES; los resultados permiten evidenciar la carencia de plan de capacitaciones en diferentes temáticas, que contribuya a mejorar la gestión de los recursos que provienen del CDH; para lo cual se considera el diseño de cuatro módulos fundamentados en contenidos sobre: Emprendimiento, Educación financiera, Administración del negocio, y en áreas específicas como Comercio, Agricultura, Servicios y Crianza de animales. Cuyo resultado esperado es que los beneficiarios sean capaces de generar ideas de negocios innovadoras y sostenibles.

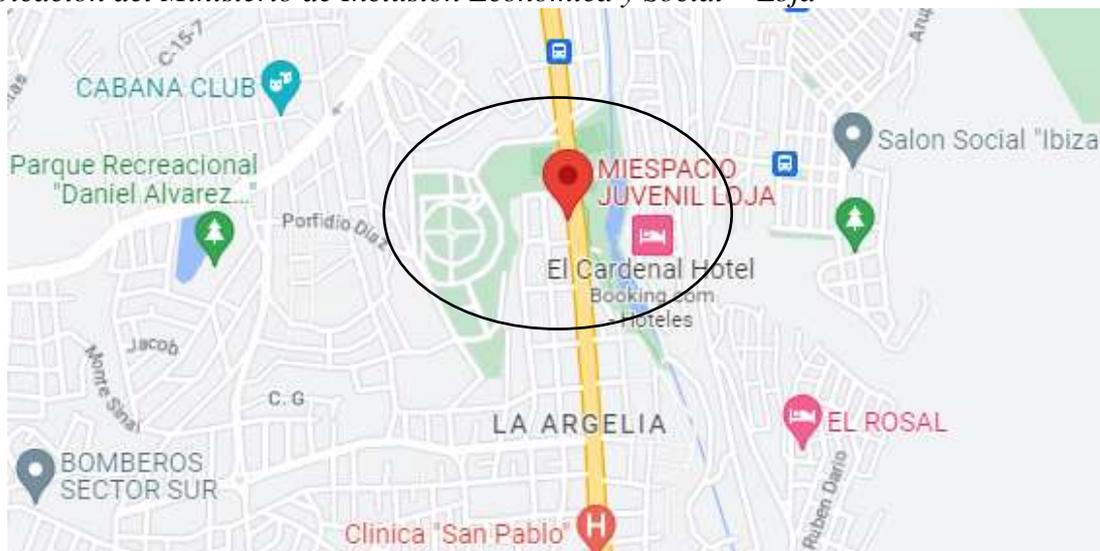
La metodología que se pretende implementar será de forma teórico-práctica, de modo que, los contenidos planteados serán llevados a la práctica para que los beneficiarios comprendan de una manera fácil y sencilla los conocimientos impartidos. A continuación, en líneas posteriores, se detallarán los temas que se desarrollarán en las capacitaciones:

Plan De Capacitación

6.2.3.2. Localización. El plan de capacitaciones se llevará a cabo en las instalaciones del Ministerio de Inclusión Económica y Social, ubicado en la Ciudad de Loja; en la Argelia, en la Avenida Pio Jaramillo; cuya ubicación geográfica se observa en la Figura 13.

Figura 13

Ubicación del Ministerio de Inclusión Económica y Social – Loja

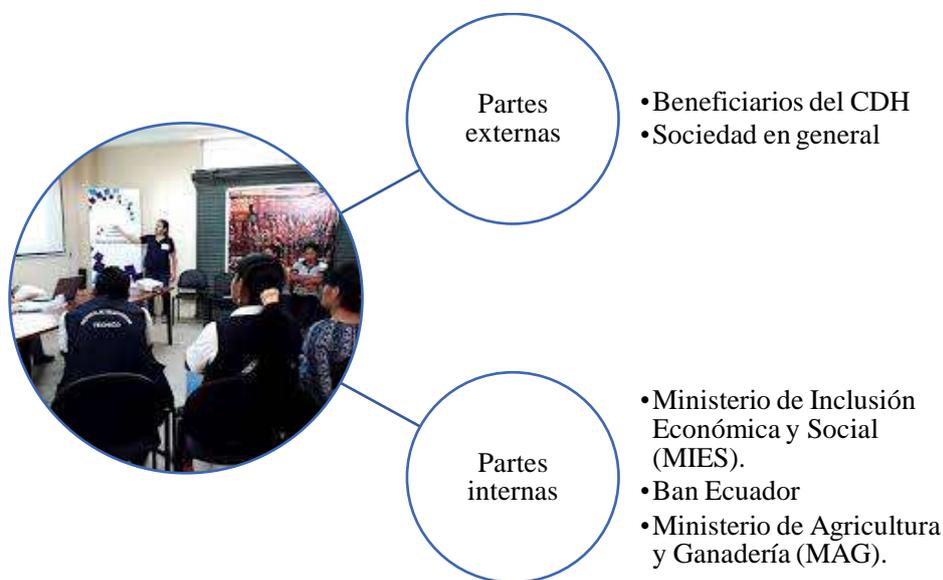


Nota. la imagen hace referencia a la localización del Ministerio de Inclusión Económica y Social en la Ciudad de Loja, la fue tomada de Ministerio de Inclusión Económica y Social (2022).

6.2.3.3. Partes interesadas. Las partes interesadas de la puesta en marcha de este plan de capacitación, son de carácter interno y externo, los cuales se muestran en la Figura 14.

Figura 14

Partes interesadas del Plan de Capacitaciones



6.2.3.3.1. Partes externas. Beneficiarios del CDH: se consideran al grupo de personas que son beneficiarios del CDH, quienes tendrán la posibilidad de acceder al plan de capacitaciones, y así obtener, el conocimiento requerido para gestionar sus actividades productivas.

6.2.3.3.2. Partes internas. Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES): es la institución pública que administra el Bono de Desarrollo Humano y el Crédito de Desarrollo Humano.

BanEcuador: es la entidad financiera pública, que financia y desembolsa los recursos otorgados a los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano.

Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG): es el responsable de capacitar, dar seguimiento y apoyar en actividades agropecuarias a los beneficiarios del Crédito de Desarrollo Humano.

6.2.3.4. Módulos de Capacitación. A continuación, en la Tabla 23 se muestran los módulos de la Fase 1 de capacitación con la temática que van a recibir las personas que accedan por primera vez al CDH.

Tabla 23*Tabla resumen de la Fase 1 de capacitación*

FASE 1				
Módulos	Contenido	Duración	Número de horas	Evaluación de cada Módulo
Emprendimiento	Liderazgo y motivación			
	❖ Por qué liderar y cómo gestionar equipos eficaces			
	❖ Claves del buen funcionamiento de los equipos			
	Emprendimiento			
	❖ Conceptos de emprendimiento	1 día	3 horas	Mapa conceptual Cuadro sinóptico Cuestionario Lluvia de preguntas
	❖ Importancia del emprendimiento			
	❖ Tipos de emprendimientos			
	❖ ¿Cómo se hace un emprendedor?			
	❖ Perfil del emprendedor			
	❖ ¿Qué es una idea de negocio?			
❖ Conceptos básicos de contabilidad				
❖ Creatividad e innovación				
Educación Financiera	Como manejar un presupuesto familiar	1 día	3 horas	Mapa conceptual Cuadro sinóptico Cuestionario Lluvia de preguntas
	❖ Identificar gastos de familia: gastos fijos, variables y hormiga			
	❖ Gastos en función a el número de carga familiar			
	❖ Manejo de deudas			
	❖ Identificar ingresos de familia			
	❖ Distribución de ingresos			
	❖ Ahorro familiar			
	❖ Inversión			
Administración del negocio	❖ Las organizaciones y su desarrollo empresarial	1 día	3 horas	Mapa conceptual Cuadro sinóptico Cuestionario Lluvia de preguntas
	❖ Registro de ventas			
	❖ Registro de compras			
	❖ Herramientas que se pueden utilizar para el registro de datos			
	❖ Perfil de la idea y proyecto de negocio			

Tabla 24

Módulo 1: Emprendimiento

Módulo de Capacitaciones a los Beneficiarios del CDH					
Módulo 1: Emprendimiento					
Objetivo: Definir las bases y los procesos administrativos para la puesta en marcha del emprendimiento					
Duración: 1 día			Número de horas: 3 horas		
Contenido	Metodología Formas de Trabajo	Recursos	Responsable	Resultados Esperados	Evaluación
Liderazgo y motivación					
❖ Por qué liderar y cómo gestionar equipos eficaces	Clases Magistrales Trabajo Grupal Trabajo Individual	Material didáctico Proyector Computador Lista de beneficiarios Pizarrón Marcadores TIC	Funcionario del MIES de Departamento de Vinculación con la Colectividad de la Carrera de Finanzas de la UNL	Identifica los conocimientos elementales del emprendimiento.	Lluvia de ideas Preguntas y respuestas Cuestionario
❖ Claves del buen funcionamiento de los equipos	Video interactivo				
Emprendimiento					
❖ Conceptos de emprendimiento			Funcionario del MIES		
❖ Importancia del emprendimiento					
❖ Tipos de emprendimientos	Clases Magistrales Trabajo Grupal Trabajo Individual	Material didáctico Proyector Computador Lista de beneficiarios Pizarrón Marcadores TIC	Departamento de Vinculación con la Colectividad de la Carrera de Finanzas de la UNL	Aprende las estrategias de marketing necesarias para la puesta en marcha del emprendimiento.	Preguntas y respuestas Lluvia de ideas
❖ ¿Cómo se hace un emprendedor?	Video interactivo				
❖ Perfil del emprendedor					
❖ ¿Qué es una idea de negocio?					
❖ Conceptos básicos de contabilidad					
❖ Creatividad e innovación					

Tabla 25*Módulo 2: Educación Financiera***Módulo de Capacitaciones a los Beneficiarios del CDH****Módulo 2:** Educación Financiera**Objetivo:** Fomentar una cultura financiera para una eficiente administración de los recursos que provienen del CDH, que contribuyan a un crecimiento y mantenimiento del negocio.**Duración:** 1 día**Número de horas:** 3 horas

Contenido	Metodología		Responsable	Resultados Esperados	Evaluación
	Formas de Trabajo	Recursos			
Como manejar un presupuesto familiar ❖ Identificar gastos de familia: gastos fijos, variables y hormiga ❖ Gastos en función a el número de carga familiar ❖ Manejo de deudas ❖ Identificar ingresos de familia ❖ Distribución de ingresos ❖ Ahorro familiar ❖ Inversión ❖ Rentabilidad	Clases Magistrales Trabajo Grupal Trabajo Individual Video interactivo	Proyector Computador Lista de beneficiarios Pizarrón Marcadores TIC	Funcionario del MIES Departamento de Vinculación con la Colectividad de la Carrera de Finanzas de la UNL	Analiza los aspectos elementales acerca de Educación Financiera. Conoce los aspectos tributarios necesarios para la puesta en marcha de la idea de negocio	Mapa conceptual Cuadro sinóptico Cuestionario Lluvia de preguntas

Tabla 26*Módulo 3: Administración del negocio*

Módulo de Capacitaciones a los Beneficiarios del CDH					
Módulo 3: Administración del negocio					
Objetivo: Generar los conocimientos necesarios en los beneficiarios del CDH, para la gestión de sus emprendimientos.					
Duración: 1 día			Número de horas: 3 horas		
Contenido	Metodología		Responsable	Resultados Esperados	Evaluación
	Formas de Trabajo	Recursos			
❖ Las organizaciones y su desarrollo empresarial	Clases Magistrales	Proyector	Funcionario del MIES	Determina la importancia del uso del registro de compras y ventas.	Mapa conceptual Cuadro sinóptico Cuestionario Lluvia de preguntas
❖ Registro de ventas	Trabajo	Computador			
❖ Registro de compras	Grupal	Lista de beneficiarios	Departamento de Vinculación con la Colectividad de la Carrera de Finanzas de la UNL		
❖ Herramientas que se pueden utilizar para el registro de datos	Trabajo Individual	Pizarrón			
❖ Perfil de la idea y proyecto de negocio	Video interactivo	Marcadores TIC			

A continuación, en la Tabla 27 se muestran los módulos de capacitación para los beneficiarios de la Fase 2, en esta etapa se encuentran los usuarios que han accedido al CDH anteriormente, y que desean obtener estos recursos por segunda vez, con el propósito de realizar mejoras a su idea de negocio y de esta forma lograr un mayor crecimiento, es importante mencionar que, como parte de este ciclo de capacitaciones, en esta fase se incluyen temáticas relacionadas con: comercio, industria, agricultura, servicios y crianza de animales; cuyos contenidos están dirigidos para aquellos usuarios que ya tienen operando sus emprendimientos y que requieren de conocimientos más técnicos.

Tabla 27

Tabla resumen de la Fase 2 de capacitación

FASE 2				
Módulos	Contenido	Duración de cada módulo	Número de horas	Evaluación de cada Módulo
Emprendimiento	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Características de un emprendedor ❖ ¿Cuáles son las habilidades de un emprendedor? ❖ Dificultades al momento de emprender ❖ Promoción y ventas ❖ Clientes potenciales ❖ Estrategias de mercado ❖ Plan de negocio 	1 día	3 horas	Preguntas y respuestas Lluvia de ideas
Educación Financiera	<p style="text-align: center;">Presupuesto</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Importancia del presupuesto ❖ ¿Cómo realizar un presupuesto? ❖ Sostenibilidad <p style="text-align: center;">Finanzas personales vs Finanzas de Negocio</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Diferencia entre el gasto personal y gasto de negocio ❖ Control de gastos 	1 día	3 horas	Mapa conceptual Cuadro sinóptico Cuestionario Lluvia de preguntas
Administración del negocio	<p style="text-align: center;">Introducción a los principios de la administración</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Planificar ❖ Organizar ❖ Dirigir ❖ Controlar <p style="text-align: center;">Contabilidad Básica</p>	1 día	3 horas	Mapa conceptual Cuadro sinóptico Cuestionario Lluvia de preguntas

Tabla 28*Módulo 1: Fase 2 Emprendimiento***Módulo de Capacitaciones a los Beneficiarios del CDH****Módulo 1:** Emprendimiento**Objetivo:** Conocer los aspectos que definen a un emprendedor, así como los componentes y beneficios de un plan de negocio**Duración:** 1 día**Número de horas:** 3 horas

Contenido	Metodología		Responsable	Resultados Esperados	Evaluación
	Formas de Trabajo	Recursos			
❖ Características de un emprendedor	Clases Magistrales	Material didáctico	Funcionario del MIES	Identifica las características y habilidades del emprendedor	Preguntas y respuestas
❖ ¿Cuáles son las habilidades de un emprendedor?	Trabajo Grupal	Proyector			Trabajo grupal
❖ Dificultades al momento de emprender	Trabajo Individual	Computador			Lluvia de ideas.
❖ Promoción y ventas	Video interactivo	Lista de beneficiarios	Departamento de Vinculación con la Colectividad de la Carrera de Finanzas de la UNL	Aprende las estrategias de marketing necesarias para la puesta en marcha del emprendimiento.	
❖ Clientes potenciales		Pizarrón			
❖ Estrategias de mercado		Marcadores			
❖ Plan de negocio		TIC			

Tabla 29*Módulo 2: Fase 2 Educación Financiera***Módulo de Capacitaciones a los Beneficiarios del CDH****Módulo 2:** Educación Financiera**Objetivo:** Conocer la forma en cómo realizar un presupuesto y aprender a diseñar un mecanismo que le permita administrar los gastos del emprendimiento**Duración:** 1 día**Número de horas:** 3 horas

Contenido	Metodología		Responsable	Resultados Esperados	Evaluación
	Formas de Trabajo	Recursos			
Presupuesto					Mapa conceptual
❖ ¿Cómo realizar un presupuesto?		Proyector Computador	Funcionario del MIES	Define los aspectos elementales para la elaboración de un presupuesto.	Cuadro sinóptico
❖ Sostenibilidad	Clases Magistrales Trabajo Grupal	Lista de beneficiarios			Cuestionario
Finanzas personales vs Finanzas de negocio	Trabajo Individual Video interactivo	Pizarrón Marcadores TIC	Departamento de Vinculación con la Colectividad de la Carrera de Finanzas de la UNL	Reconoce la importancia de efectuar y ejecutar un mecanismo que le permite tener un control de gastos.	Lluvia de preguntas
❖ Diferencia entre el gasto personal y gasto de negocio					
❖ Control de gastos					

Tabla 30*Módulo 3: Fase 2 Administración del negocio***Módulo de Capacitaciones a los Beneficiarios del CDH****Módulo 3:** Administración del negocio**Objetivo:** Reconoce los principios de la administración y Analizar la importancia del empleo de la contabilidad básica en la gestión de sus actividades económicas**Duración:** 1 día**Número de horas:** 3 horas

Contenido	Metodología		Responsable	Resultados Esperados	Evaluación
	Formas de Trabajo	Recursos			
Introducción a los principios de la administración					
❖ Planificar	Clases Magistrales Trabajo Grupal Trabajo Individual Video interactivo	Proyector	Funcionario del MIES	Define de manera específica los principios de la administración y la trascendencia de estos en la gestión de los negocios.	Mapa conceptual
❖ Organizar		Computador			
❖ Dirigir		Lista de beneficiarios	Departamento de Vinculación con la Colectividad de la Carrera de Finanzas de la UNL	Analiza las tendencias actuales administrativas que les servirá para la gestión del emprendimiento.	Cuestionario
❖ Controlar		Pizarrón Marcadores TIC			
Contabilidad básica					

Tabla 31*Tabla resumen de la Fase 2 de capacitación en áreas específicas*

Módulos	Contenido	Duración que da cada área	Número de horas	Evaluación de cada Área
Comercio	❖ Presentación y promoción	1 día	3 horas	Mapa conceptual Cuadro sinóptico Cuestionario Lluvia de preguntas
	❖ Atención al cliente			
	❖ Estrategias de ventas			
	❖ Conocimiento de los productos ofertados y estudio de mercado			
	❖ Cómo analizar la competencia			
Industria	❖ Control de calidad	1 día	3 horas	Mapa conceptual Cuadro sinóptico Cuestionario Lluvia de preguntas
	❖ Servicio al cliente			
	❖ Mercadeo y ventas			
	❖ Talento humano			
	❖ Finanzas			
Agricultura	❖ Control de plagas	1 día	3 horas	Mapa conceptual Cuadro sinóptico Cuestionario Lluvia de preguntas
	❖ Enfermedades			
	❖ Conservación de suelos y aguas			
	❖ Elección y uso apropiado de las semillas			
	❖ Tratamiento químico a las siembras			
Servicio	❖ Habilidad de ventas	1 día	3 horas	Mapa conceptual Cuadro sinóptico Cuestionario Lluvia de preguntas
	❖ Técnicas para el servicio al cliente			
	❖ Gestión de imagen de negocio			
Crianza de animales	❖ Enfermedades	1 día	3 horas	Mapa conceptual Cuadro sinóptico Cuestionario Lluvia de preguntas
	❖ Reproducción			
	❖ Higiene			
	❖ Distinción de razas dependiendo del animal de crianza			

Una vez recibidos los contenidos de los tres módulos que corresponden a esta segunda fase, para el desarrollo de estos temas, se procede a agrupar a los beneficiarios del CDH, de acuerdo a la actividad principal de sus emprendimientos, y así poder, impartir los conocimientos según las necesidades de los mismos, asimismo, se establece a través del convenio macro que existe entre la Universidad Nacional de Loja y el Ministerio de Inclusión Social, trabajar en los proyectos específicos de vinculación para que los estudiantes puedan ser partícipes de estos módulos de capacitación en las áreas específicas, cuya distribución se encuentra en la Tabla 31 mostrada previamente.

Tabla 32*Temas seleccionados para la fase 2 en áreas específicas***Módulo de Capacitaciones a los Beneficiarios del CDH****Módulo 4:** Comercio, Industria, Agricultura, servicios, Crianza de animales**Objetivo:** Generar los conocimientos necesarios en los beneficiarios del CDH, para la gestión de sus emprendimientos.**Duración:** 1 día**Número de horas:** 3 horas

Sectores	Contenido	Metodología		Responsable	Resultados Esperados	Evaluación
		Forma de trabajo	Recursos			
Comercio	Presentación y promoción	Clases Magistrales	Proyector	Funcionario del MIES	Establecer las bases necesarias en temas de emprendimiento específicos que les ayude a mejorar su emprendimiento	Mapa conceptual Cuadro sinóptico Cuestionario Lluvia de preguntas
	Atención al cliente	Trabajo Grupal	Computador			
	Estrategias de ventas	Trabajo Individual	Lista de beneficiarios			
	Conocimiento de los productos ofertados y estudio de mercado	Video interactivo	Pizarrón			
Industria	Cómo analizar a la competencia		Marcadores TIC			
	Control de calidad					
	Servicio al cliente					
	Mercadeo y ventas					
	Talento humano					
Agricultura	Finanzas			Departamento de Vinculación con la Colectividad de la Carrera de Finanzas de la UNL	Aprender estrategias necesarias para continuar con el negocio	
	Control de plagas					
	Enfermedades					
	Conservación de suelos y aguas					
	Elección y uso apropiado de las semillas					
Tratamiento químico a las siembras						

Sectores	Contenido	Metodología		Responsable	Resultados Esperados	Evaluación
		Forma de trabajo	Recursos			
Servicios	Habilidad de ventas				Establecer las bases necesarias en temas de emprendimiento específicos que les ayude a mejorar su emprendimiento	Mapa conceptual Cuadro sinóptico Cuestionario Lluvia de preguntas
	Técnicas para el servicio al cliente			Funcionario del MIES		
	Gestión de imagen de negocio	Clases Magistrales	Proyector			
	Contabilidad básica	Trabajo Grupal	Computador	Departamento de Vinculación con la		
	Enfermedades	Trabajo Individual	Lista de beneficiarios	Colectividad de la Carrera de	Aprender estrategias necesarias para continuar con el negocio	
Crianza de animales	Reproducción	Video interactivo	Pizarrón	Finanzas de la		
	Higiene		Marcadores	UNL		
	Distinción de razas dependiendo del animal de crianza		TIC			

Seguidamente, en la Tabla 33 se muestra los temas de capacitación para la Fase 3 en la cual se encuentran los beneficiarios que accedieron por tercera vez al CDH y, por lo tanto, ya poseen un emprendimiento que ya se encuentra en marcha:

Tabla 33

Tabla resumen de la Fase 3 de capacitación

FASE 3				
Módulos	Contenido	Duración de cada módulo	Número de horas	Evaluación de cada Módulo
Emprendimiento	❖ Planificación y control financiero del emprendimiento	1 día	3 horas	Mapa conceptual Cuadro sinóptico Cuestionario Lluvia de preguntas
	❖ Responsabilidad legal y social del emprendedor			
	❖ Investigación de mercado y estadística aplicada			
	❖ Promoción del producto y servicio			
Educación Financiera	Planificación financiera	1 día	3 horas	Mapa conceptual Cuadro sinóptico Cuestionario Lluvia de preguntas
	❖ Metas de ahorro			
	❖ Ahorro formal e informal			
	❖ Importancia del ahorro			
	❖ Metas de educación			
	❖ Endeudamiento			
	❖ Evitar el endeudamiento			
	❖ Control de ingresos			
❖ Control de egresos				
Administración del negocio	❖ Tareas como administrador del negocio	1 día	3 horas	
	❖ Liderazgo en una organización			
	❖ ¿Cómo ser un buen líder?			

Tabla 34*Módulo 1: Fase 3 Emprendimiento***Módulo de Capacitaciones a los Beneficiarios del CDH****Módulo 1:** Emprendimiento**Objetivo:** Distinguir los aspectos técnicos específicos que se deben considerar en la operatividad del emprendimiento**Duración:** 1 día**Número de horas:** 3 horas

Contenido	Metodología		Recursos	Responsable	Resultados Esperados	Evaluación
	Formas de Trabajo					
❖ Planificación y control financiero del emprendimiento	Clases Magistrales		Material didáctico	Funcionario del MIES	Distingue los componentes que intervienen en la planificación y control de las finanzas del emprendimiento.	Lección oral y escrita
❖ Responsabilidad legal y social del emprendedor	Trabajo Grupal		Proyector			Trabajo grupal
❖ Investigación de mercado y estadística aplicada	Trabajo Individual		Computador	Departamento de Vinculación con la Colectividad de la Carrera de Finanzas de la UNL	Aprende la importancia de la aplicación del estudio de mercado y del diseño de las estrategias de comercialización.	Exposiciones.
❖ Promoción del producto o servicio	Video interactivo		Lista de beneficiarios Pizarrón Marcadores TIC			

Tabla 35*Módulo 2: Fase 3 Educación Financiera***Módulo de Capacitaciones a los Beneficiarios del CDH****Módulo 2:** Educación Financiera**Objetivo:** Distinguir las ventajas de generar un ahorro y de la gestión del endeudamiento.**Duración:** 1 día**Número de horas:** 3 horas

Contenido	Metodología		Responsable	Resultados Esperados	Evaluación
	Formas de Trabajo	Recursos			
Planificación Financiera					
❖ Metas de ahorro	Clases	Proyector	Funcionario del MIES	Elabora de manera adecuada un plan de ahorro	Mapa conceptual Cuadro sinóptico
❖ Ahorro formal e informal	Magistrales	Computador	Departamento de		
❖ Importancia del ahorro	Trabajo Grupal	Lista de beneficiarios	Vinculación con la	Identifica el proceso necesario que le ayuda a mantener niveles adecuados de endeudamiento.	Cuestionario Lluvia de preguntas
❖ Metas de educación	Trabajo Individual	Pizarrón	Colectividad de la		
❖ Endeudamiento	Video	Marcadores	Carrera de Finanzas de		
❖ Evitar el Endeudamiento	interactivo	TIC	la UNL		

Tabla 36*Módulo 3: Fase 3 Administración del negocio***Módulo de Capacitaciones a los Beneficiarios del CDH****Módulo 3:** Administración del negocio**Objetivo:** Realizar un vínculo entre el control de ingresos y egresos

Identificar la importancia del liderazgo en la operatividad del emprendimiento.

Duración: 1 día**Número de horas:** 3 horas

Contenido	Metodología		Responsable	Resultados Esperados	Evaluación
	Formas de Trabajo	Recursos			
❖ Control de ingresos	Clases				
❖ Control de egresos	Magistrales		Funcionario del MIES		Mapa
❖ Tareas como administrador del negocio	Trabajo Grupal	Proyector Computador		Selecciona los conocimientos básicos para la elaboración de un registro de ingresos y egresos.	Mapa conceptual Cuadro sinóptico
❖ Liderazgo en una organización	Trabajo Individual	Lista de beneficiarios	Departamento de Vinculación con la Colectividad de la Carrera de Finanzas de la UNL		Cuestionario
❖ ¿Cómo ser un buen líder?	Video interactivo	Pizarrón Marcadores TIC		Identifica las consideraciones necesarias para liderar su idea de negocio.	Lluvia de preguntas

En la Tabla 37 se muestra los temas de capacitación que están dirigidos al sector en el cual están desarrollando las actividades de emprendimiento:

Tabla 37

Tabla resumen de los temas de capacitación en áreas específicas en la Fase 3

Módulos	Contenido	Duración que de cada módulo	Número de horas	Evaluación de cada Área
Comercio	Tributación Registro contable Inventarios Computación: Excel Básico Convivencia en el trabajo Técnicas de venta Procesos de negociación			
Industria	Manejo del personal Habilidades Numéricas Computación: Excel Básico			
Agricultura	Introducción a las buenas prácticas agrícolas Planea tu siembra Introducción al manejo integrado de plagas Promueve tus productos	1 día	3 horas	Mapa conceptual Cuadro sinóptico Cuestionario Lluvia de preguntas
Servicio	Uso de herramientas digitales Análisis FODA Manipulación de alimentos Relaciones Humanas ¿Cómo mejorar el servicio al cliente? Relaciones Públicas			
Crianza de animales	Alimentación Reproducción Ganadería sostenible Producción de bovinos lecheros Producción de porcinos Producción de aves			

Es importante mencionar que el procedimiento para impartir los contenidos es el mismo que ya fue ejecutado en la fase dos, así pues, esta fase se efectúa una retroalimentación de lo expuesto anteriormente, con nuevos conocimientos en otras áreas que requieren una especificidad mayor.

Tabla 38.

Temas seleccionados para cada área para la fase 3

Módulo de Capacitaciones a los Beneficiarios del CDH						
Módulo 5: Comercio, Industria, Agricultura, servicios, Crianza de animales						
Objetivo: Generar los conocimientos necesarios en los beneficiarios del CDH, para la gestión de sus emprendimientos.						
Duración: 1 día				Número de horas: 3 horas		
Sectores	Contenido	Metodología		Responsable	Resultados Esperados	Evaluación
		Forma de Trabajo	Recursos			
Comercio	Tributación				Establecer las bases necesarias en temas de emprendimiento específicos que les ayude a mejorar su emprendimiento	
	Registro contable					
	Inventarios					
	Computación: Excel Básico					
	Convivencia en el trabajo			Funcionarios del MIES		
Industria	Técnicas de venta					
	Procesos de negociación					
	Manejo del personal					
Agricultura	Habilidades Numéricas					
	Computación: Excel Básico					
	Introducción a las buenas prácticas agrícolas	Clases Magistrales Trabajo Grupal Trabajo Individual Video interactivo	Proyector	Departamento de Vinculación con la Colectividad de la Carrera de Finanzas	Aprender estrategias necesarias para continuar con el negocio	Mapa conceptual Cuadro sinóptico Cuestionario Lluvia de preguntas
	Planea tu siembra		Computador			
Introducción al manejo integrado de plagas	Lista de beneficiarios					
Promueve tus productos	Pizarrón					
Servicios	Uso de herramientas digitales					
	Análisis FODA					
	Manipulación de alimentos					
	Relaciones Humanas					
Crianza de animales	¿Cómo mejorar el servicio al cliente?					
	Relaciones Públicas					
	Alimentación					
	Reproducción					
	Ganadería sostenible					
Crianza de animales	Producción de bovinos lecheros					
	Producción de porcinos					
	Producción de aves					

Tabla 39*Procedimiento y costo de la capacitación*

Procedimiento	Costos	USD
❖ Notificar a los beneficiarios sobre el día y fecha de las capacitaciones	Guías	40,00
❖ Adecuación del lugar de capacitación	Computador	300,00
❖ Inicio de las capacitaciones	Proyector	75,00
❖ Saludo y registro de asistencia de los beneficiarios	Video interactivo	50,00
❖ Desarrollo de cada Módulos	Materiales de oficina	65,00
❖ Finalización de las capacitaciones	Recursos Humano	425,00
❖ Entrega de certificados	Movilización y alimentación	120,00
	Total	1 075,00

6.2.3.5. Horarios de Capacitación. A continuación, en la Tabla 40 se presentan los horarios en los cuales los beneficiarios pueden escoger según su disponibilidad de tiempo, y tengan la posibilidad de adquirir los conocimientos de manera más acertada y eficaz:

Tabla 40*Horarios de Capacitación*

Grupos	Horario: sábados
Primer grupo	09:00- 12:00
Segundo grupo	14:00 – 17:00

6.2.3.6. Logística para el desarrollo del Plan de capacitación. Para que el plan de capacitaciones sea una realidad, y sea difundido entre los beneficiarios del CDH; se propone efectuar un convenio entre el Ministerio de Inclusión Económica y Social- Loja (MIES); y el departamento de Vinculación con la colectividad de las carreras de la Universidad Nacional de Loja, este convenio tendrá la finalidad de generar transferencia de conocimientos para los beneficiarios del CDH con la colaboración activa de los estudiantes que necesitan horas de vinculación con la colectividad. Adicionalmente, este convenio servirá para gestionar la infraestructura física y tecnológica para las capacitaciones.

6.2.3.7. Evaluación del impacto de la capacitación. En la Tabla 41, se muestra la tabla sobre la evaluación de las capacitaciones basadas en el modelo de Kirkpatrick (1959), y modificado posteriormente por Watkins et al. (1998), quienes definen un modelo integrado por cuatro niveles:

Tabla 41
Niveles del modelo de Kirkpatrick

Nivel	Descripción
1	Aprendizaje realizado por los participantes o a las recientes competencias adquiridas como producto de la formación recibida.
2	Reacción de los participantes ante la formación, en otras palabras, se refiere al grado de satisfacción de la formación recibida.
3	La conducta de los participantes en el lugar de trabajo, en otras palabras, significa que el análisis de la transferencia de los aprendizajes efectuados al propio puesto.
4	Resultados de la organización, es decir, se estudian los efectos que la formación ocasiona en las distintas áreas de la organización.

Nota. la información de la tabla hace referencia a los niveles de valoración del modelo de Kirkpatrick, la cual fue adaptada de Ramos et al. (2016, p. 116).

En base a lo mencionado anteriormente, a continuación, en la Tabla 42 se plantea los niveles de valoración del proceso de aprendizaje de los beneficiarios del CDH:

Tabla 42
Evaluación de las capacitaciones a los Beneficiarios del CDH

Nivel de Evaluación	Preguntas a formular	¿Cómo se recolecta la información?	¿Qué se evaluó?
Reacción de los participantes	<ul style="list-style-type: none"> ❖ ¿El curso en el que participó fue de su agrado? ❖ ¿Los temas de capacitación impartidos fueron los adecuados? ❖ ¿Considera que la duración del curso fue la adecuada? ❖ ¿El ambiente de aprendizaje fue el apropiado? ❖ ¿Recomendaría usted el curso? ❖ ¿El material que se entregó fue el correcto? 	Cuestionario	Complacencia inicial
Aprendizaje de los participantes	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Evaluaciones pre y post capacitación. ❖ ¿Adquirió el conocimiento y las destrezas necesarias para aplicar a su emprendimiento? ❖ ¿Considera que su nivel de aprendizaje de los beneficiarios es el adecuado para poder incorporar los contenidos del curso? 	Participación de los participantes (Lluvia de ideas, mapa conceptual, cuadro sinóptico)	Nuevos conocimientos

Nota. la información de la tabla hace referencia a los niveles de evaluación aplicados a los beneficiarios del CDH, la misma fue adaptada de Cuestionario para la evaluación de cursos apoyados en tecnologías de la información y la comunicación (2022).

En el siguiente apartado, es decir en la Tabla 43 se observan los niveles de comportamiento en cual permite identificar que tan bien los beneficiarios aplicaron lo aprendido en las capacitaciones y los resultados mostrarían el beneficio obtenido en relación con lo invertido.

Tabla 43
Evaluación de los resultados de las capacitaciones

Nivel de Evaluación	Preguntas a formular	¿Cómo se recolecta la información?	¿Qué se evaluó?
Comportamiento de los participantes	¿Aplican los nuevos conocimientos en los emprendimientos?	Cuestionarios Entrevista	Calidad de implementación
Resultados	¿Cuál fue el impacto en la organización? ¿Alcanzó los resultados esperados?	Cuestionarios entrevistas	Apoyo y reconocimiento institucional

6.3. Objetivo 3: Diseñar una propuesta de seguimiento para los receptores del Crédito de Desarrollo

Una vez realizada la caracterización de los beneficiarios del CDH y elaborar la estructura de un plan de capacitación se esperan resultados que deben ser abordados de forma periódica por lo cual se propone un plan de seguimiento fundamentado con lo anteriormente anotado.

6.3.1. Identificación de las necesidades de seguimiento

La Tabla 44 permite identificar las necesidades de seguimiento en los beneficiarios del CDH, el cual es abordado desde dos puntos de vista, en primer lugar, se considera los datos obtenidos en la parte referida al Crédito de Desarrollo humano, en el cual el 12 % de los beneficiarios indican que accedieron en tres ocasiones al CDH, sin embargo, siguen sin destinar el crédito al emprendimiento, esto debido a que emplean este recurso en actividades personales; y se ve respaldado por los datos obtenidos para el factor capacitaciones y seguimiento, donde el 65,43 % expresan no contar con ninguna visita de carácter técnico por parte de ningún funcionario del MIES, esto debido a que a decir de la entidad encargada de suministrar este proceso, únicamente cuentan con tres funcionarios quienes no pueden ocuparse de un control y seguimiento continuo de los beneficiarios. Adicionalmente, de acuerdo a una entrevista realizada a los funcionarios del MIES, estos comentaron no contar con una herramienta que les ayude a controlar y monitorear a los beneficiarios del CDH, esta carencia genera que la

información levantada no sea fiable ya que no existe evidencia alguna del proceso de seguimiento.

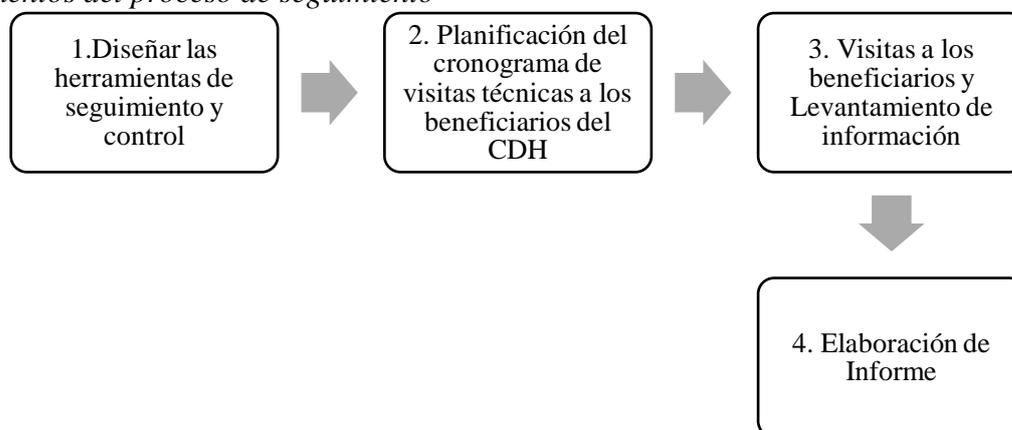
Tabla 44
Necesidades de seguimiento

Factor	Hallazgo	Efecto
Crédito de Desarrollo Humano	El 31 % de beneficiarios han accedido tres veces al Crédito de Desarrollo Humano, sin embargo, se sigue evidenciando que las personas no emprenden con el dinero recibido	Los beneficiarios destinan en otras actividades personales el dinero.
Seguimiento	El 65 % afirman no contar con ninguna visita de parte del personal de MIES	Lo cual genera cierto desinterés en invertir los recursos recibidos en alguna actividad productiva, esto debido a que únicamente tres analistas de crédito, son los encargados de darle seguimiento a los emprendimientos.
	No cuentan con un instrumento que permita realizar un seguimiento a los beneficiarios del CDH.	Carencia de una información fiable sobre si los beneficiarios han dado un buen uso a los recursos otorgados.

6.3.2. Propuesta de Seguimiento para los beneficiarios del CDH

En la Figura 15 se puede apreciar los elementos que integran el proceso de control y seguimiento a los beneficiarios del CDH, los mismos se detallan a continuación:

Figura 15
Elementos del proceso de seguimiento



1. Diseñar las herramientas de seguimiento y control

Para la elaboración de las herramientas de debe considerar el ingreso de los datos en una ficha que otorgue su adecuado registro, que además abarque de manera completa y detallada la información. La tabla 45 presenta la ficha propuesta:

Tabla 45*Formulario de Seguimiento y Control de los Créditos otorgados a los BDH*

Formulario de Control y Seguimiento de los Créditos otorgados a los BDH					
Nombres:			Apellidos:		
Edad:			No. Cedula:		
Información sobre el CDH					
Monto solicitado:			Monto otorgado:		
Fecha de concesión del crédito			Fecha de Vencimiento del Crédito		
¿En qué actividad va a destinar los recursos otorgados?					
Comercio	Industria	Agricultura	Ganadería	Servicios	Otro
Descripción de la actividad económica					
¿Qué porcentaje del CDH, ha destinado a la actividad económica?					
¿En qué estado se encuentra la actividad económica, en la que invirtió los recursos procedentes del crédito?					
Activa			No activa		
Observación					
Información Financiera					
Ingresos			Gastos		
Ganancia			Ahorro		
Cantidad de personas que trabajan en conjunto con el beneficiario			Familiares		
			No familiares		
Información sobre la capacitación					
Nombre del capacitador					
Horario					
Sugerencia					
Observación Final					
Firma del Beneficiario			Firma del funcionario del MIES		

2. Planificación del cronograma de visitas técnicas a los beneficiarios del CDH

Se debe tener en cuenta que los emprendimientos de los beneficiarios deben ser acompañados desde, su fase de inicio hasta la consolidación, es decir, este periodo de acompañamiento podría ser comprendido de 1 a 5 años, con visitas técnicas cada 3 meses dentro del periodo de seguimiento, con el propósito de asegurar que estas ideas de negocio perduren y se transformen en su principal fuente de ingresos. Para lo cual, se requiere de la planificación de visitas frecuentes del personal del MIES, quienes deberán centrar su atención en los resultados obtenidos y las estrategias que permitan validar los avances.

3. Visitas a los beneficiarios y Levantamiento de información

Para llevar a cabo esta fase, los funcionarios del MIES, deben realizar una llamada telefónica con el objetivo de fijar una fecha para la visita a los beneficiarios, una vez, estando ahí, el funcionario procederá a levantar la información en la ficha propuesta previamente, así como la toma de fotografías que permitirá sustentar los datos obtenidos.

En visitas posteriores, el funcionario acudirá con personal técnico, el cual podrá brindar una información más específica en aquellos temas relacionados con la operatividad del emprendimiento, en este caso se puede pedir la colaboración de funcionarios del Ministerio de Agricultura y Ganadería y del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional – (SECAP), quienes brindarán una asesoría más específica sobre alguna duda del beneficiario, además de contar con el departamento de vinculación con la colectividad de las distintas carreras de la Universidad Nacional de Loja.

4. Elaboración de Informe

Una vez recogida la información, el funcionario procede a elaborar un informe individual del beneficiario, para después analizar la situación en la que se encuentra el benefactor e ir armando una base de datos que permita hacer un estudio evolutivo, del beneficiario, así como los montos de colocación y resultados obtenidos, el modelo de la matriz se muestra a continuación:

Tabla 46*Matriz de Control y Seguimiento: Registro de datos generales de los beneficiarios*

Matriz de Control y Seguimiento de los Créditos otorgados a los BDH													
Información del beneficiario				Información sobre el CDH									
Apellidos	Nombres	Edad	No. Cédula	Monto solicitado	Monto otorgado	Fecha de concesión del crédito	Fecha de Vencimiento del Crédito	¿En qué actividad va a destinar los recursos otorgados?					
								Comercio	Industria	Agricultura	Ganadería	Servicios	Otro

Tabla 47*Matriz de Control y Seguimiento económico a los beneficiarios del CDH*

Matriz de Control y Seguimiento de los Créditos otorgados a los BDH										
Información sobre el CDH				Información Financiera						
Descripción de la actividad económica	del CDH, ha destinado a la actividad económica	Estado del emprendimiento		Observación	Ingresos	Ganancia	Gastos	Ahorro	Personas que trabajan en conjunto con el beneficiario	
		Activa	No activa						Familiares	No familiares

7. Discusión

El Crédito de Desarrollo Humano (CDH) es concebido como un estímulo económico que contribuye al fomento de programas de naturaleza productiva, direccionados a disminuir los niveles de pobreza de los hogares que son beneficiarios BDH, en el marco de esta premisa, se analizan los resultados más relevantes de esta investigación: en primer lugar, se consideran la información provenientes de los datos generales, donde se ha podido detectar que 95 % de los beneficiarios son mujeres, y de este conjunto de encuestados el 62 % tiene un nivel de escolaridad primaria, estos datos son similares a los investigados por Ortiz (2020) quien pudo evidenciar que el 85 % de los beneficiarios del CDH del Guasmo Sur, de la Ciudad de Guayaquil son mujeres, esto debido a que el BDH es prioritariamente otorgado a este grupo de la población, que por lo general son madres solteras que sostienen el hogar y que con su emprendimiento generan ingresos, los cuales contribuyen a mejorar la calidad de vida de sus familias.

Sin embargo, en lo concerniente con el estado civil se encontró que 38 % tiene un estado civil casado, así pues, estos datos no concuerdan con los presentados por Quinde (2021) quien encontró que el 58 % de los beneficiarios del CDH de la parroquia Tarqui, de la provincia de Guayas son solteros, es decir, que para el cantón Loja, no se evidencia muchos casos de madres solteras, lo que permite evidenciar que el CDH es otorgado mayormente a personas que como resultado del estudio socioeconómico se encuentran en situación de pobreza.

Ahora bien, en lo relacionado con el tema del CDH, los resultados de este análisis permiten identificar que el 49 % de los beneficiarios han accedido por una sola vez al crédito, y han emprendido en alguna actividad económica, estos datos son contrarios a los presentados por Chucuri (2020), quien encontró que el 61 % de los beneficiarios del CDH del cantón Gonzalo Pizarro, de la provincia de Sucumbíos ha solicitado este recurso de entre 2 a 3 veces debido a que este conjunto de encuestados ha tenido gratas experiencias, ya que más de la mitad de beneficiarios han decidido ser participantes de este programa por una segunda y tercera ocasión, ya sea para el incremento o creación de una idea de negocio.

Otro resultado relevante es el relacionado con el destino de los recursos provenientes del crédito donde la mayor parte de los beneficiarios con un 93 % si destinan el crédito a su objetivo y el 7 comenta que los beneficiarios utilizan estos rubros para el pago de medicinas, estudios, deudas, compra de computadores y gastos personales, es decir, ninguno de ellos está relacionado con alguna actividad económica procedente de un emprendimiento, esta

información es similar a la investigada Gálvez y Márquez (2020) en el cantón Durán provincia de Guayas, quienes encontraron que el 26 % de los beneficiarios destinan gran parte de los recursos del CDH en alimentación propia y de su familia.

Con respecto a la frecuencia y monto de ventas de los emprendimientos de los beneficiarios, se encontró que el 49 genera ventas mensuales, y de este grupo el 17 tiene ventas que oscilan entre USD 101,00 a USD 150,00; esto se contrasta totalmente con los resultados del estudio de Chucuri (2020) donde el 52 % de los encuestados generan ingresos mensuales que oscilan entre los rangos de USD 301,00 a USD 400,00, es decir, este grupo de beneficiarios han generado un mayor ingreso ya que han invertido de la mejor manera los fondos del CDH, lo cual, también les ayuda a desarrollar una rentabilidad importante.

En cuanto a al tema de capacitación, el 58 % de los beneficiarios señalaron haber recibido un curso de capacitación de hasta 12 horas, mientras que el 23 % indicaron asistir a dos cursos de 24 horas de capacitación recibidas por el MIES, sin embargo, no se evidencia un mejor nivel de capacitación, debido a que los beneficiarios recibieron las mismas temáticas en ambas ocasiones, por el contrario, a la investigación realizada por Barreno et al. (2020) en la zona rural de la provincia de Pichincha quien pudo evidenciar que el 52 % de los beneficiarios comentaron haber mejorado su nivel de vida tras recibir una capacitación referente al emprendimiento productivo que iba a realizar.

Por otro lado, el 65 % de los beneficiarios del CDH comentaron que no han recibido ninguna visita de seguimiento por parte del MIES, posterior al otorgamiento del crédito esto debido a que el personal encargado de este proyecto no alcanza a cubrir la demanda de personas, que requieren un seguimiento, así pues, estos resultados se asemejan con los recopilados por Quinde (2021) quien encontró que el 75 % de los beneficiarios del CDH, señalaron no haber recibido visita alguna por parte de los funcionarios del MIES, razón por la cual ellos, consideran que un seguimiento al proceso emprendedor resultara ser más beneficioso, ya que a través del cual se brindará una atención personalizada, lo cual garantizará la continuidad de la idea de negocio.

A manera de síntesis, se puede mencionar que si bien es cierto el CDH es un recurso que ayuda a mejorar la calidad de vida de los usuarios, el seguimiento y capacitación, son factores elementales que permiten asegurar que los recursos sean destinados a la creación de una actividad económica. Sin embargo, los resultados de esta investigación han permitido evidenciar una carencia importante en los procesos que se deben realizar una vez otorgado el crédito, ya que si bien es cierto reciben la capacitación antes del crédito, pero una vez otorgados los recursos, no se le explica o no se les hace un seguimiento que permita conocer

si tiene alguna inquietud o necesitan de una asistencia técnica y puntual sobre la idea de negocio en la que desea emprender, lo cual indudablemente ocasiona que desistan de continuar y usen estos valores en actividades de consumo.

Esta antesala permite dar una respuesta a la pregunta de investigación: ¿Es posible estructurar un modelo de capacitación y seguimiento adaptado a las necesidades y características de los beneficiarios del CDH?, donde los resultados de este trabajo indican que indiscutiblemente es necesario el diseño de un modelo de capacitación y seguimiento, ya que será una herramienta, que permitirá tener un control puntual de todas las fases del CDH y asegurar que los recursos sean direccionados a la actividad para la cual fue concedido, motivo por el cual como parte de la solución a esta problemática se planteó una serie de estrategias direccionadas a mejorar el área de seguimiento y capacitación de los beneficiarios del CDH.

Dentro de las posibles líneas de investigación, vinculadas con a la capacitación y seguimiento del CDH, se podría plantear la aplicación de las herramientas de recolección de información propuesta, en el resto de provincias que componen la región sur del Ecuador, en este caso Zamora Chinchipe y El Oro, esto con finalidad de levantar un base de datos sobre este tema y poder medir la valorar la incidencia de estos procesos en los beneficiarios del sector rural de las tres provincias, así también se puede aplicar en el sector rural del cantón Loja.

8. Conclusiones

Los resultados generados en la presente investigación permitieron plantear las siguientes conclusiones:

- El diagnóstico a los beneficiarios del CDH revela que el 95 % son mujeres, y de este grupo el 62 % tienen un nivel de escolaridad primaria; así pues, el 38 % son casados; de igual manera, se detecta que el 65 % no ha recibido ninguna asistencia técnica por parte de los funcionarios del MIES, lo cual ocasiona que los recursos obtenidos del crédito sean destinados a actividades de consumo, adicionalmente la falta de capacitación provoca que los ingresos que perciben los beneficiarios sean bajos, ya que el 16 % manifiesta que mensualmente obtienen ingresos ubicados en un rango de USD 101,00 a USD 150,00, siendo esta cifra mucho menor al SBU vigente actualmente. Permitted concluir que el proceso de seguimiento y capacitación actual no resulta ser efectivo, ya que no estimula a mejorar los emprendimientos ya existentes peor generar ideas de negocio nuevas.
- Se plantea un nuevo esquema del plan de capacitación para los solicitantes del Crédito de Desarrollo Humano, conformada por tres etapas, en las cuales se capacitará a los beneficiarios en temas relacionados con: emprendimiento, educación financiera, administración del negocio, comercio, industria, agricultura, servicios y crianza de animales, los cuales serán distribuidos para cada una de las etapas y de acuerdo a los requerimientos de los usuarios; así pues, para alcanzar este fin se propone la participación de estudiantes y docentes de la UNL, por medio de los proyectos de vinculación con la sociedad, contribuyan con sus conocimientos al fortalecimiento de este programa.
- Finalmente, se diseñó una propuesta de seguimiento a los beneficiarios del CDH, en la cual se propuso una herramienta que facilite este proceso, y a su vez facilite la generación de una base de datos que permita no solo consolidar la información recopilada, sino también realizar un control continuo de las actividades ejecutadas por los emprendedores.

9. Recomendaciones

- Se recomienda al Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), realizar de manera periódica un diagnóstico de la situación actual a los beneficiarios del CDH, esto con el propósito de conocer si los recursos fueron empleados para la actividad requerida
- Al MIES, considerar la implementación del programa de capacitación y de la herramienta de seguimiento propuesta en la presente investigación, esto con el propósito de efectuar un verdadero seguimiento que va desde la fase de concepción, puesta en marcha y continuidad del emprendimiento, adicionalmente realizar actividades de promoción sobre los temas de capacitación, y así promover una participación activa de los beneficiarios del CDH.
- Al MIES, integrar a otras entidades como la UNL, a la puesta en marcha de este tipo de proyectos, por medio de la generación de convenios interinstitucionales, que permitan la participación activa de docentes y estudiantes los cuales a su vez pongan en práctica los conocimientos adquiridos, adicionalmente, que se considere el uso de las herramientas de capacitación y seguimiento planteadas en esta investigación, esto con el propósito de contribuir al mejoramiento de estos procesos en los beneficiarios.

10. Bibliografía

- Alvarado, L. (2017). *El Bono de Desarrollo Humano y su contribución en la calidad de vida de los beneficiarios del cantón Cascales, provincia de Sucumbíos, período 2017-2018*. [Tesis de grado, Facultad de ciencias políticas y administrativas de Ingeniería Comercial, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio institucional – Unach.
- Alvear, D., y Morales, F. (2011). *Análisis del gasto social en la economía ecuatoriana y su participación en el presupuesto general del estado en el periodo 2000-2010*. [Tesis de grado, Facultad de ciencias económicas y administrativas carrera de economía, Universidad de Cuenca]. Repositorio institucional – UCUENCA.
- Arregui, R., Guerrero, R., y Ponce, K. (2020). *Inclusión financiera y desarrollo actual, Retos y desafíos de la banca*. Universidad Espíritu Santo. Ecuador. <https://bit.ly/3UUCgsh>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2018). *Programa de Transferencias Monetarias Condicionadas*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://bit.ly/3NXKORJ>
- Barrero, L., Lopez, H., y Cabrera, L. (2020). Análisis del impacto del crédito para iniciativas productivas entregados a los beneficiarios del bono de desarrollo humano. *Revista Económica y Política*, 1-17. <https://bit.ly/3UvTqS1>
- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las PYMES. *Revista de Las Sedes Regionales*, XVI, 1–25. <https://bit.ly/2JgmqMp>
- Bertranou, J. (2019). El seguimiento y la evaluación de políticas públicas Modelos disponibles para producir conocimiento y mejorar el desempeño de las intervenciones públicas. *Revista Digital Ciencias Sociales*, Vol. VI, 151-181.
- Burgos, S. (2014). Pobreza por ingresos y eliminación de transferencias monetarias condicionadas. *Revista Económica*, 1-11. <https://bit.ly/3A8IHVx>
- Cáceres, E., y Carrión, K. (2016). *El Estado del Buen Vivir: Crédito de Desarrollo Humano*. Ministerio de Inclusión Económica y Social. <https://bit.ly/3EniwNg>
- Cáceres, E., y Morillo, K. (2016). *Estado de buen vivir_Crédito de Desarrollo Humano*. Ministerio de Inclusión Económica y Social. <https://bit.ly/3Bhnlp1>
- Cano, E., y Barrientos, M. (2013). *Modelo de capacitación vinculado a los procesos medulares de la organización, soportado en el mejoramiento del desempeño*. [Tesis de grado, Facultad de ciencias económicas y administrativas, Universidad de Medellín]. Repositorio institucional – udem

- Carvajal, A., y Espinoza, L. (2020). Microcréditos ecuatorianos: incentivo a la reducción de la pobreza y mejora del ingreso familiar. *Revista Vínculos*, 5(3), 51. <https://doi.org/10.24133/vinculospe.v5i3.1671>
- Casademunt, G. (2020). Identification of the training necessities for the further training plan development regarding to the SCRUM knowledge in the company Da Codes. Universidad Politécnica de Catalunya. <https://bit.ly/41pT1Dm>.
- Castillo, G., Salazar, M., y Espinoza, W. (2017). Análisis del Crédito de Desarrollo Humano (CDH) en los beneficiarios ubicados en la Provincia del Guayas. Ecuador. *Revista Publicando*, 10 (1), 485-504. <https://bit.ly/3A6n8oA>
- Castillo, G., Salazar, P., y Caguana, J. (2017). Crédito de desarrollo humano: diagnóstico de los últimos nueve años y su incidencia en las familias de extrema pobreza de la zona 8 Guayaquil-Ecuador. *INNOVA Research Journal*, Vol 2, 38-52. <https://bit.ly/3GamFFJ>
- Cecchini, S., y Madariaga, A. (2011). *Programa de Transferencias Monetarias Condicionadas: Balance de la experiencia reciente en América Latina y el Caribe*. Cepal.Org. <https://bit.ly/3TAUrXr>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Novena edición. McGraw-Hill. <https://bit.ly/3UxKj37>
- Chucuri, F. M. (2020). *El Crédito de Desarrollo Humano en los emprendimientos de los beneficiarios del Cantón Gonzalo Pizarro, Provincia de Sucumbios periodo 2017-2018*. [Tesis de grado, Facultad de ciencias políticas y administrativas, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio institucional – unach.
- Coba, E., y Díaz, J. (2014). El crédito de desarrollo humano asociativo en la economía social y solidaria de la provincia de Tungurahua-Ecuador. *Revista de análisis estadístico*, 7 (1), 33-47.
- Cordero, L., Cazco, M., y Valencia, D. (2019a). *Norma Técnica acceso a capital, financiamiento y propiedad*. Ministerios de Inclusión Económica y Social. <https://bit.ly/3fUdsXn>
- Cordero, L., Cazco, M., y Valencia, D. (2019b). *Norma técnica de inclusión económica y movilidad social escuelas de inclusión económica*. Ministerios de Inclusión Económica y Social. <https://bit.ly/3I2mcVZ>
- Elizalde, L., y Moyón, D. (2014). *Diseño de un centro de capacitación para beneficiarios del crédito de desarrollo humano individual en Guayaquil*. [Tesis de grado, Ciencias Sociales y Humanistas, Escuela Superior Politécnica del Litoral]. Repositorio institucional – ESPOL.

- Gálvez, S., y Márquez, K. (2020). *El Crédito de Desarrollo Humano (CDH) y la pobreza en el cantón Durán provincia del Guayas en el periodo 2013-2018*. [Tesis de grado, Ciencias Económicas, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional – Universidad de Guayaquil.
- García, E. (2012). *Implementación del modelo de evaluación de Donald Kirkpatrick en un curso de capacitación en una empresa de procesamiento de datos*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León]. Repositorio institucional – UANL.
- Grupo Faro Investigación y Acción Colectiva. (2020). *Programa de Transferencias Monetarias Condicionadas a familias vulnerables*. Investigación y acción colectiva. www.grupofaro.org.
- Guananga, L., Rodríguez, M., y Albán, G. (2018). *Situación y gestión del emprendimiento*. Primera Edición. Creative. <https://bit.ly/3hDEVNv>
- Hidalgo, Y., Hernández, Y., y Leyva, N. (2020). *Indicadores para evaluar el impacto de la capacitación en el trabajo*. Redalyc. Vol.26, 74-88, <https://bit.ly/3E1UaXV>
- Kiely, R., Clark, D. A., Feeny, S., Clarke, M., Harper, C., Jones, N., Mendoza, R. U., Stewart, D., Strand, E., y Kenny, S. (2015). *Transferencias de efectivo y protección social básica*. Research Report N° 65. Brasilia y Ciudad de Panamá: Centro Internacional de Políticas para el Crecimiento Inclusivo (IPC-IG).
- Kirkpatrick, D., y Kirkpatrick, J. (2007). *Evaluating Training Programs: Vol. Third Edition (Read How You Want)*. <https://bit.ly/3PpuoC9>
- Labarcés, C. (2015). Aspectos de innovación schumpeteriano: el emprendimiento, el perfil del empresario en el contexto social. *Revista Unilibre*. Vol 17, 73-80, <https://bit.ly/3g0DMYQ>
- la Hora. (2019). Escuelas de Inclusión Económica, un espacio para formar a beneficiarios del CDH. *La hora*. <https://bit.ly/3MhwR1H>
- Leung, C. W., Musicus, A. A., Willett, W. C., y Rimm, E. B. (2017). Improving the Nutritional Impact of the Supplemental Nutrition Assistance Program: Perspectives From the Participants. *American Journal of Preventive Medicine*, 52(2), S193–S198. <https://doi.org/10.1016/J.AMEPRE.2016.07.024>
- Lizano, D. (2009). *Análisis de los determinantes de la Corresponsabilidad en las Transferencias Monetarias Condicionadas del Ecuador Periodo 2009-2011*. [Tesis de grado, Facultad de Ciencias, Escuela Politécnica Nacional]. Repositorio institucional – EPN.

- Loaiza Massuh, E. M. de L., Guadalupe Coronel, E. G., y Castillo Tumaille, G. I. (2020). Plan de Capacitaciones para los Beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano como parte del Modelo de Desarrollo Socio-económico de los Habitantes de Virgen de Fátima. *Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento*, 4(1), 192–205. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(1\).enero.2020.192-205](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(1).enero.2020.192-205)
- Medellín, N., y Sánchez, F. (2015). *¿Cómo Funciona Más Familias En Acción?: Mejores Prácticas En La Implementación de Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas En América Latina y El Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://doi.org/10.18235/0000220>
- Medina, F. (2014). *Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión – ROI – para la planta central del ministerio de defensa nacional, correspondiente al periodo fiscal 2013*. [Tesis de maestría, Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio institucional – Puce.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *Informe anual de ejecución presupuesto general del estado*. Ministerio de Economía y Finanzas. <https://bit.ly/3Ue1s10>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2013). *Decreto Ejecutivo N° 1395*. Decreto Ejecutivo. <https://bit.ly/3pzBgUE>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2017, May 4). *Acuerdo ministerial N° 038*. Acuerdo Ministerial N° 038. <https://bit.ly/3ErmsMY>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2018a). *Crédito de Desarrollo Humano*. Ministerio de Inclusión Económica y Social. <https://bit.ly/3hAudXU>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2018b). *La Inclusión Económica Y Los Emprendimientos Populares: El Crédito De Desarrollo Humano En El Ecuador*. www.inclusion.gob.ec
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2018c). *Las Escuelas de Inclusión Económica*. Ministerio de Inclusión Económica y Social. <https://bit.ly/3FGpiOI>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2018d). *Transferencias monetarias no contributivas*. Ministerio de Inclusión Económica y Social. <https://bit.ly/41t7eiA>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2019). *Créditos de desarrollo humano: generando oportunidades de VIDA*. <https://bit.ly/3G4PuDo>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2022a). *ACCESO A CAPITAL*. Ministerio de Inclusión Económica y Social . <https://bit.ly/3Bq2uQZ>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2022b). *Base Legal*. Inclusion.Gob.Ec. <https://bit.ly/3EIRCnV>

- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2022). *Ministerio de Inclusión Económica y Social*. <https://bit.ly/3YGBq8Z>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2022c). *Otorgamiento del Crédito de Desarrollo Humano Asociativo | Ecuador - Guía Oficial de Trámites y Servicios*. Ministerio de Inclusión Económica y Social. <https://bit.ly/3O1liLt>
- Minniti, M. (2012). El Emprendimiento y el Crecimiento Económico de las Naciones. *Revista Dialnet*. 23-30. <https://bit.ly/42NL7Vc>.
- Municipio de Loja. (2022). *Municipio de Loja Diagnostico de la Ciudad de Loja*. Municipio de Loja. <https://bit.ly/3gpBPfF>
- Naciones Unidas. (2010). *El progreso de América Latina y el Caribe hacia los Objetivos de Desarrollo del Milenio: desafío para lograrlos con igualdad*. Naciones Unidas. <https://bit.ly/2PMXdJh>
- Núñez, J. (2015). *Impacto de Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas - Evidencias del Programa Tekopora de Paraguay*. [Tesis de maestría, Universidad de Uruguay]. Repositorio institucional – Dspace.
- Ortiz, S., y Núñez, J. (2017). Inclusión financiera: diagnóstico de la situación en América. In *Revista Galega de Economía* Vol. 26, 45-54. <https://bit.ly/2p9e3tc>
- Palmero, M., Padrón, M., Rizo, J., Tejo-Rodríguez, L., Rodríguez, Y., y Torres, C. (2011). Procedimiento para evaluar el impacto de la capacitación en la Empresa Constructora Integral de Mayabeque. *Revista Scielo*. Vol 33, 215-225.
- Peña, J., y Rondón, M. (2013). Evaluación del programa de pasantías e inserción laboral del centro de capacitación industrial don bosco en la formación ocupacional de los jóvenes descolarizados y desocupados a través del modelo de evaluación de stuflebeam. *Redalyc* 28, 181–210. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65841004008>
- Pinela, D., y De la Torre, A. (2015). *Bono de Desarrollo Humano y su incidencia en las condiciones económicas y sociales de los beneficiarios del cantón Durán de la provincia del Guayas*. [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio institucional – Dspace.
- Ponce, J., Enríquez, F., Molyneux, M., y Thomson, M. (2013). *Hacia una reforma del bono de desarrollo humano: algunas reflexiones*. Primera edición. Ediciones Abya-Yala.
- Quinde, J. (2021). *Análisis del crédito de desarrollo humano otorgado al sector Sergio Toral I, parroquia Tarqui, provincia del Guayas*. [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional – ulvr. <https://bit.ly/3YI9YxU>

- Quispe, M. R. (2017). Impacto de los programas sociales en la disminución de la pobreza. *Pensamiento Crítico*, 22(1), 72. <https://doi.org/10.15381/pc.v22i1.14022>
- Rodríguez, D. (2016). Emprendimiento sostenible, significado y dimensiones. *Revista Katharsis*. N.21, 419- 448. <https://bit.ly/2FfrRtm>
- Rosero, L., y Ramos, M. (2016). *El Estado del Buen Vivir. Bono de Desarrollo Humano*. Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- Stezano, F. (2020). *Enfoques, definiciones y estimaciones de pobreza y desigualdad en América Latina y el Caribe* (Naciones Unidas). <https://bit.ly/3Ux80se>
- USA Gov. (2022). *Government Benefits*. Usa.Gov. <https://bit.ly/2tCZ89N>
- Vayas, T. (2022). *Crédito de Desarrollo Humano y su vinculación con el emprendimiento y el conocimiento*. Obest. <https://bit.ly/3puSpPp>

11. Anexos

Anexo 1. Modelo de Encuesta



Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica Social y Administrativa

Carrera de Finanzas

Estimado colaborador/a

La presente encuesta es con el objetivo de conocer las carencias de capacitación y seguimiento para los beneficiarios del Crédito de Desarrollo Humano la misma que permitirá obtener mi título de Licenciada en Finanzas cabe destacar que los datos se manejarán de manera netamente académica. Por ello le solicito de la manera más comedida me colabore respondiendo la siguiente encuesta:

Datos Generales.

1. Género:

Femenino ()

Masculino()

Otros()

2. Edad

.....

3. Estado Civil

Soltero ()

Divorciado/a()

Casado/a()

Unión libre()

Viudo/a()

4. ¿Cuál es su nivel educativo aprobado?

Primaria ()

Sin estudio ()

Secundaria ()

Tercer nivel ()

5. Parroquia a la que pertenece.

Sucre ()

Punzara ()

San Sebastián ()

Carigán ()

El valle ()

El Sagrario ()

Credito de Desarrollo Humano

6. ¿Cuántas veces ha accedido a un Crédito de Desarrollo Humano?

.....

7. ¿Emprendió en algún negocio con el dinero del CDH?

Si ()

No ()

8. En caso de no haber emprendido en que utilizó el dinero del Crédito de Desarrollo Humano

.....

Emprendimiento y rendimiento

9. ¿Califique cuáles son los problemas que más afectan a su negocio?

Calificación

1. Nunca

2. Casi nunca

3. Algunas veces

4. Frecuentemente

5. Siempre

Exceso de deudas

Aumento de precios de los insumos

Aumento de la renta local

Bajaron las ventas

Exceso de competencia

Morosidad de clientes

Exceso de trámites o
burocracia

Desconocimiento del
negocio

10. Sus ventas son

Diarias ()

Semanales ()

Quincenales ()

Mensuales ()

10.1. ¿Cuánto vende diariamente?

.....

10.2. ¿Cuánto vende semanalmente?

.....

10.3. ¿Cuánto vende quincenal?

.....

10.4. ¿Cuánto vende mensualmente?

.....

11. ¿Cuánto gasta mensualmente por su emprendimiento?

.....

12. ¿Piensa continuar en este año con su negocio?

Si ()

No ()

Capacitación y seguimiento

13. ¿Del 2018 al 2021 cuántos cursos de capacitación ha tomado?

Un curso ()

Dos cursos ()

Tres cursos ()

Cuatro o más ()

14. ¿Cuál fue la duración aproximada del último curso de capacitación al que asistió?

Hasta 12 horas ()

Hasta 24 horas ()

Hasta 40 horas ()

Más de 40 horas ()

15. ¿En dónde recibió el último curso de capacitación?

En el lugar donde trabaja ()

Ministerio de Inclusión Social ()

Ministerio de Agricultura y Ganadería ()

Universidad Nacional de Loja ()

Municipio de Loja ()

Asociación a la que pertenece ()

16. ¿Está satisfecho con el asesoramiento y acompañamiento técnico que recibió por el MIES?

Si ()

No ()

17. ¿En las siguientes opciones califique el apoyo que recibe por el MIES para su emprendimiento?

Calificación	1. Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Algunas veces satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
		2	3	4	5
Dinero suficiente para emprender					
Análisis previo de las oportunidades de mercado					
Apoyo en la promoción de sus productos					
Apoyo en los problemas de su negocio					
Capacitación					

18. ¿Cuántas horas más necesitaría de capacitación?

.....

19. ¿Qué temas de capacitación le gustaría aprender?

.....

20. ¿Dónde le gustaría capacitarse?

En el lugar donde trabaja ()

Ministerio de Inclusión Social ()

Ministerio de Agricultura y Ganadería ()

Universidad Nacional de Loja ()

Municipio de Loja ()

Asociación a la que pertenece ()

21. Cuántas veces el MIES le ha visitado en su emprendimiento

.....

...

22. ¿Se le brindó herramientas (Modelos de Excel, libros, afiches, aplicaciones) de ayuda para poner en práctica su emprendimiento?

.....

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 2. Modelo de Entrevista a funcionarios del MIES



Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Finanzas

Entrevista Semiestructurada

La presente entrevista tiene como objetivo recopilar información sobre las capacitaciones y el seguimiento que realiza el Ministerio de Inclusión Social a los beneficiarios del Crédito de Desarrollo Humano del cantón Loja.

Institución: Ministerio de Inclusión Económica y Social

Capacitación

1. ¿Cuáles son los temas de capacitación que se abordan?

Estructura de contenidos

El módulo 1 Autoconocimiento, y contiene lo siguiente

Tema 1. Autoconocimiento, fortalezas, valores y propósitos.

Tema 2: Identificar una red de posibles aliados.

Tema 3: Mi perfil emprendedor.

Módulo 2 Habilidades Blandas

Tema 1. Habilidades blandas personales con base a las necesidades

Tema 2: Habilidades blandas profesionales con base en el emprendimiento

Tema 3: Nuestra capacidad nos potencia a emprender

Módulo 3: Economía Familiar

Tema 1. Gestión Eficaz de mi presupuesto familiar

Tema 2: El Endeudamiento: un amigo potencialmente peligroso

Tema 3: Los medios de pago y su uso seguro

Módulo 4: Marketing, ventas y servicio al cliente

Tema 1. Segmento de clientes

Tema 2: Canales de atención al cliente

Tema 3: Manejo de la relación de los clientes

Módulo 5: Emprendimiento

Tema 1. Conceptos básicos de emprendimiento. El problema y el cliente

Tema 2: Prototipo rápido y validación

Tema 3: Perfil de emprendimiento

2. ¿Los temas de capacitación que se manejan son diferentes dependiendo de las veces que incurra al CDH?

No, los temas de capacitación no tienen un esquema planteado dependiendo del número de veces que acceda al crédito se imparten los mismos contenidos.

3. ¿Cuál es el personal que está destinado para la realización de las capacitaciones?

El personal encargado de impartir las capacitaciones son el personal del MIES, del Ban Ecuador para la parte financiera y el MAG con la parte técnica.

4. ¿Cuáles son los materiales y métodos que utiliza el personal para impartir las capacitaciones?

Actualmente el material que se utiliza son las diapositivas.

5. ¿Cómo se comprueba la plena comprensión de la capacitación?

No existe un tipo de evaluación para los beneficiarios del crédito después de recibir la capacitación, solamente al final se realiza una retroalimentación en vista de que la instrucción académica en algunos casos es nula.

Seguimiento

6. ¿Qué mecanismo implementan para el control y seguimiento a los beneficiarios?

Se aplica un aproximado de 15 personas por mes, debido a los recursos y el personal limitado que tiene la institución.

7. ¿Cada qué periodo de tiempo se realiza el seguimiento?

No existe temporalidad, las muestras se toman aleatoriamente y en función de la ubicación del beneficiario.

8. ¿Cuáles son las personas encargadas y como está distribuidas para realizar el seguimiento?

Son tres analistas de crédito los cuales realizan el seguimiento y en casos específicos se llama a técnicos del MAG para atender las distintas problemáticas relacionadas con el emprendimiento

9. ¿Cuál es el instrumento de evaluación del seguimiento?

No existe.

10. En caso de que el beneficiario no demuestre los resultados esperados. ¿Cuáles son las medidas a tomar por parte del personal?

Solamente se registra que el beneficiario del crédito no emprendió

Anexo 3: Modelos de Evaluación para los beneficiarios del CDH

Módulo 1: Emprendimiento Fase I

Nombre:

5 preguntas

Fecha:

1. Seleccione la respuesta correcta al tema: las características del líder – visión

- a. Idea concreta y clara sobre lo que el líder quiere realizar.
- b. Persona que actúa según unos principios elevados y coherentes
- c. El líder ama lo que hace, tiene que estar apasionado con su proyecto

2. Seleccione la respuesta correcta al tema: las características del líder- integridad

- a. Suelen ser osados ante los ojos de los demás
- b. Se cuestionan continuamente la realidad y les gusta aprender lo máximo posible
- c. Persona que actúa según unos principios elevados y coherentes

3. Seleccione la respuesta correcta al tema: las características del líder- confianza

- a. El líder debe tener la confianza de los demás, pero para eso se la debe de ganar
- b. El líder ama lo que hace, tiene que estar apasionado con su proyecto
- c. Persona que actúa según unos principios elevados y coherentes

4. De la siguiente lista de palabras, escoja las que se relacionan con la definición de emprendimiento: El emprendimiento es el proceso de (a)_____, (b)_____ y explotar las (c)_____ para crear futuros (d)_____ y servicios.

- a. Crear
- b. Oportunidades
- c. Estrategia
- d. Bienes

5. ¿Cuáles son los 5 tipos de emprendedores?

- a. Emprendedor social
- b. Grandes emprendimientos
- c. Emprendedor novedoso
- d. Pequeñas empresas
- e. Empresas escalables
- f. Organizaciones sociales
- g. Empresas locales

Link: <https://quizizz.com/embed/quiz/63f2aff6b70f84001d421d40>

1. **Seleccione la respuesta correcta y complete la definición de presupuesto familiar: ¿Qué es un presupuesto familiar?: El presupuesto familiar es un documento que, _____ de manera cifrada, conjunta, sistemática y ordenada, _____ de una familia a lo largo de un _____**
 - a. Recoge
 - b. Los ingresos y gastos
 - c. Determinado período
2. **Ordene las palabras relacionadas con la definición de Ingresos y complete la frase: son todas las (a) _____ de dinero que tienen las personas, ya sea a través de un (b) _____, un trabajo esporádico, una (c) _____, rentas, subsidios, etc.**
 - a. Entradas
 - b. Mesada
 - c. Sueldo
3. **Gasto: es el dinero que usamos para _____ bienes o servicios.**
 - a. Vender
 - b. Adquirir
4. **El principal beneficio de elaborar un presupuesto es:**
 - a. Permite conocer cuáles son los gastos que se deben racionalizar (evaluar si son necesarios) a fin de no gastar más de lo que se gana.
 - b. Permite identificar cuál es el destino de los recursos que salen.
 - c. Conocer cuáles son los ingresos que se deben racionalizar (evaluar si son necesarios).

Link: <https://quizizz.com/embed/quiz/63f2c0285f00eb001e197309>

1. Selecciona la respuesta correcta, en lo referido a la definición del registro de ventas.

- a. Es la documentación de los movimientos económicos en relación a los egresos que se generan en tu negocio.
- b. Es la documentación de los movimientos financieros en relación a las ventas que se generan en tu negocio.

2. Selecciona la respuesta correcta de la definición del registro de compras:

- a. Es un documento que se realiza de manera ordenada cada uno de los elementos que sustentan el proceso de compra.
- b. Es un documento que se realiza de manera ordenada y detallada cada uno de los elementos que sustenten el proceso de compra.

3. Importancia del registro de ventas:

- a. Tener más adelante un historial completo de las ventas
- b. Se puede conocer qué producto o servicio es el que más se vende

4. Las partes del registro de compras son:

- a. No. de Comprobante, Detalle, Subtotal, Iva, Valor total mensual, Valor total, Fecha
- b. Fecha, No. de Comprobante, Detalle, Subtotal, Iva, Valor total, Valor total mensual.
- c. Iva, No. de Comprobante, Detalle, Subtotal, Valor total mensual, Valor total, Fecha

5. Las partes del registro de ventas son:

- a. Fecha, No. de comprobante, Detalle, Subtotal, Iva cobrado, Valor, Retenciones de IVA, Total del mes
- b. No. de comprobante, Fecha, Detalle, Subtotal, Iva cobrado, Valor, Retenciones de IVA, Total del mes

Link: <https://quizizz.com/embed/quiz/63f2c86f2b73d2001dce5675>

1. Del siguiente grupo de factores escoja cual describe ordenadamente las características del emprendedor

- a. Factores motivacionales, Características personales, Características físicas, Características intelectuales, Competencias generales.
- b. Competencias generales, Factores motivacionales, Características personales, Características físicas, Características intelectuales

2. La promoción de ventas es:

- a. Es el conjunto de actividades que permiten presentar al cliente con el producto de la empresa; la promoción de ventas debe llevarse a cabo para que el cliente ubique al producto o servicio de la empresa en el mercado.
- b. Todo bien o servicio que una empresa produce con el propósito de comercializarlo y satisfacer una necesidad del consumidor.

3. ¿Qué entiendo por plan de negocios?

4. Período de tiempo considerado para elaborar la proyección del plan de negocios:

- a. El plan no debería abarcar menos de 3 a 4 años de proyección a futuro. En ese tiempo podrán producirse cambios y usted deberá también hacer cambios en el Plan.
- b. El plan no debería abarcar menos de 2 a 3 años de proyección a futuro. En ese tiempo podrán producirse cambios y usted deberá también hacer cambios en el Plan.

5. Los componentes generales de un plan de negocio son:

- a. El CT, Los costos de operación, Los ingresos, Los excedentes, La rentabilidad
- b. La inversión, Los costos de operación, Los ingresos, La utilidad, La rentabilidad

Link: <https://quizizz.com/embed/quiz/63f2e6974129ab001d009fae>

Módulo 2: Educación Financiera Fase II

Nombre:

5 preguntas

Fecha:

1. Los pasos para realizar un presupuesto son:

- a. Identificar los gastos del negocio, Asignar un sueldo, Definir las metas de tu negocio, Estimación del flujo del dinero, Identificar cuáles son los ingresos del negocio.
- b. Identificar los gastos del negocio, Asignar un sueldo, Estimación del flujo del dinero, Identificar cuáles son los ingresos del negocio, Definir las metas de tu negocio.
- c. Identificar cuáles son los ingresos del negocio, identificar los gastos del negocio, Asignar un sueldo, Definir las metas de tu negocio, Estimación del flujo del dinero.

2. Seleccione la lista de tipos de gastos fijos en una empresa:

- a. Gastos Variables, Comunicación externa, Alquileres, Nóminas, Materia prima
- b. Gastos fijos, alquileres, nóminas, Suministros

3. Seleccione la lista de tipos de gastos variables en una empresa

- a. Gastos Variables, Comunicación externa, Alquileres, Nóminas, Materia prima
- b. Gastos Variables, Impuestos., Materia prima, Comunicación externa, Subcontratación de servicios.
- c. Gastos Variables, Comunicación externa, Alquileres, Nóminas, Suministros

4. Seleccione la lista de tipos de gastos personales

- a. Gastos fijos, Gastos hormiga, Gastos variables, Gastos discrecionales
- b. Gastos fijos, Gastos de alquiler, Gastos variables, Gastos de materia prima
- c. Gastos fijos, Gastos hormiga, Gastos variables, Gastos de suministros

5. Los gastos hormiga son:

- a. Comer fuera, comprar productos perecederos, salir a tomarse unas bebidas, etc.
- b. La cuota de la tarjeta de crédito
- c. Alquiler, la factura del móvil, cuotas de préstamos o suscripciones a servicios

Link: <https://quizizz.com/embed/quiz/63f37e77b64651001de005c7>

1. Los documentos fuentes son:

- a. Aquellos en los cuales se fundamenta la transacción económica, es el justificante que da origen a un asiento contable y contiene información relevante sobre la transacción realizada.
- b. Aquellos en los cuales se fundamenta la transacción económica, y contiene información relevante sobre la transacción.

2. Los comprobantes válidos, según el SRI son:

- a. Facturas, liquidación de compra y prestación de servicios, tiquetes emitidos por máquinas registradoras, boletos o entradas a espectáculos públicos.
- b. Facturas, notas de venta – RISE, tiquetes emitidos por máquinas registradoras, boletos o entradas a espectáculos públicos.

3. ¿Qué es el RUC?

Es el número que identifica al o la (a)_____de otros y sirve para proporcionar información acerca de las (b)_____ante el SRI; para las (c)_____es igual al número de cédula más los dígitos (d)_____.

- a. personas naturales
- b. 001
- c. obligaciones tributarias
- d. contribuyente

4. Reordenar

¿Qué es el RISE (RÉGIMEN IMPOSITIVO SIMPLIFICADO DE ECUADOR)?

- a. Es un régimen de impuestos
- b. que reemplaza la declaración de IVA e impuestos a la renta
- c. por el pago de cuotas establecidas por el SRI
- d. de acuerdo al nivel de ingresos
- e. que posee el negocio

5. ¿Qué es el IVA?

- a. El Impuesto al Valor Agregado (IVA) grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, así como a los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos; y al valor de los servicios prestados.
- b. Es la obligación que tiene el/la comprador/a de bienes y servicios, de no entregar el valor total del IVA que grava la compra y guardar un porcentaje en concepto de impuesto que será declarado por el contribuyente en días posteriores.

Link: <https://quizizz.com/embed/quiz/63f38bdf26ea7001d829bec>

Módulo: Temas seleccionados para la Fase II

en áreas específicas

Nombre:

8 preguntas

Fecha:

1. Área Comercio y servicios: ¿Cuántas son las técnicas de venta?

- a. 13
- b. 11
- c. 9
- d. 15

2. Área Comercio y servicios: La Técnica de la pregunta es:

- a. Es una forma de conseguir información del cliente prospecto, cuando el vendedor desconoce o tiene forma de identificar sus necesidades y expectativas.
- b. Esta técnica consiste en procurar que el cliente prospecto, por curiosidad, quiera conocer más información del producto y del servicio.
- c. Está técnica consiste en argumentar las objeciones presentadas por el cliente prospecto, con aspectos siempre positivos de usos futuros del producto y del servicio.
- d. Está técnica consiste en la reposición, reparación y/o reembolso que el vendedor puede ofrecer al cliente prospecto, convirtiendo las tres R, en un poderoso argumento de ventas.

3. Área Industria: las características del servicio al cliente son:

- a. Los horarios de atención las 24 horas, rapidez en las respuestas, clientes más informados que reclamen sus derechos.
- b. Recepción de los pedidos, solicitud de información

4. Área Industria: el servicio post venta es:

- a. El servicio de posventa es la oportunidad que tiene la empresa de mantenerse en contacto con los clientes y retroalimentar su gestión.
- b. El servicio de posventa es una alternativa que tiene una compañía de retroalimentar su gestión

5. Área agricultura: ¿Qué es calidad y la conservación del suelo?

La calidad del suelo es “la (a) _____ (que tiene) para funcionar dentro de los límites de un (b) _____ (c) _____ o (d) _____, para sostener la (e) _____ vegetal o animal, así como para mejorar la calidad de aire y del agua y para sostener la salud humana.

- a. Productividad
- b. Manejado
- c. Ecosistema
- d. Capacidad
- e. Natural

6. Área agricultura

La conservación de suelos comprende una serie de (a) _____ en el marco de los sistemas de producción, las cuales deben responder a la identificación de los (b) _____ y (c) _____ de la (d) _____.

- a. Ambientales
- b. Degradación
- c. factores sociales
- d. prácticas

7. Área Crianza de animales: principales ventajas de la producción avícola tenemos que presentan un ciclo corto de producción:

- a. Las gallinas ponedoras entre las 22 a 27 semanas comienzan con su postura, los broilers pueden ser sacrificados entre cinco a seis semanas de edad y teniendo un periodo de incubación de solo 28 días.
- b. Las gallinas ponedoras entre las 20 a 24 semanas comienzan con su postura, los broilers pueden ser sacrificados entre cinco a seis semanas de edad y teniendo un periodo de incubación de solo 21 días.
- c. Las gallinas ponedoras entre las 22 a 27 semanas comienzan con su postura, los broilers pueden ser sacrificados entre cinco a seis semanas de edad y teniendo un periodo de incubación de solo 24 días.

8. Área Crianza de animales: una de las modalidades en las que las gallinas domésticas son explotadas es el Sistema intensivo, el cual es:

- a. Propio de medianas y grandes empresas donde se aplica un nivel tecnológico de medio a alto, tanto para la producción de huevos como de carne.
- b. Común en zonas rurales donde son explotadas como una actividad complementaria junto a otras tareas agropecuarias como fuente de economía, correspondiendo generalmente a las mujeres esta tarea.

Link: <https://quizizz.com/embed/quiz/63f3932954fae3001da8ce4d>

Módulo 1: Emprendimiento Fase III

Nombre:

5 preguntas

Fecha:

1. Complete

El proceso de planificación financiera: De acuerdo con Weston y Brigham 1992 (Fundamentos de Administración Financiera), el proceso de (a)_____ «implica la elaboración de proyecciones de ventas, ingresos y activos tomando como base (b)_____ alternativas de (c)_____ y (d)_____, así como la determinación de los recursos que se necesitan para lograr esas proyecciones»

- a. Producción
- b. Mercadotecnia
- c. Estrategias
- d. planificación financiera

2. Etapas fundamentales de la planeación financiera

Formulación de objetivos y subobjetivos.

Estudio del (a)_____, tanto interno como externo, de la empresa en el horizonte de (b)_____.

Estudio de opciones.

Evaluación de dichas opciones, ante los (c)_____. Elección de la (d)_____ más idónea. (e)_____ de planes. Formulación de presupuestos.

- a. Escenario
- b. Planificación
- c. Formulación
- d. objetivos propuestos
- e. alternativa

3. Definición de mercado:

El mercado consiste en un grupo de (a)_____ que quieren comprar (b)_____ o servicios que satisfacen una (c)_____ o deseo. El mercado de un (d)_____ puede consistir en niños, jóvenes, adultos, padres, ancianos o empresas con d (e) _____

- a. Determinadas características
- b. Consumidores
- c. Necesidad
- d. Producto
- e. Productos

4. De la lista de palabras escoja, los objetivos del Estudio de mercado:

- a. Definir el tamaño total del mercado.
Estimar el volumen o cantidad del bien o servicio que se comercializará.
Definir el segmento de mercado al cual se enfocará la empresa.
Identificar la competencia tanto directa como indirecta.
Identificar a los principales proveedores.
- b. La relación con los proveedores se debe establecer en función a algunos criterios que se deben negociar y compartir en todo momento.
- c. Considerar los siguientes elementos: características, beneficios, diferencial de los productos o servicios a ofrecer.

5. De la lista de palabras escoja, el orden de las mismas y complete la definición de Segmento de Mercado

Implica encontrar un criterio para (a)_____ a los diferentes tipos de clientes en el mercado, identificando así grupos suficientemente grandes y (b)_____ que tengan las mismas (c)_____ y reaccionen de la misma manera a la hora de aplicar estrategias de (d)_____.

- a. Clasificar
- b. Homogéneos
- c. Necesidades
- d. Marketing

Link: <https://quizizz.com/embed/quiz/63f3e79a4da2b2001dccc599>

5 preguntas

1. Complete

De la siguiente lista de palabras vincule las que están relacionadas con los métodos de ahorro: Elaborar un buen (a) _____. Así vas a tener el control de los gastos y tener cifras concretas de qué puedes (b) _____ y cómo canalizarlo. Ponle un nombre a ese ahorro, un propósito y objetivo. Crea un sistema en el que identifiques (c) _____ y recursos. Esto permite canalizar automáticamente y (d) _____ en ti mismo, multiplicando el dinero de tu empresa o generando un ahorro, el cual debes monitorearlo con respecto a la inflación para que este no pierda valor con respecto al tiempo.

- a. Apalancarte
- b. Presupuesto
- c. Ahorrar
- d. fuga de dinero

2. Seleccione la respuesta correcta a la definición de ahorro formal:

- a. Es el monto de dinero ahorrado que es canalizado hacia entidades financieras autorizadas a captar depósitos del público y sujetas a las regulaciones propias de cada país.
- b. Es un producto ofrecido por los bancos que facilita el ahorro de dinero. A continuación, se presenta su definición, características de su funcionamiento y riesgos asociados a la misma.

3. El ahorro informal se caracteriza por:

- a. Guardar ciertas cantidades de dinero en cualquier otro medio que no sea una institución financiera y, en México, predominan dos métodos.
- b. Es una forma de ahorrar en la que se guarda su dinero en reserva en una institución financiera vigilada.

4. De la siguiente lista señale los consejos para administrar las deudas de un emprendimiento:

- a. Identifica tu capacidad de pago
- b. Evita endeudarte más
- c. Diseña un fondo de emergencia
- d. Opta por créditos bancarios
- e. No dependas exclusivamente de tu negocio
- f. Planifica tus pagos y recorta tus gastos

5. La Capacidad de endeudamiento es:

- a. La cantidad de ingresos máximos que puede asumir un individuo o empresa sin llegar a tener problemas de solvencia. Se suele establecer como un porcentaje sobre los egresos.
- b. La cantidad de deuda máxima que puede asumir un individuo o empresa sin llegar a tener problemas de solvencia. Se suele establecer como un porcentaje sobre los ingresos.

1. Los roles o tareas del administrador son:

- a. Roles Interpersonales, Roles Informativos, Roles Decisionales
- b. Roles Estratégicas, Roles Tácticas, Roles Operativas

2. Los roles interpersonales son cuando:

- a. El directivo llega a constituirse en el “sistema nervioso central”.
- b. La posición y el status le proporcionan una situación privilegiada para obtener información.

3. Los Roles Decisionales son cuando:

- a. El directivo llega a constituirse en el “centro neurálgico” del sistema. Gestión del cambio.
- b. Receptor y recopilador de información. Crea su propio sistema de información. Canales formales e informales.

4. De la siguiente lista de palabras seleccione y escriba en los espacios las que se relacionen con el tema de la eficacia del liderazgo depende de la (a) _____ del directivo de ajustar su estilo como líder a una (b) _____ de factores o (c) _____ propias de cada situación.

- a. Capacidad
- b. Contingencias
- c. Combinación
- d. Estrategia

5. El principio fundamental del liderazgo establece que:

- a. Las personas tienden a seguir a quienes consideran que pueden ayudarles a satisfacer sus propias metas personales.
- b. Las personas no siguen a quienes consideran que pueden ayudarles a satisfacer sus propias metas personales.

Link: <https://quizizz.com/embed/quiz/63f419b664c811001df5032c>

1. Área Comercio: la tributación es:

- a. De acuerdo a lo que establece el Servicio de Rentas Internas del Ecuador, la tributación es el pago de un tributo mediante el cual se trata de contribuir con el Estado a través de los pagos de impuestos.
- b. De acuerdo a lo que establece el Servicio de Rentas Internas del Ecuador, la tributación es la cancelación de un pago mediante el cual se trata de contribuir con el Estado a través de los pagos de impuestos.

2. Área Comercio: De las siguientes opciones seleccione la que considere se acerque al concepto de factura:

- a. Es un documento mercantil que fundamenta la compra o venta de bienes o servicios, que posee información clara y precisa de la transacción realizada.
- b. Las emiten las sociedades, las personas naturales y las sucesiones indivisas en adquisiciones de bienes o servicios cuando la persona beneficiada no posee un RUC.

3. Área Industrial: Del siguiente grupo de características escoja las que más se encuentren acorde con las características esenciales del proceso de selección:

- a. Incluye la menor cantidad de elementos posibles.
Usa todas las fuentes relevantes de datos.
Usa información aportada y extraída.
Tiene puntos de decisión claramente especificados.
- b. Incluye la mayor cantidad de elementos posibles.
Usa todas las fuentes relevantes de datos.
Usa información aportada y extraída.
Tiene puntos de decisión claramente especificado

4. Área Industrial: Ordene los pasos del Proceso de selección de personal

- a. Entrevista focalizada
- b. Descripción y análisis del puesto de trabajo Definición de requerimientos
- c. Entrevista en profundidad
- d. Preselección de currículum vitae
- e. Evaluación

5. Área de Crianza de animales: Seleccione verdadero o falso al siguiente enunciado:

Es conocido que los patos tienen algunas ventajas en relación con otras especies aviares, entre las que podemos mencionar las siguientes: Son animales versátiles, difíciles de criar.

- a. Verdadero
- b. Falso

6. Área Crianza de animales: Seleccione verdadero o falso al siguiente enunciado: el Tiempo de incubación de los patos es de 28 a 36 días (dependiendo de la raza, en promedio son 30 días).

- a. Verdadero
- b. Falso

7. Área Agrícola: Las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) se utilizan en la producción primaria de alimentos para asegurar que éstos sean inocuos.

- a. Verdadero
- b. Falso

8. Área Agrícola: Seleccione verdadero o falso al siguiente enunciado:

La protección de los cultivos consiste en la implementación de medidas para el control de plagas, mediante el desarrollo de condiciones adversas para su desarrollo e implementando soluciones integrales a partir de la observación de su situación en la parcela y del impacto que ocasionan en nuestro cultivo.

- a. Verdadero
- b. Falso

9. Área servicio: Escoja verdadero o falso al siguiente enunciado:

Las relaciones públicas tienen los siguientes beneficios: Generar identidad. Transmitir credibilidad. Facilitar los encuentros entre inversionistas y audiencias relevantes.

- a. Verdadero
- b. Falso

10. Seleccione verdadero o falso al siguiente enunciado:

Las relaciones públicas son un conjunto de tácticas enfocadas en generar una buena relación con públicos diversos, como comunidades, personas interesadas, autoridades, etc.

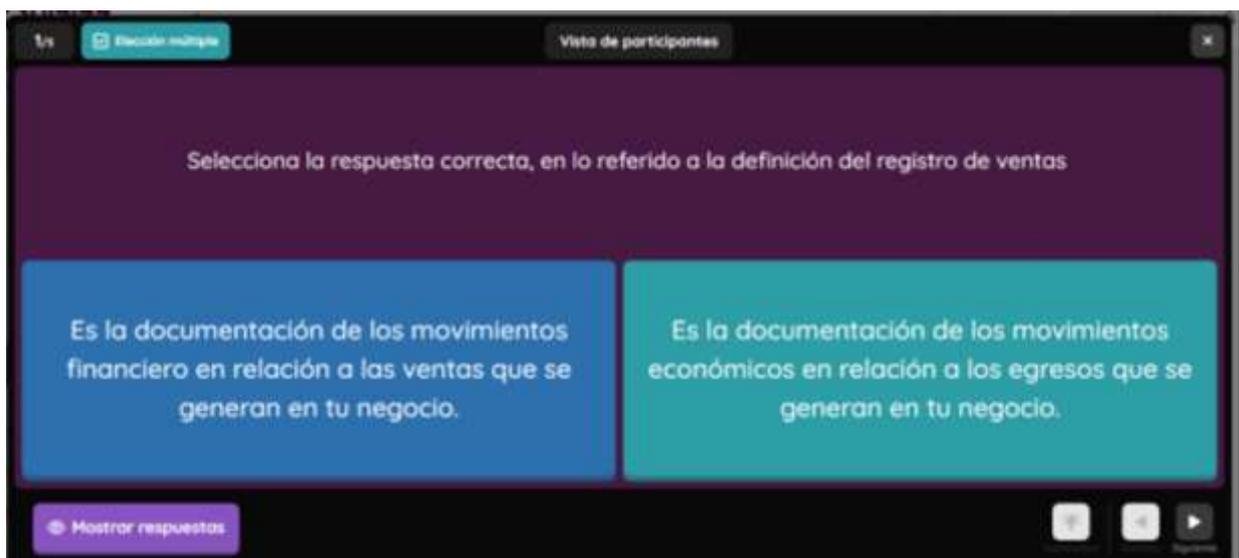
- a. Verdadero
- b. Falso

Link: <https://quizizz.com/embed/quiz/63f4253903e3b6001dc08fae>

Anexo 4. Imágenes de Quizizz

Fase I





Fase II



1/1 Elección múltiple Vista de participantes

Los pasos para realizar un presupuesto son:

Identificar cuáles son los ingresos del negocio, Identificar los gastos del negocio, Asignar un sueldo y respétalo, Definir los metas de tu negocio, Estimación del flujo del dinero.

Identificar los gastos del negocio, Asignar un sueldo y respétalo, Definir los metas de tu negocio, Estimación del flujo del dinero, Identificar cuáles son los ingresos del negocio

Identificar los gastos del negocio, Asignar un sueldo y respétalo, Estimación del flujo del dinero, Identificar cuáles son los ingresos del negocio, Definir los metas de tu negocio

Mostrar respuestas

2/1 Elección múltiple Vista de participantes

Los comprobantes validos, según el SRI son:

Facturas
Notas de venta - RISE
Liquidaciones de compra y prestación de servicios
Tiquetes emitidos por máquinas registradoras
Boletos o entradas a espectáculos públicos

Facturas
Notas de venta - RISE
Tiquetes emitidos por máquinas registradoras
Boletos o entradas a espectáculos públicos

Mostrar respuestas

1/1 Elección múltiple Vista de participantes

Área Comercio y servicios; ¿Cuántas son las técnicas de venta?

13

11

9

15

Mostrar respuestas

Fase III

3/3 Ajustes y ayuda Vista de participantes Cerrar (Esc)

Definición de mercado.

El mercado consiste en un grupo de **consumidores** que quieren comprar **productos** o servicios que satisfacen una **necesidad** o deseo. El mercado de un **producto** puede consistir en niños, jóvenes, adultos, padres, ancianos o empresas con **determinadas características**.

Ocultar respuestas

2/3 Elección múltiple Vista de participantes

Seleccione la respuesta correcta a la definición de ahorro formal:

Es el monto de dinero ahorrado que es canalizado hacia entidades financieras autorizadas a captar depósitos del público y sujetas a las regulaciones propias de cada país.

Es un producto ofrecido por los bancos que facilita el ahorro de dinero. A continuación, se presenta su definición, características de su funcionamiento y riesgos asociados a la misma.

Mostrar respuestas

1/3 Elección múltiple Vista de participantes

Los roles o tareas del administrador son:

Roles Interpersonales
Roles Informativos
Roles Decisionales

Roles Estratégicas
Roles Tácticas
Roles Operativas

Mostrar respuestas

Anexo 5. Certificado de Traducción de Inglés

Loja, 11 de mayo 2023

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

Yo, Andrea Ivanova Carrión Jaramillo, con cédula de identidad 1104691108 y con título de Certificate in Proficiency in English.

CERTIFICO:

Que he realizado la traducción de español al idioma inglés del resumen del presente estudio investigativo denominado “Modelo de Capacitación y Seguimiento para el Crédito de Desarrollo Humano” de autoría de **Carol Jamilet Medina Córdova**, portadora de la cédula de identidad número 0706110319, estudiante de la carrera de Finanzas de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja. Dicho estudio se encontró bajo la dirección de Ing. Johanna Maribel Ochoa Herrera, Mg. Sc. previo a la obtención del título de Licenciada en Finanzas. Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso del presente en lo que este creyera conveniente.

Lic. Andrea Ivanova Carrión Jaramillo

C.I:1104691108