



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

INCIDENCIA SOCIO-ECONÓMICA DE LOS MICROCRÉDITOS DENOMINADOS “DESARROLLO HUMANO” OTORGADOS POR EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO PARA LAS PERSONAS BENEFICIADAS POR EL BONO DE DESARROLLO HUMANO, EN LA CIUDAD DE LOJA EN EL PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2010.

**Tesis previa a la obtención del título
de Ingeniera en Administración en
Banca y Finanzas**

AUTORA:

MARIUXI NOEMI ALVARADO SARMIENTO

DIRECTOR:

Econ. Franz Vélez Núñez

Loja - Ecuador

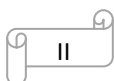
2011

CESIÓN DE DERECHOS

Mariuxi Noemí Alvarado Sarmiento, declaro ser autora del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y sus representantes locales de posibles reclamos y acciones legales.

Adicional declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero académico o institucional (operativo) de la Universidad".

Mariuxi Noemí Alvarado Sarmiento
AUTOR



CERTIFICACIÓN

Econ.

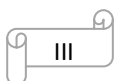
Franz Vélez Núñez.

Docente investigador de la Escuela de Banca y Finanzas de la Universidad Técnica Particular de Loja.

CERTIFICA:

Haber revisado minuciosamente la tesis denominada: “Incidencia Socio-económica de los Microcréditos denominados “Desarrollo Humano” otorgados por el Banco Nacional de Fomento para las personas beneficiadas por el Bono de Desarrollo Humano, en la ciudad de Loja, período enero - diciembre 2010”. Por lo tanto queda autorizada su presentación y defensa ante los tribunales respectivos.

Econ. Franz Vélez Núñez
DIRECTOR DE TESIS



AUTORÍA

Mariuxi Noemí Alvarado Sarmiento, autora del trabajo “Incidencia Socio-económica de los Microcréditos denominados “Desarrollo Humano” otorgados por el Banco Nacional de Fomento para las personas beneficiadas por el Bono de Desarrollo Humano, en la ciudad de Loja, período enero - diciembre 2010”, certifico que el mismo ha sido realizado en su integridad y que no se ha publicado anteriormente.

Mariuxi Noemí Alvarado Sarmiento
AUTORA

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico con mucho cariño y afecto primeramente a Dios por permitir que se cumplan mis aspiraciones y esperanzas; a mi familia, especialmente a mi madre Julia quien con su amor y dedicación permanente ha inculcado en mí los principios de responsabilidad, humildad y honestidad los mismos que han servido para poder alcanzar las metas propuestas; ascendiendo un paso más en esta escala de la vida, y a todos aquellos que han contribuido en diferentes formas para la culminación de mi carrera.

Mariuxi

AGRADECIMIENTO

A través del presente trabajo investigativo, en el cual se ve reflejado todo el esfuerzo y dedicación que he realizado para poder plasmar todas mis metas anheladas, es por ello mi agradecimiento a la Universidad Técnica Particular de Loja por acogerme durante los años de estudio; a todos los docentes, personal administrativo y de manera especial al Econ. Franz Vélez Núñez, Director de Tesis, por asesorarme con sus conocimientos durante todo el proceso del presente trabajo de investigación hasta su culminación.

De igual manera agradezco a los directivos y empleados del Banco Nacional de Fomento, en especial al Ing. Richard Carrión, Gerente de la Sucursal Loja, al Dr. Carlos Piedra, Funcionario del Programa de Protección Social, por haberme facilitado la información necesaria para el desarrollo y avance de la presente investigación.

Finalmente agradecemos a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron para el presente trabajo.

La Autora

INDICE DE CONTENIDOS

CESIÓN DE DERECHOS	II
CERTIFICACIÓN	III
AUTORÍA	IV
DEDICATORÍA	V
AGRADECIMIENTO	VI
INDICE DE CONTENIDOS	VII
RESUMEN	XV
INTRODUCCIÓN	XVI

CAPITULO I **ANTECEDENTES DEL BNF**

1.1	Reseña histórica.....	2
1.2	Misión y visión BNF.....	3
1.3	Principios generales que rigen al BNF.....	4
1.4	Organización funcional y estructural.....	4
1.5	Número de sucursales y agencias con su ubicación.....	10
1.5.1	Productos y servicios que ofrece a sus clientes.....	14
1.5.1.1	Créditos.....	14
1.5.1.2	Servicios.....	17
1.5.2	Montos de créditos.....	21
1.5.2.1	Plazos de créditos.....	21
1.5.2.2	Cuotas y formas de pago de créditos.....	22
1.5.3	Garantías.....	22

CAPITULO II **GENERALIDADES DEL MICROCRÉDITO**

2.1	Definición de microcrédito.....	24
2.2	Beneficios del microcrédito.....	24
2.3	Clases de microcrédito.....	25
2.4	Elementos del crédito.....	25
2.4.1	Monto.....	26

2.4.2 Plazo.....	26
2.4.3 Interés.....	26
2.4.4 Amortizaciones.....	26
2.4.5 Documentos de cobranza.....	27
2.4.6 Garantías.....	27
2.5 Factores socio-económicos que influyen en el microcrédito.....	27
2.6 Crédito de desarrollo humano.....	28
2.6.1 Formas de requerir el crédito de desarrollo humano.....	28
2.6.1.1 Programa de Protección Social.....	28
2.6.1.2 Banco Nacional de Fomento.....	29
2.6.1.2.1 Requisitos para otorgar el CDH.....	29
2.6.1.2.2 Procedimiento del BNF para aprobarse el CDH.....	30
2.6.1.2.3 Causas de rechazo del CDH.....	30
2.6.1.3 Monto, plazo e interés.....	31
2.6.1.4 Cuota y frecuencia de pagos.....	31
2.6.1.5 Garantías para el Crédito de Desarrollo Humano.....	31
2.6.1.6 Cobranza.....	32
2.6.1.7 Flujogramas de Proceso del CDH.....	32

CAPÍTULO III
DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA OBTENCIÓN DE DATOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1 Determinación de la muestra.....	38
3.2 Obtención de información.....	39
3.3 Análisis de resultados.....	39
3.3.1 Datos personales de los beneficiarios.....	39
3.3.1.1 Sexo.....	39
3.3.1.2 Edad.....	40
3.3.1.3 Estado civil.....	40
3.3.1.4 Nivel de instrucción.....	41
3.3.1.5 Periodo de beneficiarse del BDH.....	42
3.3.2 Demanda, monto y plazo de CDH.....	42
3.3.2.1 Demanda CDH.....	42
3.3.2.2 Monto y plazo de CDH solicitados.....	43

3.3.3 Enfoque y factibilidad del CDH	44
3.3.3.1 Destino del CDH.....	44
3.3.3.2 Beneficio del CDH en las actividades económicas de los beneficiarios.....	44
3.3.4 Análisis socioeconómico del crédito.....	45
3.3.4.1 Aspectos socioeconómicos de los beneficiarios del CDH.....	45
3.3.4.1.1 Nivel de ingresos.....	46
3.3.4.1.2 Nivel de egresos.....	47
3.3.4.1.3 Ahorro.....	48
3.3.4.2 Afectaciones de percibir el CDH.....	50

CAPÍTULO IV **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

4.1 Conclusiones.....	52
4.2 Recomendaciones.....	54

BIBLIOGRAFIA	55
---------------------------	----

ANEXOS	56
Encuesta.....	57
Tabulación de encuesta.....	60
Obtención de datos.....	66

INDICE DE TABLAS

TABLA 1.- Autoridades de la casa matriz del BNF en la ciudad de Quito.....	9
[FUENTE: La Autora]	
TABLA 2.- Gerentes zonales a nivel nacional del BNF.....	10
[FUENTE: La Autora]	
TABLA 3 (Parte 1/4).- Gerentes de sucursales del BNF a nivel nacional.....	10
[FUENTE: La Autora]	
TABLA 3 (Parte 2/4).- Gerentes de sucursales del BNF a nivel nacional.....	11
[FUENTE: La Autora]	
TABLA 3 (Parte 3/4).- Gerentes de sucursales del BNF a nivel nacional.....	12
[FUENTE: La Autora]	
TABLA 3 (Parte 4/4).- Gerentes de sucursales del BNF a nivel nacional.....	13
[FUENTE: La Autora]	
TABLA 4 (Parte 1/2).- Jefes de Agencias del BNF a nivel nacional.....	13
[FUENTE: La Autora]	
TABLA 4 (Parte 2/2).- Jefes de Agencias del BNF a nivel nacional.....	14
[FUENTE: La Autora]	
TABLA 5.- Requisitos para obtener una cuenta corriente, persona natural y jurídica.....	18
[FUENTE: La Autora]	
TABLA 6.- Monto, plazo e interés del CDH.....	31
[FUENTE: La Autora]	
TABLA 7.- Beneficiarios del CDH, Enero – Diciembre/2010.....	38
[FUENTE: La Autora]	
TABLA 8.- Total de beneficiarios del crédito de desarrollo humano en las parroquias rurales del cantón Loja, provincia de Loja durante el periodo Enero – Diciembre 2010.....	67
[FUENTE: MIES]	
TABLA 9.- Total de beneficiarios del crédito de desarrollo humano en las parroquias urbanas del cantón Loja, provincia de Loja durante el periodo Enero – Diciembre 2010.....	68
[FUENTE: MIES]	

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.- Organigrama funcional de la casa matriz del BNF.....	6
[FUENTE: www.bnf.fin.ec]	
GRÁFICO 2.- Organigrama funcional de la gerencia zonal del BNF.....	7
[FUENTE: www.bnf.fin.ec]	
GRÁFICO 3.- Organigrama funcional de las agencias del BNF.....	8
[FUENTE: www.bnf.fin.ec]	
GRÁFICO 4.- Flujograma para el otorgamiento de microcrédito (Parte 1).....	33
[FUENTE: La Autora]	
GRÁFICO 5.- Flujograma para el otorgamiento de microcrédito (Parte 2).....	34
[FUENTE: La Autora]	
GRÁFICO 6.- Flujograma para la cancelación o pago del microcrédito.....	35
[FUENTE: La Autora]	
GRÁFICO 7.- Flujograma para la cobranza de cartera vencida del CDH.....	36
[FUENTE: La Autora]	
GRÁFICO 8.- Sexo, beneficiarios CDH.....	39
[FUENTE: La Autora]	
GRÁFICO 9.- Edad, beneficiarios CDH.....	40
[FUENTE: La Autora]	
GRÁFICO 10.- Estado civil, beneficiarios CDH.....	41
[FUENTE: La Autora]	
GRÁFICO 11.- Nivel de instrucción, beneficiarios CDH.....	41
[FUENTE: La Autora]	
GRÁFICO 12.- Periodo de beneficiarse del BDH.....	42
[FUENTE: La Autora]	
GRÁFICO 13.- Créditos solicitados.....	43
[FUENTE: La Autora]	
GRÁFICO 14.- Monto y plazo de CDH solicitados.....	43
[FUENTE: La Autora]	
GRÁFICO 15.- Destino del CDH.....	44
[FUENTE: La Autora]	
GRÁFICO 16.- Beneficio del CDH.....	45
[FUENTE: La Autora]	
GRÁFICO 17.- Nivel de ingresos antes y después de recibir el CDH.....	47
[FUENTE: La Autora]	

GRÀFICO 18.- Nivel de egresos antes y después de recibir el CDH.....	48
[FUENTE: La Autora]	
GRÀFICO 20.- Uso del ahorro después de recibir el CDH.....	49
[FUENTE: La Autora]	
GRÀFICO 21.- Afectaciones de dejar de recibir el CDH.....	50
[FUENTE: La Autora]	
GRÀFICO 22.- Encuesta parroquias Urbana.....	69
[FUENTE: La Autora]	
GRÀFICO 23.- Encuesta parroquias Urbana.....	69
[FUENTE: La Autora]	
GRÀFICO 24.- Encuesta- Banco Nacional de Fomento Sucursal Loja.....	70
[FUENTE: La Autora]	
GRÀFICO 25.- Encuesta-Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES Loja.....	71
[FUENTE: La Autora]	

INDICE DE ECUACIONES

Ec. 3.1 Ecuación para determinar el tamaño de la muestra.....38

Ec. 3.2 Ecuación para determinar el valor de probabilidad de ser escogido..... 38

ABREVIATURAS

BNF	-	Banco Nacional de Fomento.
CDH	-	Crédito de Desarrollo Humano.
PPS	-	Programa de Protección Social.
MIES	-	Ministerio de Inclusión Económica y Social.
RS	-	Registro Social.
SRI	-	Servicio de Rentas Internas.
RUC	-	Registro Único de Proveedores.
RISE	-	Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano.
IESS	-	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
ONG	-	Organización no gubernamental
BEV	-	Banco Ecuatoriano de la Vivienda.
BANRED	-	Sistema de interconexión de bancos y empresas financieras, cajeros automáticos y puntos de venta.
BDH	-	Bono de desarrollo humano.

RESUMEN

El presente trabajo se ha desarrollado de manera clara y concisa, enmarcada de acuerdo a las disposiciones legales establecidas en las leyes del Ecuador, considerando además las políticas y reglamentos que rigen al Banco Nacional de Fomento, el cual se resume en los siguientes capítulos:

El primer capítulo describe los aspectos generales del Banco Nacional de Fomento en cuanto a su creación, trayectoria, sus servicios y productos que brinda con el fin de incentivar al desarrollo socio-económico de sus clientes, mediante la prestación de servicios de carácter financiero.

En el segundo capítulo se aborda la parte conceptual de los principales términos en los que se basa la investigación del otorgamiento de microcréditos, donde se describe su definición, beneficios, clases de microcréditos, elementos y factores socio económicos del crédito, así como los objetivos del crédito de desarrollo humano.

En el tercer capítulo se emprenderá un análisis sobre el microcrédito denominado “Desarrollo Humano” que permite determinar e impulsar el desarrollo de los mercados financieros orientado a las personas de bajos recursos económicos, destacando el perfil del solicitante, basado en la realidad de su actividad económica. Finalmente en el cuarto capítulo se incluyen las conclusiones y las pertinentes recomendaciones.

INTRODUCCIÓN

El mundo de hoy, enfrentado al fenómeno de la globalización, exige cambios radicales de su economía. Las entidades financieras se hacen más competitivas para sobrevivir. Basándose en el nuevo escenario de la economía mundial, es cuando sus accionistas se han dado cuenta que la competitividad se logra con la calidad de los productos y esta a su vez depende de la calidad en el manejo del recurso humano. Los microcréditos son un instrumento efectivo y cada vez más utilizado en los programas para el alivio de la pobreza.

Las microfinanzas se refieren a la provisión de servicios financieros como préstamos, mecanismos de ahorros, seguros o transferencias, a hogares con bajos ingresos. Entre estas posibilidades, una importante parte de las instituciones del sector se ha dedicado al microcrédito. Aunque el crédito por sí solo no es suficiente para impulsar el desarrollo económico, si permite que los pobres adquieran su activo inicial y utilicen su capital humano y productivo de manera más rentable. El éxito de los programas de microcrédito puede verse limitado por algunas circunstancias características: falta de capital social, que disminuye las posibilidades de utilizar metodologías de crédito sin garantías reales; poblaciones dispersas, que tornan dificultoso alcanzar a los clientes de un modo regular; y, dependencia de una única actividad económica.

Es así que, como parte de las entidades que integran el sistema financiero ecuatoriano, se encuentra el Banco Nacional de Fomento; con sucursales en todo el territorio, que con su actual metodología crediticia ha constituido una alternativa orientada exclusivamente al apoyo de los sectores de bajos ingresos en las zonas urbanas y rurales, a fin de fomentar la economía solidaria con eficiencia, rapidez y responsabilidad social.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES DEL BNF

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

Como consecuencia de una época de crisis del sistema financiero que vivía nuestro país, desde la década de los años veinte llegó la Misión Kemmerer, la cual logró importantes transformaciones en el manejo de la economía y del Estado. El Banco Nacional de Fomento históricamente nace con la creación del Banco Central del Ecuador que fue creado por los años veinte luego de la crisis financiera que sufrió Ecuador, junto con otros organismos de control como la Contraloría General y la Superintendencia de Bancos. El objetivo de esta institución fue dar mayor acceso y financiamiento a sectores como el comercio y la industria, sin embargo el sector agropecuario no contó con los recursos necesarios para realizar sus actividades, motivo por el que se crea el 27 de enero de 1928 el Banco Hipotecario del Ecuador. El Banco Nacional de Fomento cuenta actualmente con 131 oficinas, siendo la entidad bancaria con mayor cobertura del país.

De acuerdo con la Ley promulgada el 28 de marzo de 1974, el Banco Nacional de Fomento es una entidad financiera de desarrollo, autónoma, de derecho privado y finalidad social y pública, con personería jurídica y capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones. La autonomía del BNF está plenamente garantizada en la Constitución política vigente, y la Institución, en todas sus operaciones, solo está sujeta al control de la Superintendencia de Bancos. Hasta el Año 1999 el Banco Nacional de Fomento presentó una serie de dificultades, lo que no le permitió asumir eficientemente su rol de Banca de Desarrollo. Esto determinó que la administración del Banco desarrolle una serie de acciones a fin de revitalizar su estructura financiera-crediticia y retomar el rol de importante intermediario - financiero. En el Suplemento del Registro Oficial No. 196 del 23 de octubre del 2007, se publicó la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento que es la que está en vigencia¹.

Con estas reformas el Directorio quedó integrado por nueve vocales. El BNF tiene nuevas atribuciones, después que el Congreso Nacional se allanó al veto parcial de Ejecutivo en las reformas a la ley de esta institución Financiera. En las reformas

¹ Estatutos del Banco Nacional de Fomento.

también se establece que el crédito se ampliará a los sectores acuicultor, minero, forestal, pesquero y turístico. De igual manera se definieron los tipos de crédito que se otorgarán para el fomento y desarrollo comercial de consumo y microcrédito.

1.2 MISIÓN Y VISIÓN BNF

Misión

Brindar productos y servicios financieros competitivos como ejecutor de la política de gobierno para apoyar los sectores productivos y a sus organizaciones, contribuyendo el desarrollo socio-económico del país.²

Visión

Ser modelo de la Banca de Desarrollo e Instrumento que impacte a las personas insertándolas en el desarrollo productivo, mejorando su calidad de vida, disminuyendo la migración, evitando la desintegración familiar, sembrando juntos un mejor país.³

1.3 PRINCIPIOS GENERALES QUE RIGEN AL BNF

El Banco Nacional de Fomento es una entidad financiera de desarrollo, autónoma, de derecho privado y finalidad social y pública. Su funcionamiento se basa en la Ley Orgánica, Estatuto, Reglamentos y Regulaciones; y, su política crediticia se orienta de conformidad con los planes y programas de desarrollo económico y social que expida el gobierno nacional⁴.

^{2, 3, 4} Estatutos del Banco Nacional de Fomento.

1.4 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL Y ESTRUCTURAL

El nivel organizacional funcional interno está conformado de la siguiente manera:⁵

Nivel Directivo: representa el más alto grado de la estructura de la Institución; orientará y dirigirá la política del banco; su relación de autoridad es directa respecto del nivel ejecutivo y sus decisiones se cumplen a través de este nivel directivo, conformado por el Directorio de la entidad.

Nivel Ejecutivo: le corresponde cumplir y hacer cumplir las políticas fijadas por el Directorio; su relación de autoridad es directa sobre los niveles Asesor, Auxiliar, Operativo y sobre la Unidad Interna conformada por:

- Gerencia general y
- Subgerencia general

Además bajo la dependencia directa de la Gerencia General, se encuentran las unidades de Auditoría Interna y Asesoría Jurídica.

Nivel Asesor: absuelve el requerimiento de consulta de los niveles directivo, ejecutivo y operativo; su relación de autoridad es directo con los niveles directivo y ejecutivo e indirecto con los otros niveles. Está conformado por las siguientes unidades u organismos:

- Comisiones
- Comités
- Asesores de la Administración Superior
- Auditoría Interna
- Asesoría Jurídica

Nivel Auxiliar: presentará ayuda en el funcionamiento de los otros niveles y estará representado por la Unidad de Secretaria General.

⁵ Estatutos del Banco Nacional de Fomento.

Nivel Operativo: ejecutará las políticas y los programas de los trabajos fijados por los niveles Directivo y Ejecutivo, tendientes a la consecución de los objetivos del Banco. Está conformado por las siguientes áreas:

- Gerencia de Crédito
- Gerencia de Operaciones
- Gerencia de Finanzas
- Gerencia de Administrativa
- Gerencia de Riesgos
- Gerencia de Tecnología de la Información
- Gerencia Zonal
- Gerencia de Microfinanzas
- Gerencia de Marketing
- Gerencia de Comercialización
- Gerencia de Talento Humano
- Sucursales; y Agencias

El siguiente organigrama obedece al actual funcionamiento del Banco Nacional de Fomento en la Casa Matriz, Gerencia Zonal y Jefe de Agencia, en el cual se aprecian las relaciones de dependencia existentes:

GRÁFICO 1.- Organigrama funcional de la casa matriz del BNF.



Resolución N° D-2008-681-30-XII-2008
Organigrama Estructural del Banco Nacional de Fomento

**BNF
MATRIZ**

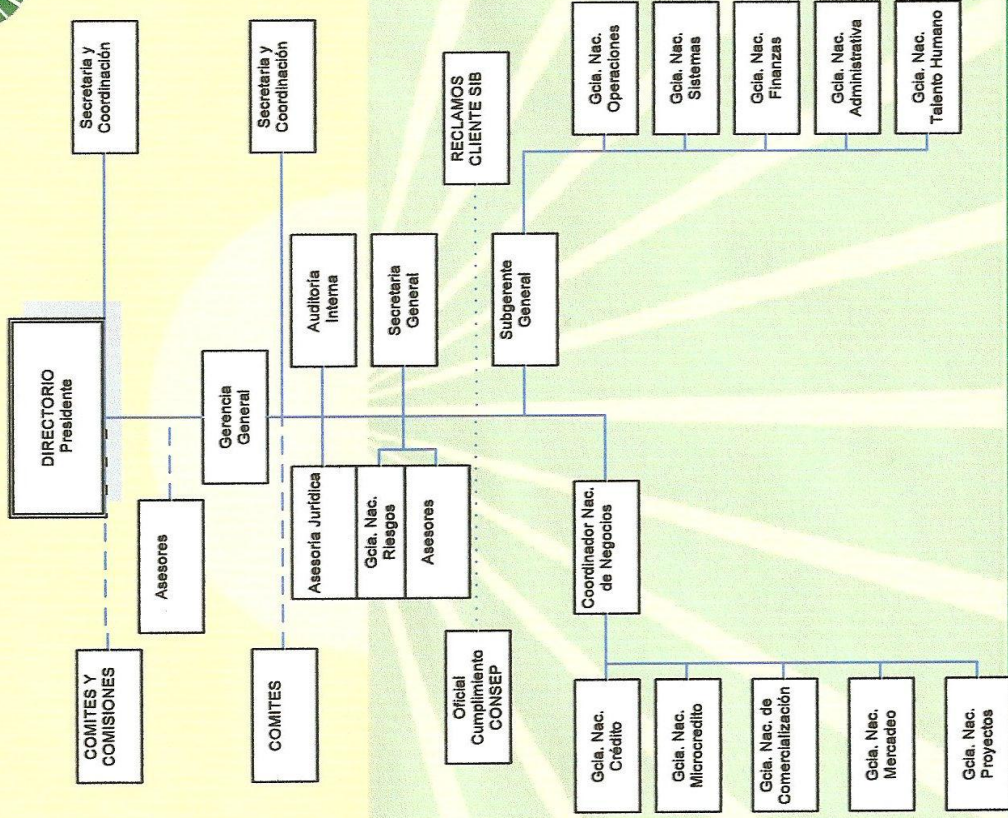
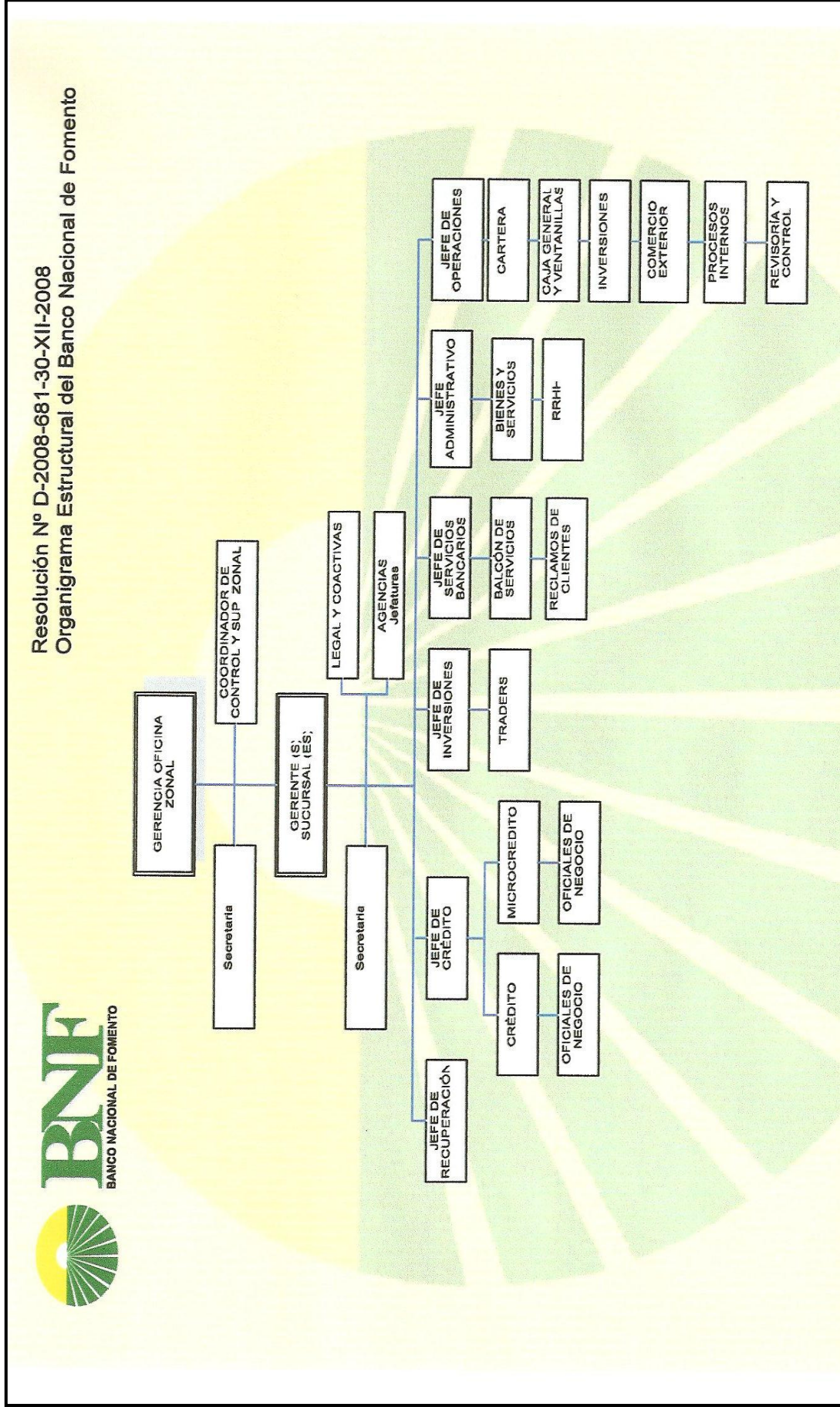
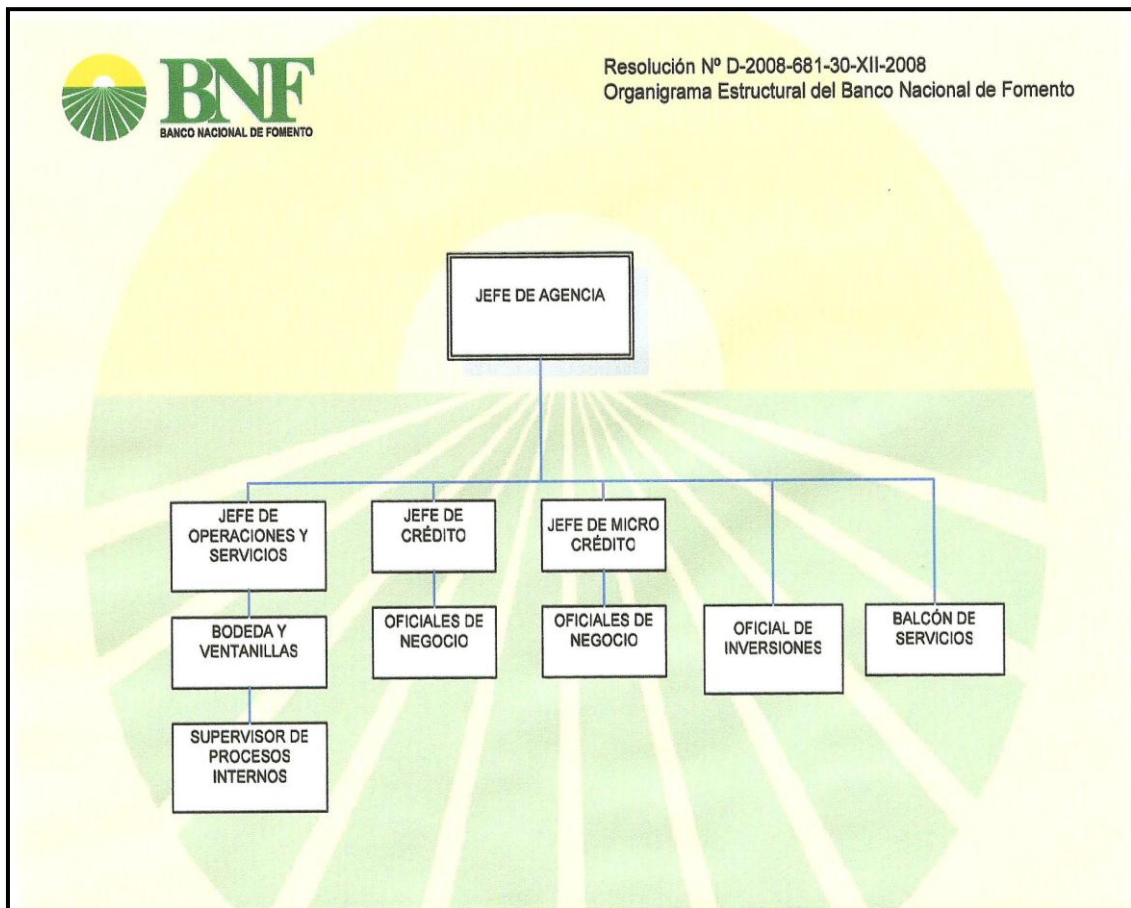


GRÁFICO 2.- Organigrama funcional de la gerencia zonal del BNF.



FUENTE: [www.bnf.fin.ec]

GRÁFICO 3.- Organigrama funcional de las agencias del BNF.



FUENTE: [www.bnf.fin.ec]

En la siguiente tabla se puede sintetizar los nombres de autoridades de la casa matriz del BNF en la ciudad de Quito, así como el cargo que desempeñan.

TABLA 1.- Autoridades de la casa matriz del BNF en la ciudad de Quito.

NOMBRE	CARGO
Econ. Alexandra Granda Arias.	Presidente del Directorio
Ing. Joaquín Avilés Zuñiga	Gerente General (E)
MBA: Xavier Reyes Neira.	Gerente de Finanzas
Ing. Ronnie Luzarraga	Gerente de Microfinanzas
Ing Roberto Miranda Haro	Gerente de Riesgos
Ing Joaquin Avilés Zuñiga	Gerente de Operaciones
Ing. Lydon Homero Cajas Barrera	Gerente de Crédito
Ing. Migdalia Bajaña	Gerente Administrativo
Tlgo. Xavier Gellibert Coello	Gerente de Tecnología
Sr. Hamilton Mena Verduga	Gerente de Mercadeo (E)
Psi. Helga Luzuriaga Graf	Gerente de Talento Humano (E)
CPA: Marco Andrade Mantilla	Auditor Interno
Abg. Francisco Ticina Navarro	Secretario General
Dra. Ana María Juez	Asesor Jurídico
Lcdo, Marco Parra Guerrero	Miembro Externo Comité Auditoria

FUENTE: La Autora.

1.5 NÚMERO DE SUCURSALES Y AGENCIAS CON SU UBICACIÓN.

El Banco Nacional de Fomento cuenta con su Casa Matriz en Quito, ubicada en las calles Antonio Ante 107 y 10 de Agosto. Telf. (523) 45454545, además cuenta con 9 sucursales zonales, 78 sucursales y 19 agencias de atención al cliente, en todo el territorio ecuatoriano. En la siguiente tabla se cita a los encargados de las gerencias zonales a nivel nacional.

TABLA 2.- Gerentes zonales a nivel nacional del BNF.

NOMBRE	GERENTE ZONAL
Agro. Cabalcanty Crespo Acevedo	Gerente Zonal Quito
Ing. Hulda de la Torre Yanez	Gerente Zonal Guayaquil
Ing. Roberto Iñiguez Cedillo	Gerente Zonal Cuenca
Ing. Ana Drouet Salcedo	Gerente Zonal Portoviejo
Econ. Diego López Calderón	Gerente Zonal Sto. Domingo
Máster Ivan Brito Zúñiga	Gerente Zonal El Puyo
Ing. Edison Carrillo Parra	Gerente Zonal Riobamba
Econ. Fausto Blacio Paladines	Gerente Zonal Machala
Ing. Luís Ludeña Mosquero	Gerente Zonal Loja

FUENTE: La Autora.

La siguiente tabla brinda información acerca de los gerentes de las sucursales del BNF a nivel nacional.

TABLA 3 (Parte 1/4).- Gerentes de sucursales del BNF a nivel nacional.

NOMBRE	SUCURSAL
Ing. Víctor Riofrío Cocíos	Alamor
Srta. Lorena García Sánchez	Alausí
Srta. Martha López Orejuela	Ambato
Ing. Diana Poma Preciado	Arenillas
Eco. Byron Carrasco Vicuña	Azogues
Ing. Rafael Melendrez Moreno	Babahoyo
Ing. Geovanny Cañar Sandoval	Baeza
Sr. George Mendoza García	Bahía

FUENTE: La Autora.

TABLA 3 (Parte 2/4).- Gerentes de sucursales del BNF a nivel nacional.

NOMBRE	SUCURSAL
Ing. José Macías Gonzenbach	Balzar
Eco. Rosa González Zambrano	Calceta
Ing. Sandra Solía Pillaga	Cañar
Eco. Ángel Soto Jaramillo	Cariamanga
Ing. Byron Guerrero Jaramillo	Catacocha
Lcda. Mari Lima Bravo	Catarama
Ing. Jazmín Cuenca Flores	Cayambe
Lcda. Patricia Orbe Jumbo	Célica
Ing. Johanna Díaz Peralvo	Cevallos
Tlgo. Ivan Montalvo Lopez	Chone
Ing. Klever Valle Logroño	Chunchi
Dr. Darwin Ruilova Pereira	Cuenca
Ing. Ivan Villacres	Cumanda
Sr. Cesar Cevallos Cordova	Daule
Ing. Carlos Erazo Egas	El Ángel
CPA. Audis Solórzano Mendoza	El Carmen
Eco. Juan Carlos Arellano Mejía	El Corazón
Eco. Joffre Venegas Álava	El Empalme
Sr. Milton Villacreces Mejía	El Puyo
Ing. Campo Rosales Jiménez	El Tena
Ing. Roberto Arce Icaza	El Triunfo
MBA. Paola Rosero Montaña	Esmeraldas
Ing. Edwin Vargas Rodriguez	San Francisco De Orellana
Magister Cesar Tigre Cuenca	Girón
Dr. Luís Castro Muñoz	Sucursal Gonzanama
Ing. José García Parra	Gualaceo
Ing. Wilson Avila Villavicencio	Gualaquiza

FUENTE: La Autora.

TABLA 3 (Parte 3/4).- Gerentes de sucursales del BNF a nivel nacional.

NOMBRE	SUCURSAL
Dr. Claudio Solano Coloma	Guaranda
Lic. Alejandro Avilés Zúñiga	Guayaquil
Magister Petita Tamayo Villalba	Ibarra
Magister Esterlin Carvajal Zavala	Jipijapa
Lcdo. Rommel Campos Padilla	La Maná
Ing. Luís Taranto Ortiz	La Troncal
Sr. Luis Dueñas Saraguro	Lago Agrio
Lcdo. Víctor Masapanta Mena	Latacunga
Econ. Mercy Guzmán Cabrera	Limón Indanza
Ing. Richard Carrión Rojas	Loja
Ing. Roberto Viñan Rueda	Macara
Sr. Juan Jaramillo Rivadeneira	Macas
Ing. Rodrigo Cortez Castro	Machachi
Ing. Diana Poma Preciado	Machala
Ing. Ana Drouet Salcedo	Manta
Lcdo. Segundo Gómez Íñiguez	Méndez
Sr. Eduardo Molestina Pino	Milagro
Ing. Ángel Alcívar Murillo	Muisne
Ing. Elías Alcívar Barreto	Naranjal
Dr. Oscar Gómez Unda	Otavalo
Ing. Flavio Muñoz Larrea	Paute
Dr. Jorge Mejía Zambrano	Pedernales
Lcdo. Alejandro Avilés Zúñiga	Pedro Carbo
Ing. Flor Castillo Castillo	Piñas
Magister Rodrigo Cely Lazo	Portoviejo
Ing. Carlos Carrión Carrión	Pto. Baquerizo (E)
Ing. Javier Sánchez Castro	Quevedo

FUENTE: La Autora.

TABLA 3 (Parte 4/4).- Gerentes de sucursales del BNF a nivel nacional.

NOMBRE	SUCURSAL
Ing. Klever Saltos Rodríguez	Quinindé
Ing. Fabián Ponce Cerda	Riobamba
Ing. Roberto Redin Vargas	San Gabriel
Ing. Max Mosquera Chávez	San Miguel
Ing. Ricardo Rivas Lazo	Santa Elena
Lcda. Brizna Sarmiento Balseca	Santa Rosa
Lcda. Ana Johnson	Santo Domingo
Ing. Esperanza Torres Barros	Shushufindi
Dr. Segundo Torres Calle	Sucúa
Tlgo. Carlos Obando Perugache	Tulcán
Econ. Juan Kanyat Jurado	Ventanas
Tco. Mario Moran Yela	Vinces
Ing. Ruperto León Rodríguez	Zamora
Dr. Aníbal Ruiz Castillo	Zapotillo
Ing. Gonzalo Aguilar Carrión	Zaruma
Lcda. Nidia Bermeo Martínez	Zumba

FUENTE: La Autora.

En la tabla que se muestra a continuación se menciona a los jefes de agencia del BNF a nivel nacional.

TABLA 4 (Parte 1/2).- Jefes de Agencias del BNF a nivel nacional.

NOMBRE	AGENCIA
Srta. Violeta Carrillo Jaramillo	Jefe Agencia Atarazana
Ing. Willy Aguirre Varas	Jefe Agencia Baba
Econ. Sandra Ochoa Vicuña	Jefe Agencia Biblian
Dra. Nidia Rea Yanez	Jefe Agencia Caluma
Sr. Gabriel Oliveros Quizhpi	Jefe Agencia Camilo Ponce
Sr. Xavier Yagual Echaiz	Jefe Agencia Salinas
Ing. Tomas Zúñiga Poveda	Jefe Agencia Salitre

FUENTE: La Autora.

TABLA 4 (Parte 2/2).-Jefes de Agencias del BNF a nivel nacional.

NOMBRE	AGENCIA
Srta. Nancy Auria Romero	Jefe Agencia Sanborondon
Sra. Diana Jaramillo Gomez	Jefe Agencia Sangolquí
Magister Jaime Perez Cuesta	Jefe Agencia Santa Isabel
Abg. Italo Castro Peralta	Jefe Agencia Santa Lucia
Srta. María Castro Guzmán	Jefe Agencia Saraguro
Ing. Santiago Granda Heredia	Jefe Agencia Sigchos
Sr. Fredy Rey Suquilanda	Jefe Agencia Sozoranga
Ing. Mario Benites Moran	Jefe Agencia Tarqui
Ing. Alexandra Samaniego Aguayo	Jefe Agencia Taisha
Ing. Mercy Solano Silva	Jefe Agencia Valencia
Sr. Joel Peñarreta Aguilar	Jefe Agencia Yantzaza

FUENTE: La Autora.

1.5.1 PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE A SUS CLIENTES

El Banco Nacional de Fomento durante su trayectoria ha puesto a disposición del público productos y servicios para cubrir los requerimientos que demandan sus clientes, de tal manera que pueda mantener su participación en el sistema financiero. Los productos y servicios que ofrece son los siguientes:

1.5.1.1 CRÉDITOS

Dentro de la cartera de créditos el BNF ofrece los siguientes.⁶

- **Crédito pecuario.-** Otorgando a los pequeños y medianos ganaderos de la zona los recursos financieros necesarios que les permitan un desarrollo adecuado de su finca, mediante compra de ganado bovino, formación de pasto o mantenimiento de pastizales, además compra de porcinos para cría y

⁶ FUENTE: www.bnf.fin.ec, Febrero 2011.

engorde, mediante créditos dirigidos con asesoramiento técnico, que van de un año hasta 10 años de plazo y hasta con 2 años de periodo de gracia. Y con tasa de interés del 10% hasta el 11,2% anual.

- **Crédito transporte.-** Destinado a la compra de medios de transporte de carga para la producción agrícola, pecuaria, pesca artesanal y la pequeña industria (artesanía, turismo, comercio y servicio). Con plazo de 5 años y con un financiamiento hasta del 83% del valor del vehículo (no se financia vehículos usados). Sin periodo de gracia, y con un interés del 11.2 % anual.
- **Crédito pesquero.-** Dirigido al sector pesquero, artesanal, turismo acuático, piscicultura y acuícola (compra de equipos de pesca, embarcaciones, motores fuera de borda nuevos, etc.). Con plazo de 1 año hasta 7 años y con tasa de interés del 11.2% anual, financiamiento sin periodo de gracia.
- **Crédito agrícola.-** Este crédito se dirige hacia los campesinos de bajos ingresos, a fin de elevar su nivel económico y cultura, tiene como objetivo de ser invertido en la formación y mantenimiento de cultivos, construcciones mejoras territoriales, tienen un plazo de 1 año hasta 10 años, hasta con 3 años con periodo de gracia, y con una tasa de interés del 10% anual.
- **Crédito para la compra de tierras.-** Destinado para la compra de tierras productivas en el sector rural a partir de 2 hectáreas que sean utilizadas en los sectores productivos, agrícola, acuícola, pecuario, pequeña industria. Con plazo de 10 años y con una tasa de interés del 10%, financiamiento del 80% del valor del bien y con 2 años de periodo de gracia.
- **Crédito pequeña industria.-** Destinado a los sectores de pequeña industria, artesanía, turismo, comercio y servicio (compra de materia prima y materiales para la producción de bienes finales, capital de trabajo para cubrir costos indirectos de operación). Con un plazo de 2 años hasta 10 años, con un tasa de interés del 11.2 % anual, y con periodo de gracia de hasta 2 años.

- **Crédito compra de maquinaria.-** Orientado a la compra de maquinaria nueva y reconstruida (dentro de los sectores pecuario, agrícolas y pequeña industria), con plazo de 1 año hasta 7 años. Con financiamiento, sin periodo de gracia y con periodo de gracia hasta 2 año, a una tasa de interés del 11.83% anual.
- **Crédito forestal.-** Está encaminado a la formación de especies maderas para la explotación y comercialización, sean entre los 8 años y más de 10 años (laurel, pino, caoba, eucalipto, teca, balsa, caña guadua y otras especies similares, con un plazo de 6 años hasta 20 años. Con periodo de gracia de 5 años hasta 10 años, a una tasa de interés del 11.2% anual.
- **Crédito consumo.-** Destinado a la adquisición de bienes de consumo o pagos de servicios, con un plazo de 3 años, sin periodo de gracia y con una tasa de interés del 16% anual.
- **Microcréditos.-** Es todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural, o persona jurídica con garantía, solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios; dentro de los mismos están los siguientes créditos:⁷
 - ✓ **Crédito de Desarrollo Humano:** Sujetos de crédito son todas las personas naturales, que consten en la base de datos del programa de Bono de Desarrollo Humano y cuenten con unidades de producción, comercio, servicios en funcionamiento de por lo menos 6 meses. Se financiara hasta el 100% de la inversión. La tasa de interés es del 5% anual, con un monto de hasta \$ 840, plazo hasta 2 años.
 - ✓ **Microcrédito para la actividad de producción, comercio y servicios.-** Sujetos de crédito son todas las personas naturales o jurídicas. Se financia el 100% del proyecto a realizarse. A una tasa de interés del 11% anual para el sector de producción y el 15% anual para el sector de comercio

⁷ FUENTE: www.bnf.fin.ec, Febrero 2011.

y servicio. Monto hasta US \$ 7.000, plazo 5 años con garantía quirografaria (personal).

✓ **Crédito 5-5-5.-** Orientado a las personas naturales o jurídicas privadas, legalmente constituidas, que se encuentren relacionadas con la industria, comercio o prestación de servicios, con financiamiento del 100% del proyecto, con un monto de USD \$ 100 hasta USD \$ 5.000, plazo hasta 5 años. Y con una tasa de interés del 5% anual con garantía quirografaria.

1.5.1.2 SERVICIOS

A continuación se detallan los tipos de servicios que ofrece el Banco Nacional de Fomento⁸.

- **Apertura de cuentas de ahorro y corrientes:** Consiste en abrir una cuenta corriente o de ahorros en base a la solicitud realizada por un potencial cliente, siempre y cuando cumpla con todos los requisitos establecidos por la ley y por el BNF.
- ✓ **CUENTA CORRIENTE.-** Son los depósitos del público a la vista, de acuerdo con las leyes vigentes, para ser retirados mediante cheques girados por el titular de la cuenta. La cuenta corriente puede ser otorgada a una persona jurídica o natural, los requisitos para obtener una cuenta corriente son los siguientes:

⁸ FUENTE: www.bnf.fin.ec, Febrero 2011, **VIGENTE:** desde Febrero 2011

TABLA 5.- Requisitos para obtener una cuenta corriente, persona natural y jurídica.

PERSONA JURÌDICA	P. NATURAL
<ul style="list-style-type: none"> • Copia del R.U.C o R.I.S.E (será validada vía internet por el BNF) • Una copia a color de la cédula de la ciudadanía del representante legal y sus firmantes de la cuenta. • Una copia de certificado de votación. • Ultimo recibo o planilla de cualquier servicio básico de la compañía. • Nombramientos, vigentes e inscritos en el registro mercantil, de los representantes legales y firmas autorizadas. • Escritura de constitución de la compañía, debidamente inscrita en Registro Mercantil, fotocopia. • Aumentos de capital o reformas de estatutos certificados. • Depósito inicial de USD 500. 	<ul style="list-style-type: none"> • Una copia a color de la cédula de ciudadanía o pasaporte. • Una copia de certificado de votación. • Ultimo recibo o planilla de cualquier servicio básico • Depósito inicial de USD 200

FUENTE: La Autora.

✓ CUENTA DE AHORROS

Se denomina así a los depósitos del público a la vista, en libretas de ahorro por los cuales el banco paga intereses al depositante de acuerdo con las leyes y tasas vigentes.

Para la obtención de la cuenta de ahorros son los mismos requisitos establecidos para obtener una cuenta corriente, a diferencia de que el depósito para la persona jurídica es de \$200.00 y para la persona natural es de \$20.00.

- **Anulación de chequeras o cheques:** El banco ofrecerá este tipo de servicio a sus clientes por pérdida o robo de chequera.

- **Certificación de cheques:** Esta opción permite certificar que un cheque girado tiene los fondos suficientes en la cuenta corriente, para garantizar su pago. La certificación se realiza previa solicitud del titular de la cuenta o del tenedor del cheque.
- **Certificación de no adeudar al banco:** Consiste en satisfacer la necesidad de clientes internos y externos para la obtención de la certificación de no ser deudores morosos del BNF. Los certificados son dados a nivel nacional en la Gerencia de Operaciones.
- **Certificados de inversión:** Se refiere a captar recursos a través de inversiones que realizan los clientes, registrarlas, contabilizarlas y emitir el certificado de inversión correspondiente. Se debe acercarse a Servicios Bancarios con documentos habilitantes, recibir el comprobante de inversión y dirigirse a ventanilla a realizar el depósito. Regresar a servicios bancarios para retirar el Certificado de Inversión debidamente firmado y sellado por el BNF.
- **Cheques de gerencia:** Generar y entregar cheques de gerencia en base a una solicitud de un cliente a la disposición de un funcionario autorizado como pago a un cliente por cancelación de capital y/o pago de intereses de inversiones, por devolución de saldos por cierre de cuentas y otros pagos.
- **Cobro de cartera BEV:** Consiste en recibir y registrar abonos de dividendos o cancelaciones de créditos.
- **Cobro de cartera BNF:** Recibir y registrar abonos de dividendos o cancelaciones de créditos.
- **Depósitos de cuentas de ahorros y corrientes:** Consiste en recibir y registrar el ingreso de valores con cargo a una cuenta corriente o de ahorros generados por el depósito de efectivo o cheques.

- **Envió y pago de giros:** Consiste en el envío o pago de un giro dentro del territorio nacional, a pedido de un cliente o cualquier persona que requiere dicho servicio. También se realiza pago de giros internacionales; los realiza Ecuagiros del Banco Bolivariano en las dependencias del BNF.
- **Pago a jubilados del IESS:** Pago de la pensión de los jubilados del IESS con mayor comodidad.
- **Pago de cheques (superiores a USD \$ 1.000 necesita autorización):** Consiste en pagar los cheques presentados en ventanillas al tenedor de los mismos, siempre y cuando se cumplan con todas disposiciones legales y los requisitos operativos del BNF. Para su cobro se requiere de cédula de identidad o pasaporte si el tenedor del cheque es extranjero.
- **Pago y recepciones de cuentas judiciales:** Consiste en recibir o pagar los depósitos judiciales de acuerdo con el convenio entre el BNF, BCE y la Corte Suprema de Justicia. Requisito llevar cédula de identidad y formulario de depósito Judicial y/o Providencia del Juez.
- **Recaudación de Impuestos:** Consiste en el cobro de impuestos a contribuyentes, en base al convenio entre el Banco Nacional de Fomento y el Servicio de Rentas Internas. Requisito formulario de pago de impuestos y RUC (Registro Único del Contribuyente).
- **Retiro de ahorros, clientes misma sucursal (superiores a USD \$ 1.000 necesita autorización):** Consiste en entregar valores requeridos por un cliente a quien autorice, previa verificación de la disponibilidad de fondos de su cuenta de ahorros.
- **Retiro ahorros, clientes otra sucursal (superiores a USD \$ 400 necesita autorización):** Consiste en entregar los valores requeridos por un cliente a quien autorice, previa verificación de la disponibilidad de fondos en su cuenta de ahorros.

- **Revocatoria de cheques:** Se entiende por revocatoria al bloqueo temporal o definitivo el pago de cheques en base a una solicitud del cliente titular de la cuenta corriente.
- **Solicitud de chequeras:** Se proporcionará libretines de nuevos cheques al titular de una cuenta corriente (o quien autorice), mismos que fueran solicitados previamente a través de los formatos establecidos por el BNF para el efecto.
- **Solicitud de tarjeta de debito y tarjeta de debito adicional:** Es un instrumento de plástico opcional que el BNF entrega al cliente al abrir una cuenta bancaria corriente o de ahorros, en la cual en base a depósitos previamente realizados de dinero que se puede disponer mediante cajeros automáticos propios o de la red (BANRED).

1.5.2 MONTOS DE CRÉDITOS

Los montos de los préstamos tendrán una relación directa con la capacidad de pago del solicitante; así como con los riesgos a los que el prestatario se pueda enfrentar en el transcurso de las actividades de producción, comercialización y de servicios.

Además de las restricciones legales y normativas vigentes, del Banco Nacional de Fomento puede otorgar hasta USD \$50.000 bajo firma mas hipoteca.

1.5.2.1 PLAZOS DE CRÉDITOS

La distribución de plazos de la cartera de crédito del Banco Nacional de Fomento se busca que la misma se determine acorde al riesgo de liquidez, en cuanto a las necesidades del mercado y el plazo promedio ponderado de las captaciones.

El plazo de los créditos a otorgar estará en función de la capacidad de pago del cliente en cuanto a los créditos cuyo plazo va desde un año hasta 20 años de acuerdo al requerimiento del crédito.

El oficial de crédito deberá tener criterio apropiado y lo suficientemente razonable para proponer el plazo adecuado para el cliente, el cual se definirá en función de la capacidad de pago del deudor, rotación del capital de trabajo y el monto del crédito propuesto.

1.5.2.2 CUOTAS Y FORMAS DE PAGO DE CRÉDITOS

Las cuotas y formas de pago se establecen en función a la capacidad de pago del solicitante y tipo de actividad económica. La forma de pago de los préstamos podrá ser de manera mensual, trimestral y semestral.

1.5.3 GARANTÍAS

La garantía constituye un instrumento de persuasión psicológica al prestatario, por lo tanto, su cuantía se relativiza con el análisis profundo, exhaustivo y concienzudo por parte del oficial de crédito previo al otorgamiento del crédito. Las garantías podrán ser personales, hipotecarias y prendarias. En la determinación de la garantía a recibir se tendrá en cuenta principalmente el riesgo del crédito, monto y plazo del préstamo.

CAPÍTULO II

GENERALIDADES DEL MICROCRÉDITO

2.1 DEFINICIÓN DE MICROCRÉDITO

Son programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados de entre los pobres para que éstos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que mejoran su nivel de vida y el de sus familias.

“Se trata de una herramienta para reducir las diferencias en el acceso a los recursos financieros, y como consecuencia, para alcanzar mejores condiciones de vida para los más pobres de la sociedad”⁹. El objetivo final es hacer llegar el dinero, en condiciones muy favorables, a pequeños emprendedores de los sectores sociales más desfavorecidos.

Estos créditos son generalmente de pequeño monto, plazos cortos y medianos, otorgados a una microempresa, sin que medien garantías reales, cuyo análisis se sustenta no en la información financiera formal sino en la recogida por el propio agente de crédito.

En los microcréditos deberá darse especial importancia a la política que la institución del sistema financiero aplique para la selección de los microempresarios, a la capacidad de pago del deudor y a la estabilidad y la fuente de sus recursos provenientes de las ventas o ingresos, adecuadamente verificadas por la institución del sistema financiero prestamista.

2.2 BENEFICIOS DEL MICROCRÉDITO

El mayor éxito de los microcréditos se ha situado, hasta la fecha, en la articulación de propuestas alternativas que permitan proporcionar mecanismos financieros nuevos a disposición de los sectores más desfavorecidos. Sin embargo, es necesario todavía un trabajo mucho mayor en la puesta en marcha de fórmulas solidarias, avanzadas y capaces de apoyar a sectores alejados del acceso a la

⁹ Memoria: Buenas Prácticas de Microcrédito Año 2002,

financiación, sin la carga de la deuda que estos grupos sociales no pueden asumir como una nueva y pesada carga en su ya esforzada vida.

2.3 CLASES DE MICROCRÉDITO

A continuación se especifica las clases de microcrédito:

- a) Microcrédito informal tradicional, como prestamistas, casas de préstamo, préstamos de amigos y parientes, crédito de consumo en el mercado informal.
- b) Microcrédito basado en grupos informales tradicionales.
- c) Crédito rural a través de bancos especializados.
- d) Microcrédito cooperativo (crédito cooperativo, uniones de crédito asociaciones de ahorro y crédito, bancos de ahorro, etc.)
- e) Microcrédito de consumo.
- f) Crédito Grameen
- g) Otros tipos de crédito de la ONGs.¹⁰

2.4 ELEMENTOS DEL CRÉDITO

Las condiciones y características de las operaciones de crédito varían en función del tipo de préstamo específico que se realice, sin embargo, todos los préstamos, en general, conllevan los siguientes elementos comunes:¹¹

- Monto
- Plazo
- Interés
- Amortizaciones
- Documentos de cobranza
- Garantías

¹⁰ Revista futuros. (2007) **Desarrollo Humano Sustentable**.

¹¹ VELEZ NUÑEZ FRANZ, Texto - Guía de Administración de Crédito I, UTPL, 2009.

2.4.1 MONTO

El monto es la cantidad de dinero que se solicita o se concede en préstamo, y que es objeto de una operación crediticia, pudiendo ser identificado también con el nombre de capital.

2.4.2 PLAZO

El plazo corresponde al tiempo durante el cual será retornado por el prestatario el total del valor del préstamo y los intereses correspondientes, al prestamista; es decir, al finalizar este tiempo, quien solicitó el préstamo ya ha debido pagar a quien le otorgó el préstamo todo el dinero correspondiente al monto solicitado, así como el interés.

2.4.3 INTERÉS

Es el precio de la operación de crédito, que expresado en términos porcentuales se traduce en la cantidad de dinero que se paga a quien otorgó el préstamo por el derecho a utilizar sus recursos en la forma y destinos que él creyere conveniente. Los intereses son un porcentaje del total del monto solicitado, sin embargo, este porcentaje puede ser fijo o variable, dependiendo de si está atado o no a algún índice variable como la inflación.

2.4.4 AMORTIZACIONES

Son los pagos que se hacen para reducir el monto de dinero o capital que se solicitó inicialmente en préstamo, usualmente estos pagos se establecen o calculan de tal forma que combinan el capital así como el interés generado hasta cada pago.

2.4.5 DOCUMENTOS DE COBRANZA

Toda operación de crédito, requiere de la suscripción de documentos legalmente reconocidos que la formalicen, de tal manera que paralelamente a la entrega - recepción del dinero objeto de la operación de crédito, se elabore y suscriba un pagaré, letra de cambio, o contrato que detalle las condiciones del préstamo, garantizando tanto al prestamista como al prestatario que las mismas son de obligatorio y legal cumplimiento para ambas partes.

2.4.6 GARANTÍAS

Los prestamistas generalmente exigen garantías que respondan por el dinero prestado en caso de no pago por parte del prestatario; es decir, que en caso de que quien solicita el préstamo no pague su deuda, exigirá algún recurso que se utilizará para responderle a quien otorgó el préstamo por su dinero.

2.5 FACTORES SOCIO-ECONÓMICOS QUE INFLUYEN EN EL MICROCRÉDITO

El microcrédito canaliza recursos financieros y capacitación a millones de familias pobres en el mundo. Los problemas de pobreza y subdesarrollo tienen su origen en complejos procesos; no hay una única causa que los explique ni una solución simple para superarlos. Para encarar con efectividad un desafío de esta naturaleza y envergadura habrá que considerar una diversidad de acciones complementarias.

Los microcréditos movilizan la capacidad productiva de los pobres, desarrollan su confianza y fortalecen su autoestima al tiempo que promueven la cultura del trabajo; contribuyen a la subsistencia de cientos de millones de familias e irrigan la base del aparato productivo, aunque no logran por sí solos abatir la pobreza, la desigualdad y dar paso a un desarrollo sustentable.

2.6 CRÉDITO DE DESARROLLO HUMANO

“El CDH está orientado a la población en extrema pobreza, al sector financiero formal, fomentando así el desarrollo social, humano y productivo en personas y comunidades, generando oportunidades de autoempleo sustentables para la producción de los sectores agrícola, ganadero y turístico, que conllevan a la consolidación y fortalecimiento de la economía popular y solidaria, obteniendo el incremento paulatino de ingresos del núcleo familiar”.¹² Pueden ser beneficiarios del Crédito de Desarrollo Humano (CDH):

- Madres solteras con hijos(as) menores a 18 años
- Adultos mayores.
- Personas con discapacidad

2.6.1 FORMAS DE REQUERIR EL CRÉDITO DE DESARROLLO HUMANO

Para solicitar el crédito de desarrollo humano existen 2 formas, las mismas que se mencionan a continuación:

- Programa de Protección Social
- Banco Nacional de Fomento

2.6.1.1 PROGRAMA DE PROTECCIÓN SOCIAL

Primero: La persona que quiere acceder al CHD, llama al 1800 737373 para solicitar su turno según el último dígito de su cédula, por ejemplo si termina en dos solo puede realizar su solicitud el 2, 12 o 22 del mes, siempre luego de cobrar el Bono de desarrollo Humano del mes en curso. Allí le indicaran la oficina donde será desembolsado su CDH y la fecha en que debe acercarse.¹³

^{12, 16} www.pps.gov.ec; (consulta: marzo 2011)

¹³ www.pps.gov.ec; (consulta: marzo 2011)

Segundo: EL oficial de crédito, funcionario de la institución financiera, consulta su número de cédula y confirma la aprobación.

Tercero: Firma de documentos de legalización del desembolso y entrega de libreta de ahorros donde a partir del siguiente puede retirar su dinero.

2.6.1.2 BANCO NACIONAL DE FOMENTO

El Banco Nacional de Fomento es una entidad financiera calificada para conceder Créditos de Desarrollo Humano, por medio de una solicitud de un microcrédito, los cuales serán sujetos todas las personas que consten en la base del Programa de Protección Social (PPS).

2.6.1.2.1 REQUISITOS DEL BNF PARA APROBARSE EL CDH

Los requisitos para otorgar el Crédito de Desarrollo Humano por parte del BNF son los siguientes:

- Tarjeta del MIES llamada “Bono Rápido”
- Llamar al 1800737373 y pedir turno de acuerdo al último dígito de su cédula.
- 2 Copias a blanco y negro de cédula y certificado de votación actualizado.
- 2 Copias de la planilla de pago de agua, luz, teléfono o un documento que permita verificar el domicilio de ubicación.
- Factura de compra autorizada por el Servicio de Rentas Internas.
- Si tiene cuenta de ahorros debe estar activa.
- Nombres y apellidos de una persona que lo conozca, teléfono y lugar de domicilio.
- Si en caso la firma no es exacta a la de la cédula, tiene que venir repasando, caso contrario debe sacar otra, que coincida su firma.

2.6.1.2.2 PROCEDIMIENTO DEL BNF PARA APROBARSE EL CDH

Luego de adjuntar todos los documentos requeridos y llenar la solicitud con el asesor de microfinanzas. El profesional se encargara de enviar la información al PPS, el que realizará la verificación necesaria para otorgar el crédito. Una vez aprobada la solicitud se enviara un listado al BNF, donde se le comunicara al cliente la resolución tomada.¹⁴

Debe acercarse el cliente a la entidad en la fecha indicada para firmar la documentación como: pagaré, contrato mutuo, tabla de amortización, declaración de compromiso de utilizar los recursos entregados en actividades de producción, comercio o servicio.

El Banco Nacional Fomento puede realizar cualquier tipo de visitas de control y seguimiento, debiéndose proporcionar todo tipo de información que la entidad solicite respecto al proyecto y la situación. El trámite no tiene costo, y tiene un tiempo estimado de entrega de 24 horas.

2.6.1.2.3 CAUSAS DE RECHAZO DEL CDH

El Crédito de Desarrollo Humano puede ser rechazado cuando el solicitante este inmiscuido en una de las siguientes causas:

- ✓ No tiene encuesta del RS (Registro Social)
- ✓ Dejó de ser beneficiario del Bono de Desarrollo Social.
- ✓ Se encuentre dentro de los hogares que deben justificar el cumplimiento de la corresponsabilidad en salud y educación de los hijos/as menores de 18 años.
- ✓ No haya cobrado el Bono de Desarrollo del mes en curso.
- ✓ Tenga otra solicitud de crédito en trámite
- ✓ Tenga un Crédito de Desarrollo Humano que lo está pagando al momento.

¹⁴ FUENTE: www.bnf.fin.ec;
(consulta: marzo 2011)

2.6.1.3 MONTO, PLAZO E INTERÉS

En cuanto al plazo de crédito se debe de establecer una política de plazo, ya que el plazo va de acuerdo al monto a financiar. Este crédito tiene una tasa de interés del 5% anual, para cualquier actividad productiva son los montos y plazos:¹⁵

TABLA 6.- Monto, plazo e interés del CDH.

MONTO	PLAZO	INTERES ANUAL
\$ 420,00	De 1 – 12 meses.	5%
\$ 630,00	De 1 – 18 meses.	5%
\$ 840,00	De 1 – 24 meses	5%

[FUENTE: La Autora]

2.6.1.4 CUOTA Y FRECUENCIA DE PAGOS

La forma de reembolso de los préstamos será a través de cuotas iguales, que incluyen la amortización de capital y el pago de intereses. La frecuencia de pago se la realizará en forma mensual, dependiendo de la capacidad de pago del cliente y el tiempo establecido, en caso de estos créditos. Serán cancelados por parte del Programa de Protección Social (PPS). Donde el beneficiario es bloqueado para sus cobros mensuales del Bono de Desarrollo Humano, ya que los mismos serán utilizados para el pago del crédito.

Existe casos que estas cuotas no son pagadas por PPS, aquí el beneficiario es notificado para que haga el pago correspondiente.

2.6.1.5 GARANTÍAS PARA EL CRÉDITO DE DESARROLLO HUMANO

La garantía asegura y protege contra algún riesgo, por lo que el Banco Nacional de Fomento, para otorgar estos créditos tienen como garantía el Ministerio de Inclusión Social, es quien responde como garante, por el dinero prestado en caso de no pago por parte del cliente.

¹⁵ FUENTE: www.bnf.fin.ec;
(consulta: marzo 2011)

2.6.1.6 COBRANZA

La responsabilidad que tiene Cobranza es establecer, coordinar y dirigir un plan adecuado para el control de dichos créditos, y su pronta recuperación, utilizando diversas modalidades con el propósito de que el cliente recuerde que tiene pagos vencidos y que pague a la brevedad posible. En este caso si el Ministerio de Inclusión Económica Social no hace los pagos mensuales, el banco establece diferentes actividades del sistema de cobranzas que se realizan generalmente a través de las siguientes etapas:

- Recordatorio.
- Insistencia o persecución.
- Acciones o medidas drásticas.

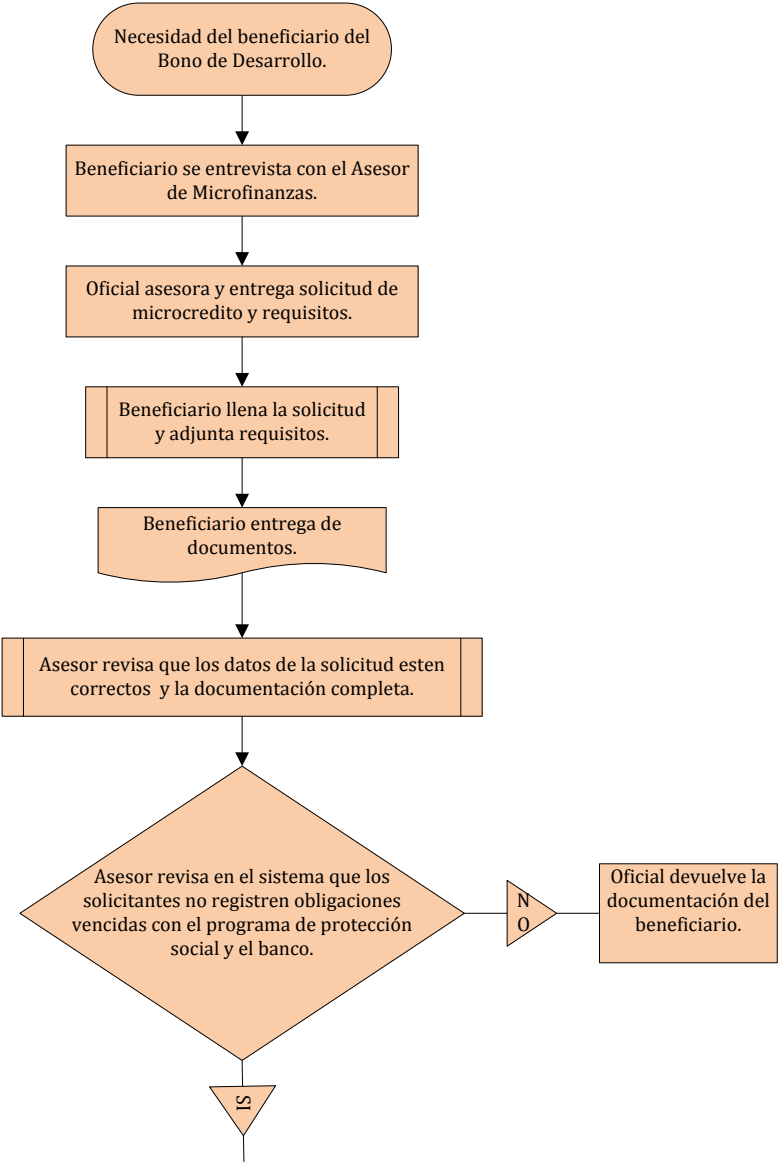
El microcrédito puede retrasarse como máximo 15 días, para que la calificación del cliente no cambie, por lo que la recuperación deberá realizarse en su debido tiempo, en caso de no ser así se asignará el interés más óptimo para el Banco en el caso de algún retraso.

2.6.1.7 FLUJOGRAMAS DE PROCESO DEL CDH

El proceso a seguir para el otorgamiento del microcrédito que brinda el Banco Nacional de Fomento, de acuerdo a lo investigado se lo puede sintetizar como se muestra en los siguientes flujogramas, los mismos que hacen mención a las actividades relativas al proceso¹⁶.

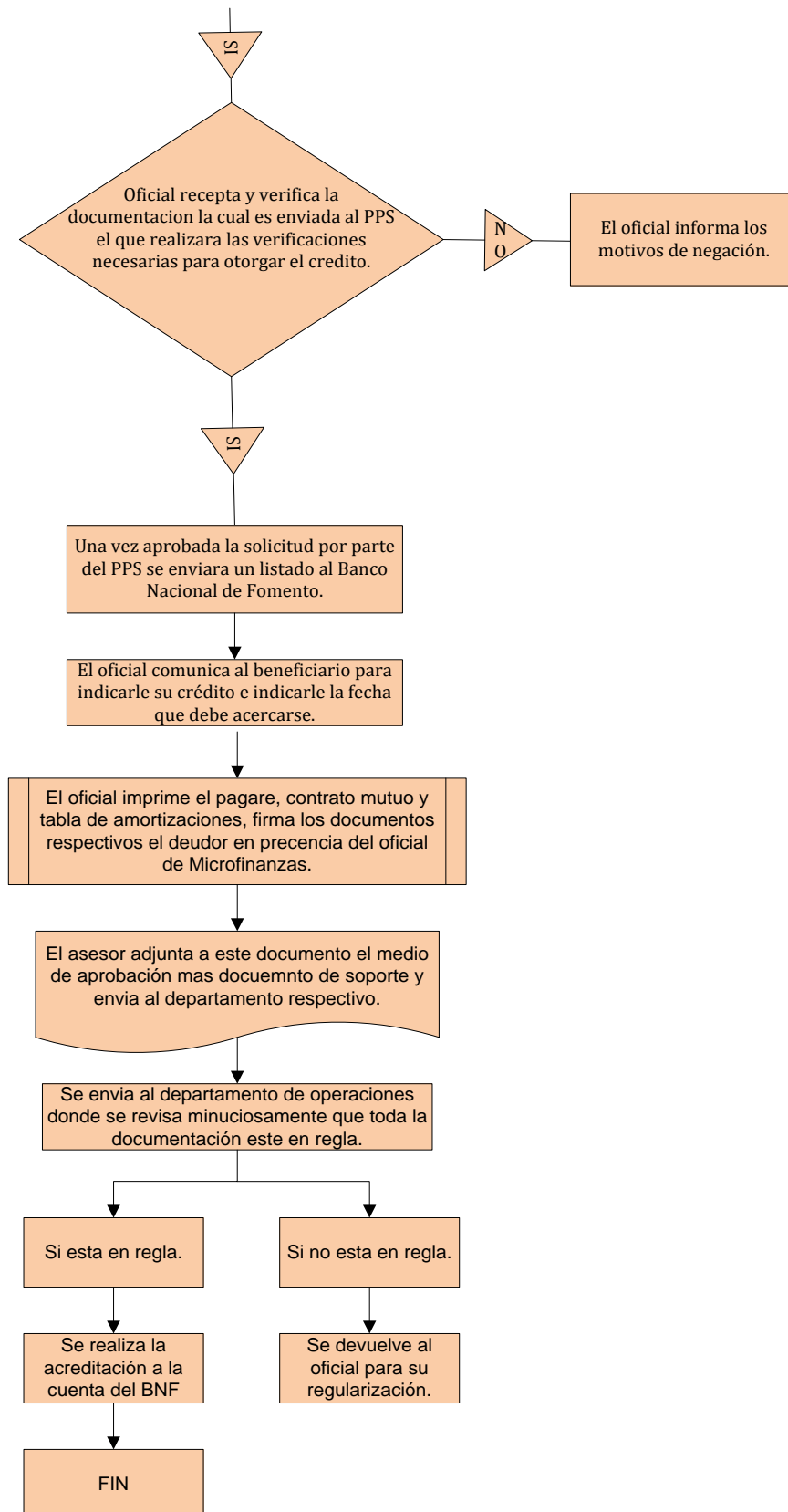
¹⁶ Entrevista Dra. Diana Gonzales,
Funcionaria de Microfinanzas.

GRÁFICO 4.- Flujograma para el otorgamiento de microcrédito (**Parte 1**).



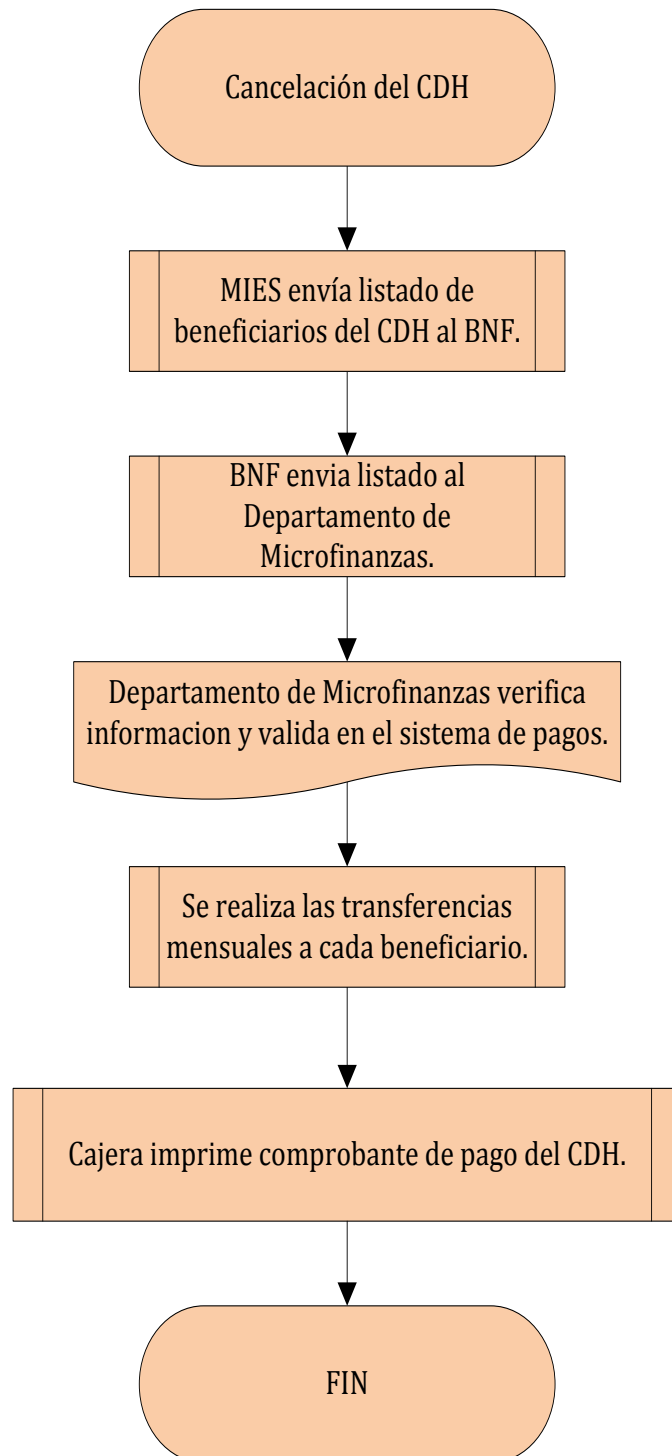
FUENTE: La Autora.

GRÁFICO 5.- Flujograma para el otorgamiento de microcrédito (**Parte 2**).



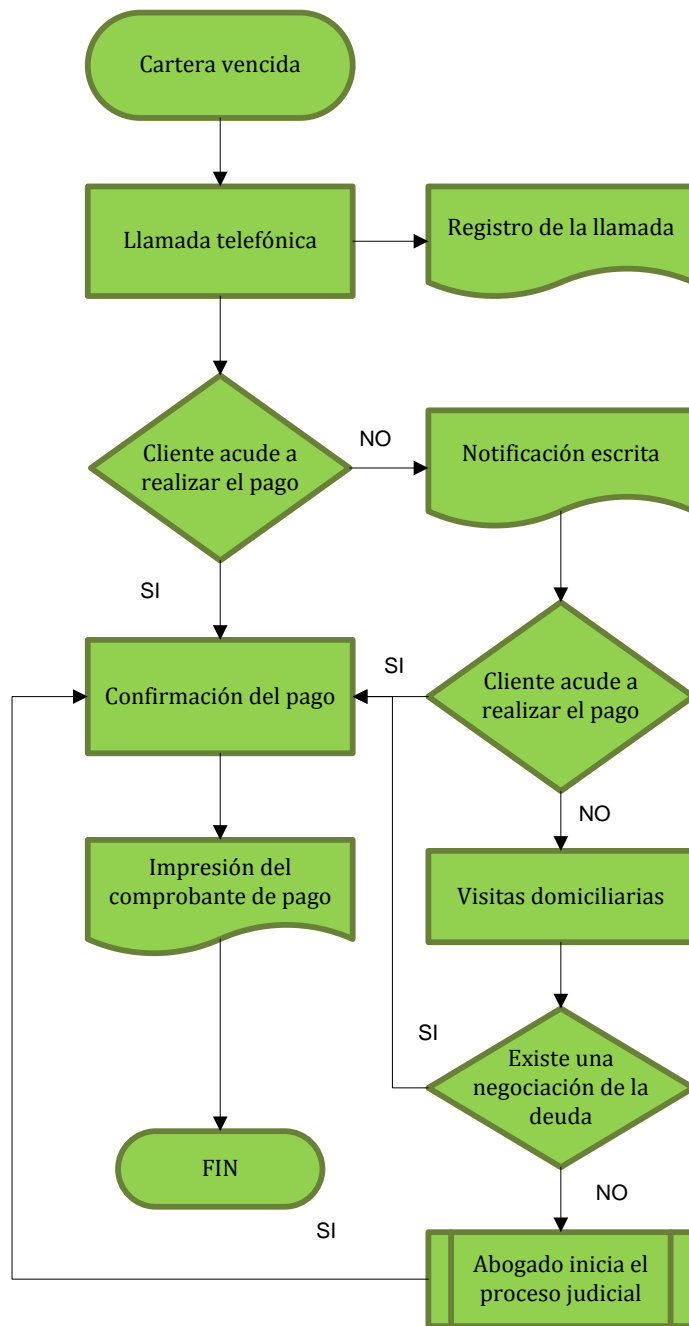
FUENTE: La Autora.

GRÀFICO 6.- Flujograma para la cancelación o pago del microcrédito.



FUENTE: La Autora.

GRÁFICO 7.Flujograma para la cobranza de cartera vencida del CDH.



FUENTE: La Autora.

CAPÍTULO III

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA, OBTENCIÓN DE DATOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

3.1 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Para la obtención de resultados que servirán como base del estudio socio-económico, aplicado a los beneficiarios(as) que accedieron al microcrédito denominado “Crédito de Desarrollo Humano” otorgado por el Banco Nacional de Fomento se obtuvo que 7.835 personas accedieron al mismo durante el periodo comprendido entre Enero y Diciembre de año 2010.

TABLA 7.- Beneficiarios del CDH, Enero – Diciembre/2010.

PARROQUIAS URBANAS DEL CANTON LOJA	MADRES	ADULTOS MAYORES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	TOTAL URBANO
EL SAGRARIO	4.671	1.016	141	5.828
LOJA, CABECERA CANTONAL	170	16	1	187
SAN SEBASTIAN	259	25	8	292
SUCRE	576	41	11	628
VALLE	830	51	19	900
			TOTAL	7.835

FUENTE: La Autora.

Para el análisis se consideró trabajar con la muestra, la cual se obtuvo aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * \sigma^2}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * \sigma^2} \quad \text{(Ec. 3.1)}$$

N = Tamaño de la población (7835)

Z = Nivel de confianza (1.96)

P = Probabilidad de ser escogidos (0.5)

Q = Probabilidad de no ser escogidos (0.5)

$$\sigma = P * Q \quad \text{(Ec. 3.2)}$$

E = Margen de error (5%)

$$n = \frac{7835 * (1.96)^2 * (0.5 * 0.5)^2}{(7835 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5 * 0.5)^2}$$

$$n = \frac{7524.73}{20.55}$$

$$n = 366$$

3.2 OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

Determinada la muestra se formuló la encuesta con la finalidad de analizar la incidencia socioeconómica del CDH en los beneficiarios de las parroquias urbanas dentro del cantón Loja, durante el periodo enero – diciembre del 2010. La información se recolectó en los centros de concurrencia de las personas beneficiarias del CDH como en el MIES, BNF y directamente visitando los domicilios de los beneficiarios.

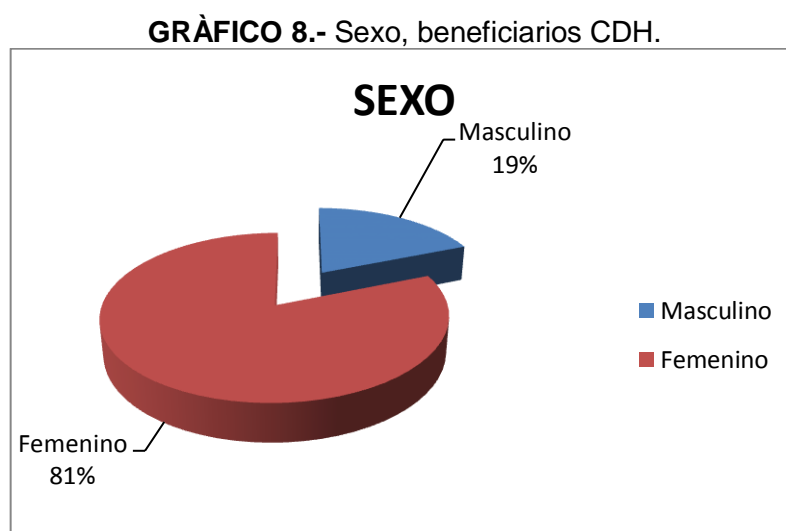
3.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Comprende el proceso consecuente luego de la recolección de información de campo, consiste en la tabulación de datos e interpretación de resultados.

3.3.1 DATOS PERSONALES DE LOS BENEFICIARIOS

3.3.1.1 SEXO

Se puede concluir que el 81% de los beneficiarios del CDH son de sexo femenino mientras que el restante 19%, corresponde a personas del sexo masculino, como se lo muestra en el siguiente gráfico:

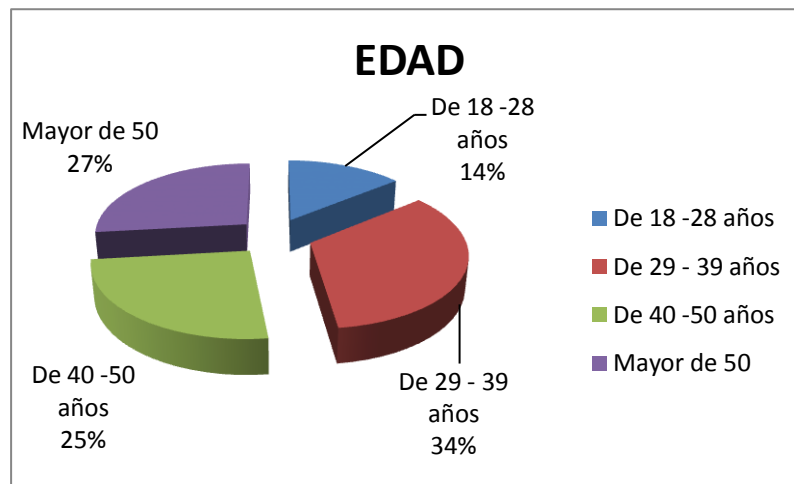


[FUENTE: La Autora]

3.3.1.2 EDAD

La mayoría de los beneficiarios del Crédito de Desarrollo Humano otorgado por el Banco Nacional de Fomento, están situados en un rango de edad comprendido entre los 29 – 39 años de edad que significa el 34%, seguido de los beneficiarios mayores de 50 años con un 27%, posteriormente están los comprendidos entre las edades de 40 – 50 años que porcentualmente constituyen el 25% y finalmente están los comprendidos entre las edades desde los 18 a los 28 años, que corresponden al 14% de la población en estudio.

GRÁFICO 9.- Edad, beneficiarios CDH.

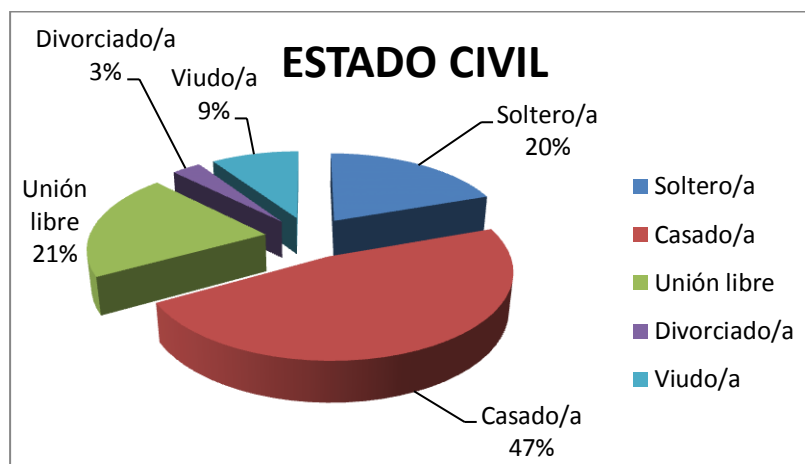


[FUENTE: La Autora]

3.3.1.3 ESTADO CIVIL

El 47% de los beneficiarios del CDH es de estado civil casado/a, seguido del 21% que vive en unión libre, el 20% es soltero/a, el 9% han enviudado y finalmente el 3% son divorciados/as.

GRÁFICO 10.- Estado civil, beneficiarios CDH.

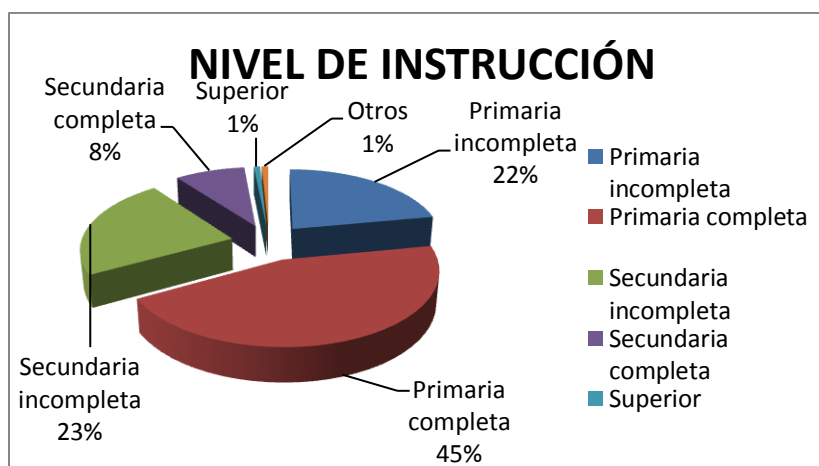


[FUENTE: La Autora]

3.3.1.4 NIVEL DE INSTRUCCIÓN.

De los beneficiarios del CDH el 45% han culminado y poseen la primaria completa, el 23% han iniciado los estudios secundarios pero no los han culminado, mientras que el 22% han culminado los estudios secundarios, el restante 10% corresponde a personas que no han estudiado y a personas que han culminado la secundaria o inclusive tienen estudios superiores, esta descripción se la puede apreciar con mayor detalle en el siguiente gráfico:

GRÁFICO 11.- Nivel de instrucción, beneficiarios CDH.

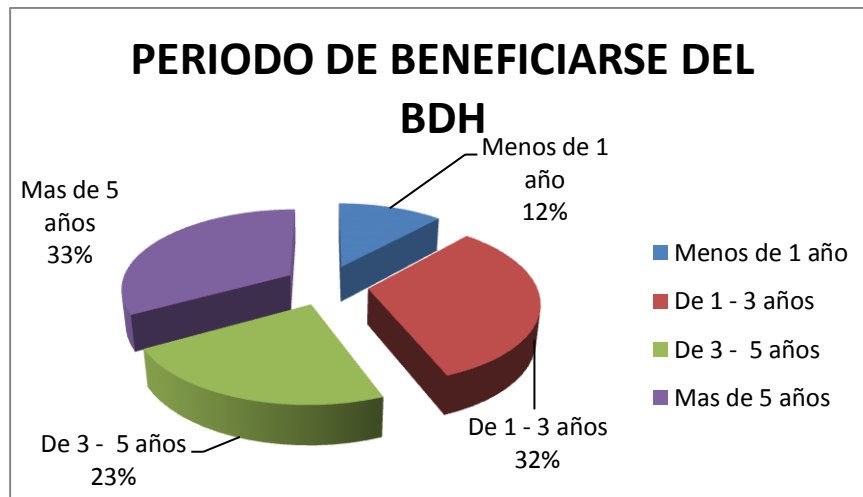


[FUENTE: La Autora]

3.3.1.5 PERIODO DE BENEFICIARSE DEL BDH

La mayoría de beneficiarios del bono de desarrollo humano son los que lo han percibido por más de 5 años, que en el presente estudio conforman el 33%. Con similitud de porcentaje están los que han percibido el BDH en el lapso de tiempo comprendido entre 1 a 3 años, constituyendo el 32%; con un 23% están los que entran en el periodo comprendido entre los 3 a 5 años y el restante 12% lo constituyen los beneficiarios que recientemente están percibiendo este ingreso en un lapso menor a un año.

GRÀFICO 12.- Periodo de beneficiarse del BDH.



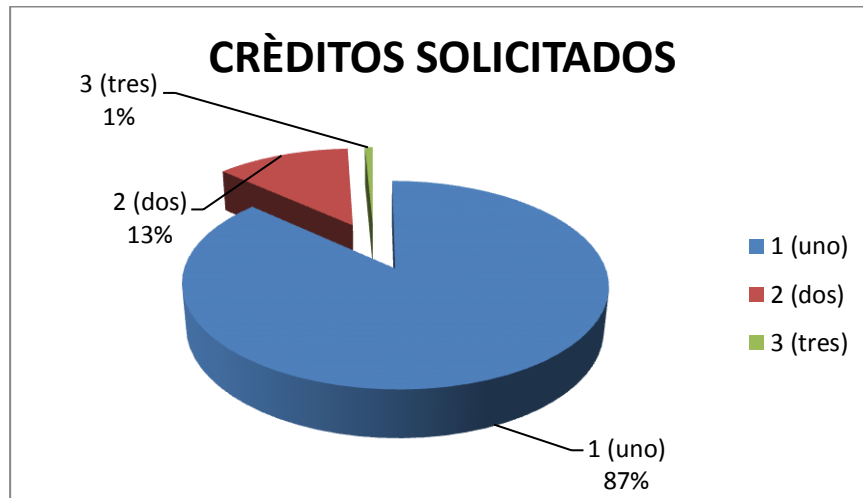
[FUENTE: La Autora]

3.3.2 DEMANDA, MONTO Y PLAZO CDH

3.3.2.1 DEMANDA CDH.

De los beneficiarios del BDH, un 78% de estos en alguna ocasión han solicitado un CDH, un 12% ha solicitado este crédito por dos veces consecutivas mientras que un 3% ha incursionado en solicitar el CDH por tres veces.

GRÀFICO 13.- Créditos solicitados.

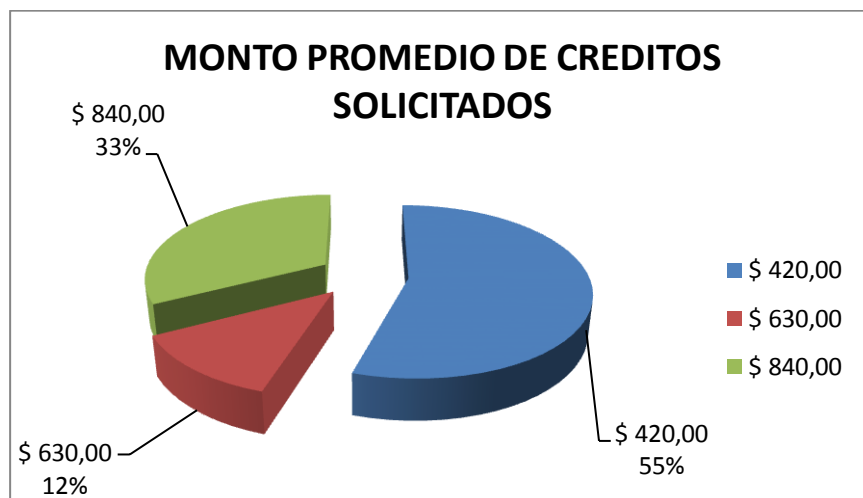


[FUENTE: La Autora]

3.3.2.2 MONTO Y PLAZO DE CDH SOLICITADOS.

Un 55% de los beneficiarios han optado por solicitar el crédito correspondiente a \$420.00, los mismos que en su mayoría fueron solicitados para un periodo de reembolso de 12 meses (1 año). Seguidamente con un 33% los beneficiarios optaron por escoger el crédito de \$840.00 USD para un periodo de cancelación del CDH de 24 meses (2 años), y finalmente el restante 12% opto por solicitar el crédito de \$630.00 USD a un plazo de 18 meses (1 año y medio).

GRÀFICO 14.- Monto y plazo de CDH solicitados.



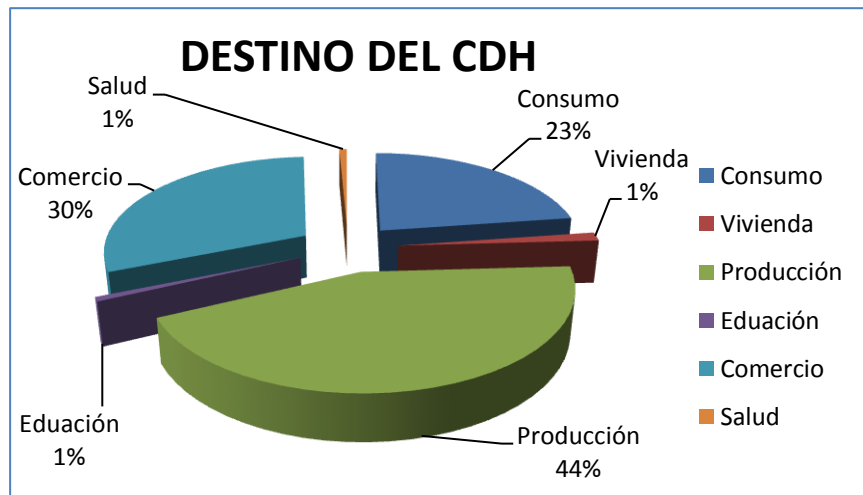
[FUENTE: La Autora]

3.3.3 ENFOQUE Y FACTIBILIDAD DEL CDH

3.3.3.1 DESTINO DEL CDH

El CDH se ha convertido en un capital semilla donde el 44% de los beneficiarios lo han utilizado para la producción, un 30% lo han utilizado para mejorar o inclusive implementar un negocio. Debido a la difícil situación económica de los beneficiarios, el 23% de estos han optado por solicitar el crédito para consumo, es decir para usarlo con el fin de satisfacer sus necesidades básicas. El restante 3% lo han destinado para cubrir gastos que incurren en el área de la salud, vivienda y educación.

GRÁFICO 15.- Destino del CDH.

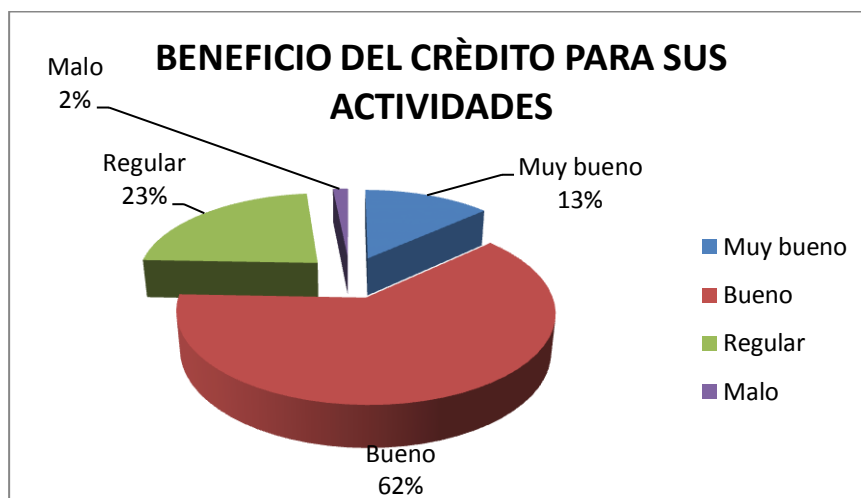


[FUENTE: La Autora]

3.3.3.2 BENEFICIO DEL CDH EN LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE LOS BENEFICIARIOS.

El CDH en si se constituye como un apoyo económico a los beneficiarios del BDH, al ser consultados acerca de la influencia que ha tenido este capital en sus actividades económicas, el 62% considera que fue bueno, seguidamente el 23% considera que el CDH fue regular, el 13% considera que fue muy bueno y el restante 2% considera que fue malo.

GRÁFICO 16.- Beneficio del CDH en las actividades económicas.



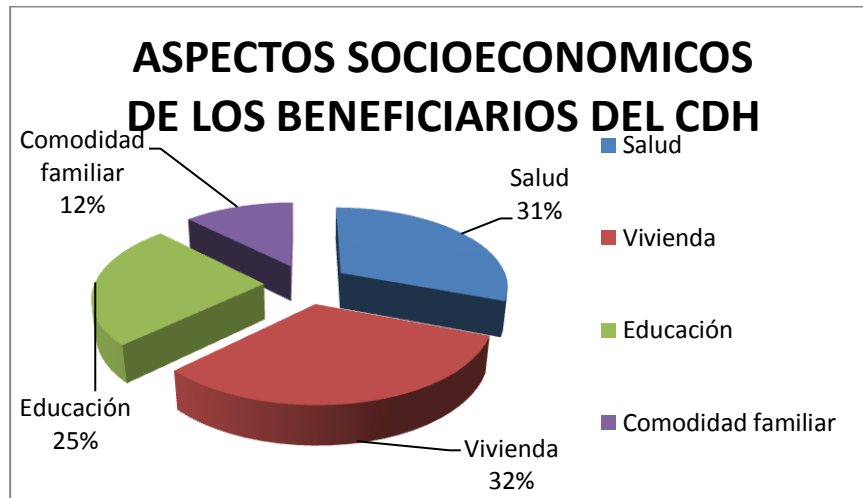
[FUENTE: La Autora]

3.3.4 ANÁLISIS SOCIOECONÓMICO DEL CRÉDITO.

3.3.4.1 ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS DE LOS BENEFICIARIOS DEL CDH.

El CDH, dentro de las actividades económicas de los beneficiarios, se puede concluir que en su mayoría usó el CDH como capital semilla, permitiendo crear nuevas fuentes de trabajo, que ayudo a mejorar la situación económica de muchos de ellos. Con el resultado permitió que un 32% realicen mejoras habitacionales y adecuaciones a sus viviendas, a un 31% permitió que usen sus ingresos para solventar problemas de salud de ellos o de alguno de sus familiares. El 25% ayudó a que muchos de los beneficiarios y/o sus dependientes mejoren su nivel educativo, al 20% de los beneficiarios ayudo a que paguen sus deudas, el restante 12% uso los réditos de sus labores para su comodidad familiar.

GRÁFICO 16.- Beneficio del CDH.

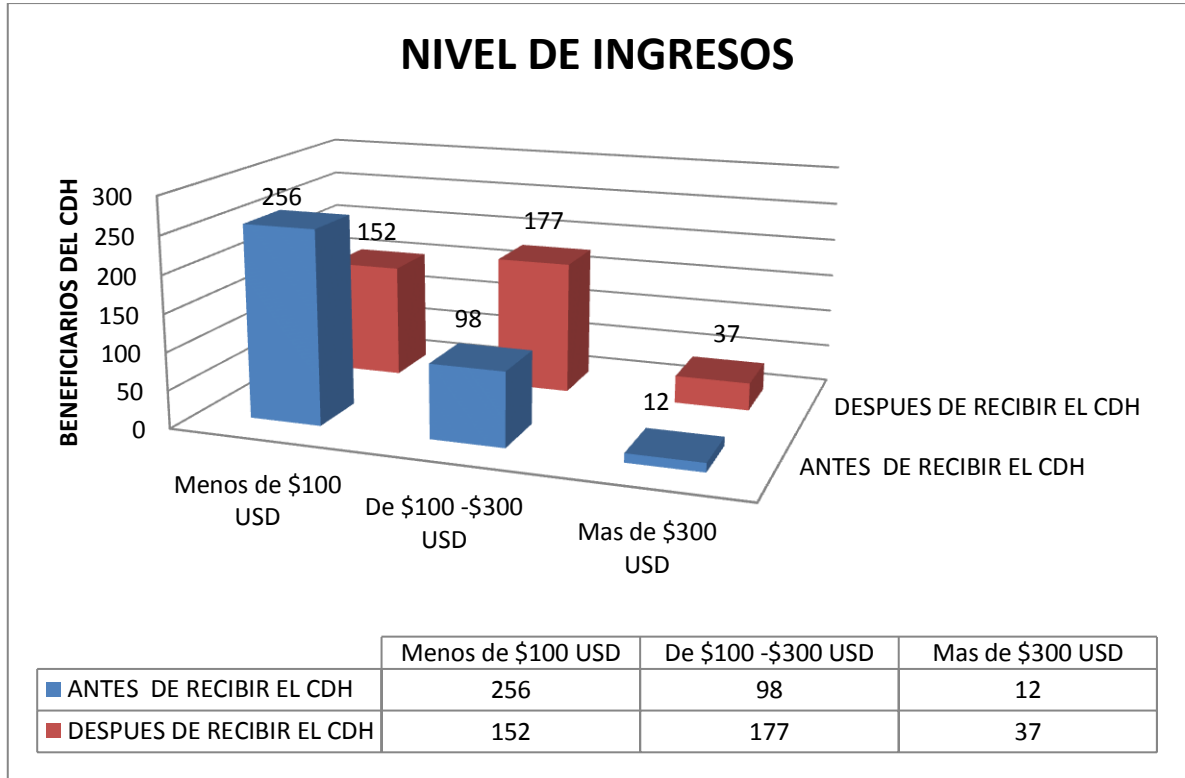


[FUENTE: La Autora]

3.3.4.1.1 NIVEL DE INGRESOS

Como resultado del estudio realizado se puede apreciar que, en la mayoría de los beneficiarios su nivel de ingresos antes de recibir el CDH era inferior a los \$100.00, subsecuentemente estaban los que percibían entre \$100.0 a \$300.00 y finalmente estaban los que percibían más de \$100.00. Luego de percibir el CDH se puede apreciar que la mayoría de los beneficiarios aumentaron sus ingresos entre los \$100.00 - \$300.00 y a más de \$300.00, mientras que disminuyeron los beneficiarios que percibían ingresos menores a \$100.00. Lo que se puede apreciar significativamente que los beneficiarios mejoraron sus ingresos luego de recibir el CDH.

GRÁFICO 17.- Nivel de ingresos antes y después de recibir el CDH.

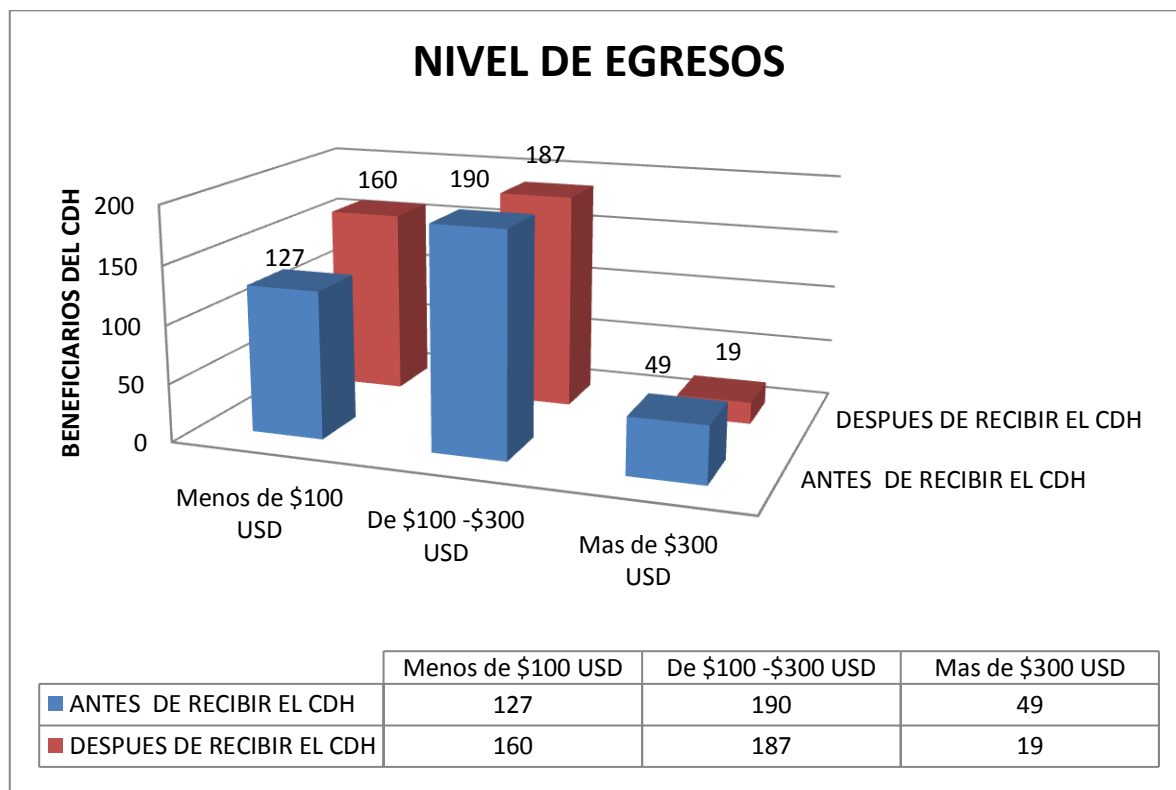


[FUENTE: La Autora]

3.3.4.1.2 NIVEL DE EGRESOS

Consecuentemente a los ingresos percibidos por los beneficiarios se puede apreciar la proporcionalidad de los mismos, es decir que está directamente relacionado el ingreso que han percibido en relación a los egresos (gastos) que ellos tienen. Comparando las variables de ingresos y egresos se puede concluir que el CDH utilizado como medio de producción ha cambiado la mentalidad de los beneficiarios, ya que de los ingresos percibidos usan únicamente lo básico y mantienen un monto considerable como ahorro.

GRÁFICO 18.- Nivel de egresos antes y después de recibir el CDH.

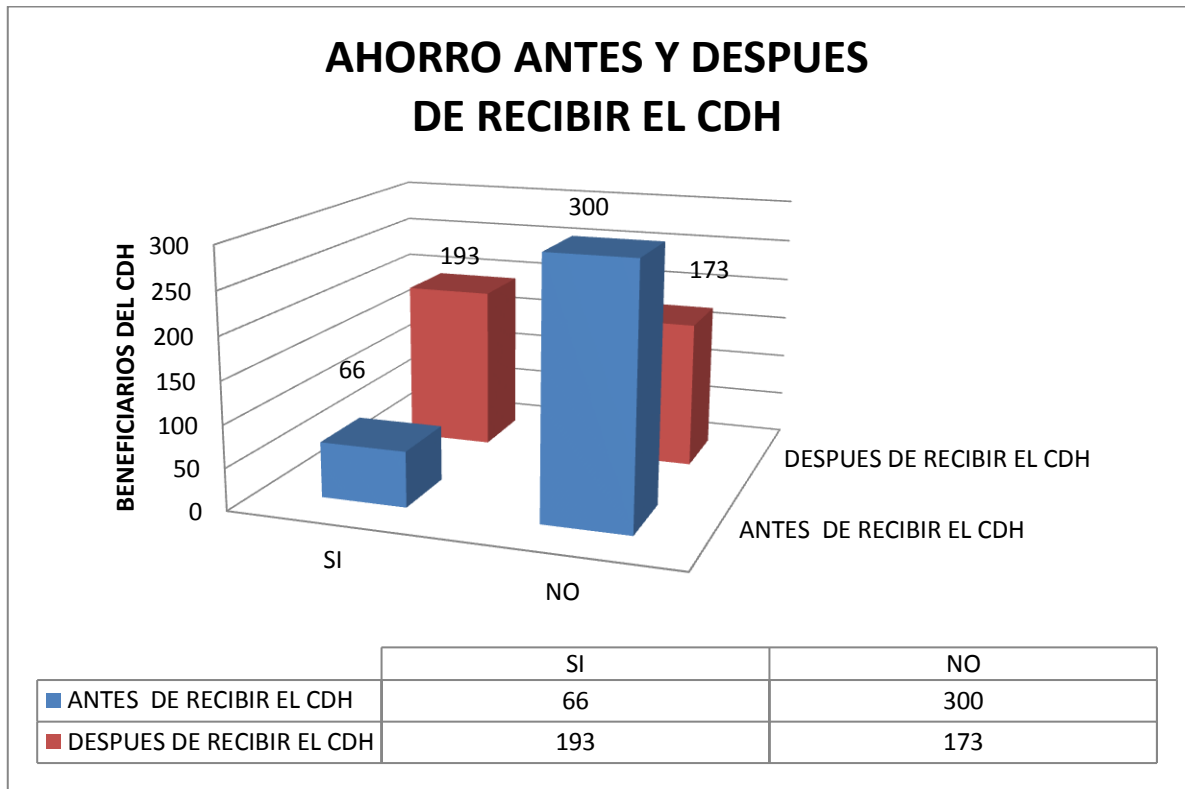


[FUENTE: La Autora]

3.3.4.1.3 AHORRO

Como consecuencia del análisis anterior se puede apreciar que los índices de ingresos son mayores a los de egresos durante el periodo en estudio, es por ello que se puede concluir que los beneficiarios de sus ganancias líquidas optan por ahorrar; en el gráfico que se muestra a continuación, claramente se puede apreciar que era mayor el número de beneficiarios que no podían ahorrar antes de percibir el CDH, mientras que en un reducido número eran los que podían ahorrar. Situación contraria ocurre luego de percibir el CDH, es evidente que notablemente aumentó el número de beneficiarios que pudieron ahorrar y por ende se redujo la cantidad de beneficiarios que no podían ahorrar.

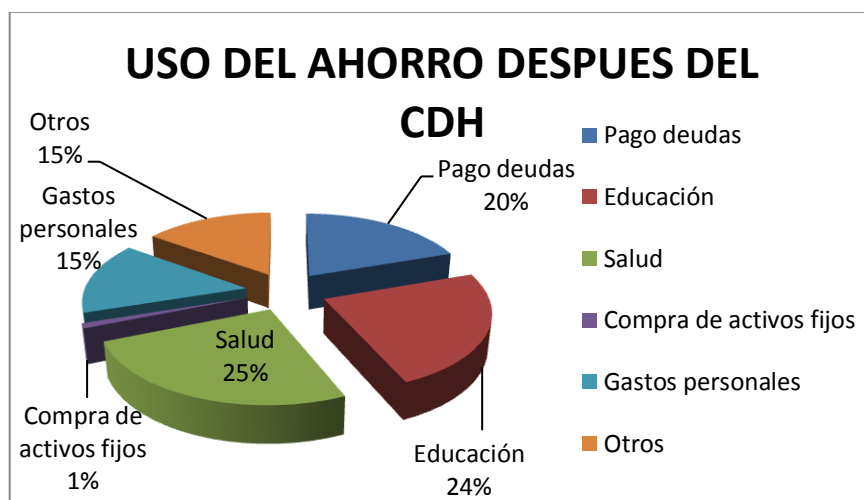
GRÁFICO 19.- Nivel de egresos antes y después de recibir el CDH.



[FUENTE: La Autora]

Este ahorro lo usan para circunstancias imprevistas (salud, educación y otros) así como también para mejorar sus actividades económicas e implementar nuevas y mejores herramientas para la producción en sus negocios. Otro porcentaje del ahorro es usado para pago de deudas, comodidad familiar y compra de activos fijos.

GRÁFICO 20.- Uso del ahorro después de recibir el CDH.

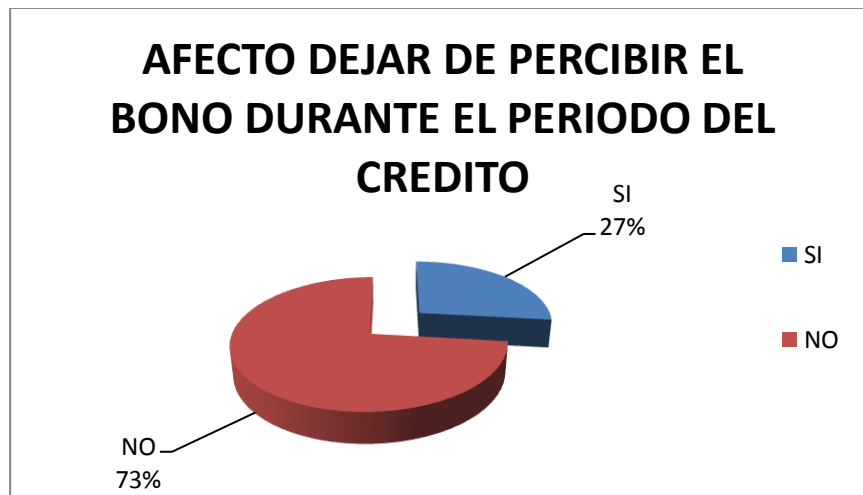


[FUENTE: La Autora]

3.3.4.2 AFECTACIONES DE PERCIBIR EL CDH

La más grande afectación de percibir el CDH es quizá la de dejar de recibir el bono de desarrollo humano durante el periodo de cancelación del crédito. Uno de los factores más comunes que se pudo apreciar es la mala inversión del dinero del crédito, circunstancia que deja al beneficiario sin la posibilidad de que el CDH le sirva como un capital para su actividad comercial y a su vez coartado de percibir el bono de desarrollo humano. Como resultado de la investigación se pudo apreciar que al 27% de los beneficiarios les afectó negativamente dejar de percibir el BDH durante el periodo de cancelación del CDH, mientras que al restante 73% la afectación de dejar de recibir el BDH no fue de consideración.

GRÁFICO 21.- Afectaciones de dejar de recibir el CDH.



[FUENTE: La Autora]

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

Del presente estudio realizado sobre la INCIDENCIA SOCIO-ECONÓMICA DE LOS MICROCRÉDITOS DENOMINADOS “DESARROLLO HUMANO” OTORGADOS POR EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO PARA LAS PERSONAS BENEFICIADAS POR EL BONO DE DESARROLLO HUMANO, EN LA CIUDAD DE LOJA EN EL PERIODO ENERO –DICIEMBRE 2010, luego de la exhaustiva y ardua investigación se puede concluir lo siguiente:

- Se recolectó información del BNF referente a su funcionalidad como entidad financiera, todo enmarcado y enfocado a brindar una información clara y concisa a quienes requieran del presente documento.
- Mediante la utilización de flujogramas, que facilitan y brindan una visión más legible de los procedimientos a seguir de un determinado proceso, se sintetizó la información que brinda el BNF referente a requisitos, procedimiento y posibles causas de rechazo durante la obtención de un CDH.
- Se recopiló información de temas relacionados a: datos personales de los beneficiarios, características principales de los CDH como número de créditos solicitados así como los montos y plazos a los que se otorga el crédito en mención. Además se identificó el enfoque, la factibilidad y las afectaciones del CDH, lo que permitió realizar un análisis socioeconómico del antes y después de recibir el CDH.
- Se identificó que los beneficiarios del CDH en su mayoría son mujeres casadas, con un promedio de edad que fluctúa entre los 29 a 39 años, cuyo nivel de instrucción educativa es bajo, siendo personas que únicamente han culminado la instrucción primaria. Paralelamente a su condición actual se identificó que quienes solicitan el CDH son las personas que llevan percibiendo el BDH por más de cinco años y con optimismo y ganas de emprender una nueva actividad económica sustentable, enfocan el destino del crédito a la producción.
- Se determinó que el CDH en los beneficiarios ayudo a crear una nueva fuente de ingreso, con la implementación de un medio de producción y comercialización que es sostenible y sustentable económicamente y que en la actualidad ha mejorado su condición socioeconómica.

- Se identificó que no todos los beneficiarios orientan el dinero otorgado en el CDH, al fin por el que fue solicitado. La mala inversión del CDH ha ocasionado desestabilidad económica en los beneficiarios ya que durante el periodo de cancelación del CDH dejan de percibir el BDH.

4.2 RECOMENDACIONES

Concluido el presente trabajo investigativo emitiré ciertas sugerencias importantes en beneficio del BNF.

- Es de gran relevancia que el BNF siga prestando sus productos y servicios, ya que es una entidad financiera de la banca pública con adecuada liquidez y solvencia financiera, la misma que ha generado una ayuda al solventar las diversas necesidades de sus clientes en forma eficaz y oportuna.
- Que los solicitantes del CDH deben tener una atención más personalizada, cordial y eficiente, considerando que son personas de escasos recursos y debido a la lejanía de sus domicilios, se les imposibilita acercarse a tramitar el CDH con frecuencia.
- Hacer un seguimiento de los CDH otorgados, con la finalidad de que este fondo cumpla el fin por el cual se lo concedió y el BNF reduzca su cartera vencida en este ramo de créditos. Debido a que el estado es el responsable de garantizar a los beneficiarios y por ende no toman a cabalidad el uso eficiente de este recurso, además hay que señalar que durante la cancelación del crédito hay variaciones en el índice de pobreza y personas que han estado beneficiadas del mismo dejan de percibir el BDH.
- EL BNF deberá buscar más estrategias de publicidad y marketing que permitan conocer sus productos, servicios y así extender su mercado.
- EL BFN en su call center debería implementar un servicio (1-800) similar al del MIES, que permita atender eficaz y eficientemente la actual sobredemanda de llamadas de los beneficiarios del BDH que intentan informarse y acceder a los CDH. Esto lo menciono por que en la actualidad el sistema esta sobresaturado y casi es imposible hacer uso de este servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- VELEZ NUÑEZ FRANZ, Texto - Guía de Administración de Crédito I, UTPL, 2009.
- Estatutos del Banco Nacional de Fomento
- Jácome H., Ferraro E. y Sánchez J, Memoria: Buenas Prácticas de Microcrédito Año 2002, FLACSO, Quito, Ecuador.
- MOCHON MORILLO Francisco e ISIDRO APARICIO Rafael, Diccionario de Términos Financieros y de Investigación, McGraw- Hill
- Revista futuros. (2007) Desarrollo Humano Sustentable
- Entrevista Dra. Diana Gonzales, Funcionaria de Microfinanzas
- Sitio oficial del BNF en la web: www.bnf.fin.ec
- Sitio oficial del PPS en la web: www.pps.gob.ec; (consulta: marzo 2011)
- Sitio oficial del INEC en la web: www.inec.gob.ec

ANEXOS

INFORMACIÓN USADA EN EL ESTUDIO

ANEXO Nº 1 ENCUESTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS BENEFICIARIOS DEL CREDITO DE
DESARROLLO HUMANO EN LAS PARROQUIAS URBANAS DEL CANTON LOJA
PERIODO ENERO 2010 - DICIEMBRE 2010

B N F

DATOS PERSONALES

1.- SEXO

A) Masculino B) Femenino

2.- EDAD

A) De 18 -28 años C) De 40 -50 años
B) De 29 - 39 años D) Mayor de 50

3.- ESTADO CIVIL

A) Soltero/a D) Divorciado/a
B) Casado/a E) Viudo/a
C) Unión libre

4.- NIVEL DE INSTRUCCIÓN

A) Primaria incompleta <input type="checkbox"/>	E) Superior <input type="checkbox"/>
B) Primaria completa <input type="checkbox"/>	F) Otros <input type="checkbox"/>
C) Secundaria incompleta <input type="checkbox"/>	
D) Secundaria completa <input type="checkbox"/>	

5.- CUANTOS AÑOS LLEVA USTED RECIBIENDO EL BONO?

A) Menos de 1 año C) De 3 - 5 años
B) De 1 - 3 años D) Mas de 5 años

ASPECTOS ECONÓMICOS

1. ¿CUÁNTOS CRÉDITOS HA SOLICITADO?

A) 1 (uno) D) 4 (cuatro)
B) 2 (dos) E) 5 (cinco)
C) 3 (tres) F) Mas de 5 (cinco)

2. ¿CUÁL HA SIDO EL MONTO PROMEDIO DE CRÉDITOS QUE HA SOLICITADO?

A) \$ 420,00 C) \$ 840,00
B) \$ 630,00

3. ¿A QUE PLAZO EN PROMEDIO HA SOLICITADO EL CRÉDITO?

A) De 1 a 12 meses C) De 1 a 24 meses
B) De 1 a 18 meses

4. ¿CUÁL HA SIDO EL DESTINO DEL CRÉDITO?

A) Consumo D) Comercio
B) Vivienda E) Pago de deudas
C) Producción F) Salud
D) Educación

5. ¿QUE TAN BENEFICIOSO HA SIDO EL CRÉDITO PARA SUS OTRAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS.

- | | | | |
|--------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| A) Muy bueno | <input type="checkbox"/> | D) Malo | <input type="checkbox"/> |
| B) Bueno | <input type="checkbox"/> | E) Muy malo | <input type="checkbox"/> |
| C) Regular | <input type="checkbox"/> | | |

6. ANTES DE OBTENER EL CRÉDITO ¿CUÁLES HAN SIDO SUS NIVELES DE INGRESOS?

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| A) Menos de \$100 USD | <input type="checkbox"/> |
| B) De \$100 - \$300 USD | <input type="checkbox"/> |
| C) Más de \$300 USD | <input type="checkbox"/> |

7. DESPUES DE OBTENER EL CRÉDITO ¿CUÁLES HAN SIDO SUS NIVELES DE INGRESOS?

Si su respuesta de la pregunta anterior es "A" marque en uno de los siguientes casilleros.	1) De \$0.00 - \$30.00 USD	<input type="checkbox"/>
	2) De \$30.00 - \$60.00 USD	<input type="checkbox"/>
	3) De \$60.00 - \$100.00 USD	<input type="checkbox"/>
Si su respuesta de la pregunta anterior es "B" marque en uno de los siguientes casilleros.	1) De \$100.00 - \$170.00 USD	<input type="checkbox"/>
	2) De \$170.00 - \$240.00 USD	<input type="checkbox"/>
	3) De \$240.00 - \$300.00 USD	<input type="checkbox"/>
Si su respuesta de la pregunta anterior es "C" marque en uno de los siguientes casilleros.	1) De \$300.00 - \$400.00 USD	<input type="checkbox"/>
	2) De \$400.00 - \$500.00 USD	<input type="checkbox"/>
	3) Más de \$500 USD	<input type="checkbox"/>

8. DESPUES DEL CREDITO ¿QUE ASPECTOS MEJORARON EN SU HOGAR?

- | | |
|---|--------------------------|
| A) Salud | <input type="checkbox"/> |
| B) Vivienda | <input type="checkbox"/> |
| C) Educación | <input type="checkbox"/> |
| D) Comodidad familiar (compra de electrodomésticos, muebles, vehículos) | <input type="checkbox"/> |

9. ¿TIENE OTROS INGRESOS ADICIONALES? INDIQUE CUALES SON

- | | | | |
|----------------|--------------------------|--------------|--------------------------|
| A) SI | <input type="checkbox"/> | B) NO | <input type="checkbox"/> |
| 1) Agricultura | <input type="checkbox"/> | 4) Servicios | <input type="checkbox"/> |
| 2) Comercio | <input type="checkbox"/> | 5) Otros | <input type="checkbox"/> |
| 3) Remesas | <input type="checkbox"/> | | |

10. ANTES DE OBTENER EL CRÉDITO ¿CUÁLES HAN SIDO SUS NIVELES DE GASTOS?

- | | | | |
|-------------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| A) Menos de \$100 USD | <input type="checkbox"/> | C) Más de \$300 USD | <input type="checkbox"/> |
| B) De \$100 - \$300 USD | <input type="checkbox"/> | | |

11. DESPUES DE OBTENER EL CRÉDITO ¿CUÁLES HAN SIDO SUS PROMEDIOS DE GASTOS MENSUALES?

Si su respuesta de la pregunta anterior es "A" marque en uno de los siguientes casilleros.	1) 2) 3)	De \$0.00 - \$30.00 USD De \$30.00 - \$60.00 USD De \$60.00 - \$100.00 USD	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Si su respuesta de la pregunta anterior es "B" marque en uno de los siguientes casilleros.	1) 2) 3)	De \$100.00 - \$170.00 USD De \$170.00 - \$240.00 USD De \$240.00 - \$300.00 USD	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Si su respuesta de la pregunta anterior es "C" marque en uno de los siguientes casilleros.	1) 2) 3)	De \$300.00 - \$400.00 USD De \$400.00 - \$500.00 USD Más de \$500 USD	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

12. ¿ANTES DEL CRÉDITO PODIA AHORRAR?

A) SI

B) NO

13. ¿CUANTO PODIA AHORRAR?

A) Menos de \$50 USD
B) De \$50 -\$100 USD

C) Más de \$100 USD

14. ¿DESPUES DEL CRÉDITO PUEDE AHORRAR?

A) SI

B) NO

15. ¿CUANTO PUEDE AHORRAR?

A) Menos de \$50 USD
B) De \$50 -\$100 USD

C) Más de \$100 USD

16. ¿USTED PARA QUÉ AHORRA?

A) Pago deudas
B) Educación
C) Salud

D) Compra de activos fijos
E) Gastos personales
F) Otros

17. ¿USTED CONSIDERA QUE EL CRÉDITO DE DESARROLLO HUMANO HA MEJORADO SU NIVEL SOCIOECONÓMICO?

A) SI

B) NO

¿Por qué? _____

18. ¿A USTED LE AFECTO DEJAR DE HABER RECIBIDO EL BONO DURANTE EL PERIODO QUÉ MANTUVO EL CRÉDITO?

A) SI

B) NO

¿Por qué? _____

ANEXO 2

TABULACION DE LA ENCUESTA

DATOS PERSONALES

1.- SEXO

- A) Masculino
- B) Femenino

FRECUENCIA	PORCENTAJE %
69	19%
297	81%

2.- EDAD

- A) De 18 -28 años
- B) De 29 - 39 años
- C) De 40 -50 años
- D) Mayor de 50

FRECUENCIA	PORCENTAJE %
52	14%
124	34%
92	25%
98	27%

3.- ESTADO CIVIL

- A) Soltero/a
- B) Casado/a
- C) Unión libre
- D) Divorciado/a
- E) Viudo/a

FRECUENCIA	PORCENTAJE %
72	20%
173	47%
75	20%
12	3%
35	9%

4.- NIVEL DE INSTRUCCIÓN

- A) Primaria incompleta
- B) Primaria completa
- C) Secundaria incompleta
- D) Secundaria completa
- E) Superior
- F) Otros

FRECUENCIA	PORCENTAJE %
81	22%
164	45%
84	23%
32	9%
3	1%
3	1%

5.- CUANTOS AÑOS LLEVA USTED RECIBIENDO EL BONO?

- A) Menos de 1 año
- B) De 1 - 3 años
- C) De 3 - 5 años
- D) Más de 5 años

FRECUENCIA	PORCENTAJE %
43	12%
118	32%
84	23%
121	33%

ASPECTOS ECONÓMICOS

1. ¿CUÁNTOS CRÉDITOS HA SOLICITADO?

- A) 1 (uno)
- B) 2 (dos)
- C) 3 (tres)

FRECUENCIA	PORCENTAJE %
340	87%
49	13%
3	1%

2. ¿CUÁL HA SIDO EL MONTO PROMEDIO DE CRÉDITOS QUE HA SOLICITADO?

- A) \$ 420,00
- B) \$ 630,00
- C) \$ 840,00

FRECUENCIA	PORCENTAJE %
228	55%
52	13%
135	33%

3. ¿A QUE PLAZO EN PROMEDIO HA SOLICITADO EL CRÉDITO?

- A) De 1 a 12 meses
- B) De 1 a 18 meses
- C) De 1 a 24 meses

FRECUENCIA	PORCENTAJE %
199	53%
37	10%
135	36%

- A) Consumo
- B) Vivienda
- C) Producción
- D) Educación

FRECUENCIA	PORCENTAJE %
92	23%
6	1%
179	44%
3	1%

E) Comercio	124	30%
F) Salud	3	1%

5. ¿QUE TAN BENEFICIOSO HA SIDO EL CRÉDITO PARA SUS OTRAS ACTIVIDADES?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
A) Muy bueno	49	13%
B) Bueno	228	62%
C) Regular	84	23%
D) Malo	6	2%

6. ANTES DE OBTENER EL CRÉDITO ¿CUÁLES HAN SIDO SUS NIVELES DE INGRESOS?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
A) Menos de \$100 USD	256	70%
B) De \$100 -\$300 USD	98	27%
C) Mas de \$300 USD	12	3%

7. DESPUES DE OBTENER EL CRÉDITO ¿CUÁLES HAN SIDO SUS NIVELES DE INGRESOS?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1) De \$0.00 - \$30.00 USD	23	3%
2) De \$30.00 - \$60.00 USD	52	7%
3) De \$60.00 - \$100.00 USD	77	11%
	152	22%
1) De \$100.00 - \$170.00 USD	78	11%
2) De \$170.00 - \$240.00 USD	67	10%
3) De \$240.00 - \$300.00 USD	32	5%
	177	25%
1) De \$300.00 - \$400.00 USD	25	4%
2) De \$400.00 - \$500.00 USD	12	2%
3) Mas de \$500 USD	0	0%

8. DESPUES DEL CREDITO ¿QUE ASPECTOS MEJORARON EN SU HOGAR?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
A) Salud	135	31%
B) Vivienda	141	32%
C) Educación	109	25%
D) Comodidad familiar	55	12%

9. ¿TIENE OTROS INGRESOS ADICIONALES? INDIQUE CUALES SON

	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
A) SI	216	35%
B) NO	150	24%
1) Agricultura	118	19%
2) Comercio	29	5%
3) Remesas	37	6%
4) Servicios	37	6%
5) Otros	35	6%

10. ANTES DE OBTENER EL CRÉDITO ¿CUÁLES HAN SIDO SUS NIVELES DE GASTOS?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
A) Menos de \$100 USD	127	35%
B) De \$100 -\$300 USD	190	52%
C) Más de \$300 USD	49	13%

11. DESPUES DE OBTENER EL CRÉDITO ¿CUÁLES HAN SIDO SUS PROMEDIOS DE INGRESOS.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
1) De \$0.00 - \$30.00 USD	28	8%
2) De \$30.00 - \$60.00 USD	53	14%
3) De \$60.00 - \$100.00 USD	79	22%

- 1) De \$100.00 - \$170.00 USD
- 2) De \$170.00 - \$240.00 USD
- 3) De \$240.00 - \$300.00 USD
- 1) De \$300.00 - \$400.00 USD
- 2) De \$400.00 - \$500.00 USD
- 3) Más de \$500 USD

83	23%
71	19%
33	9%
14	4%
5	1%
0	0%

12. ¿ANTES DEL CRÉDITO PODIA AHORRAR?

- A) SI
- B) NO

FRECUENCIA	PORCENTAJE %
66	18%
300	82%

13. ¿CUANTO PODIA AHORRAR?

- A) Menos de \$50 USD
- B) De \$50 - \$100 USD
- C) Más de \$100 USD

FRECUENCIA	PORCENTAJE %
60	91%
6	9%
0	0%

14. ¿DESPUES DEL CRÉDITO PUEDE AHORRAR?

- A) SI
- B) NO

FRECUENCIA	PORCENTAJE %
193	53%
173	47%

15. ¿CUANTO PUEDE AHORRAR?

- A) Menos de \$50 USD
- B) De \$50 - \$100 USD

FRECUENCIA	PORCENTAJE %
156	43%
37	10%

16. ¿USTED PARA QUÉ AHORRA?

- A) Pago deudas
- B) Educación
- C) Salud
- D) Compra de activos fijos
- E) Gastos personales
- F) Otros

FRECUENCIA	PORCENTAJE %
109	20%
132	24%
141	25%
6	1%
84	15%
84	15%

17. ¿USTED CONSIDERA QUE EL CRÉDITO DE DESARROLLO HUMANO HA MEJORADO

SU NIVEL SOCIOECONÓMICO?

- A) SI
- B) NO

FRECUENCIA	PORCENTAJE %
340	93%
26	7%

18. ¿A USTED LE AFECTO DEJAR DE HABER RECIBIDO EL BONO DURANTE EL PERIODO

- A) SI
- B) NO

FRECUENCIA	PORCENTAJE %
268	73%
98	27%

ANEXO 3

OBTENCIÓN DE DATOS

Inicialmente por autogestión para los fines pertinentes del presente estudio se solicitó a los directivos del MIES información referente a los beneficiarios del BDH así como también de los CDH otorgados en el periodo Enero a Diciembre de 2010, en las parroquias urbanas del cantón Loja, provincia de Loja. Oportunamente se recibió la información solicitada de los beneficiarios del BDH y CDH a nivel nacional, de la cual se segregó secuencialmente la información pertinente a la provincia, cantón, parroquias urbanas y rurales. De esta segregación se usó la pertinente a las parroquias urbanas.

El siguiente cuadro es la síntesis de los beneficiarios del bono de desarrollo humano, inicialmente la información se encontraba organizada por provincias, cantones y parroquias urbanas y rurales, para el presente estudio se hizo un enfoque directamente a las parroquias urbanas del cantón Loja, provincia de Loja. Otra característica importante que cabe resaltar es que la información se encontraba subdividida por condición social es decir que las variables a definir eran madres, adultos mayores, personas con discapacidad, personas de la tercera edad y niños con discapacidad de ambos sexos (mujeres y hombres). Para establecer una relación entre los beneficiarios del BDH y los que percibían el CDH, se excluyó a las personas de la tercera edad y niños con discapacidad debido a que ellos por su condición el MIES considera que no son agentes productivos y debido a ello no les permiten percibir el CDH.

TABLA 7.- Total de beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano en las parroquias urbanas del cantón Loja, provincia de Loja durante el periodo Enero – Diciembre 2010.

PROVINCIA	CANTON	PARROQUIA	URBANO			
			MADRES	ADULTOS MAYORES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	TOTAL
LOJA	LOJA	EL SAGRARIO	904	516	101	1,521
		LOJA	71,458	25,962	3,602	101,022
		SAN SEBASTIAN	1,767	884	179	2,830
		SUCRE	3,250	1,879	191	5,320
		VALLE	1,942	1,006	78	3,026
TOTAL						113,719

[FUENTE: MIES]

TABLA 8.- Total de beneficiarios del Crédito de Desarrollo Humano en las parroquias rurales del cantón Loja, provincia de Loja durante el periodo Enero – Diciembre 2010.

CANTÓN	PARROQUIA	RURAL																				MONT. TOTAL RURAL	
		MADRES						ADULTOS MAYORES						PERSONAS CON DISCAPACIDAD						MONT. TOTAL RURAL			
		FEMENINO	MONTO	MASCULINO	MONTO	TOTAL	MONTO TOTAL	FEMENINO	MONTO	MASCULINO	MONTO	TOTAL	MONTO TOTAL	FEMENINO	MONTO	MASCULINO	MONTO	TOTAL	MONTO TOTAL				
LOJA	CHANTACO	8	6,367	0		8	6,367	1	797	0	0	1	797	0	0	1	797	1	797	1	797	10	7,967
	CHUGURIBAMBA	106	83,821	1	793	107	84,614	8	6,356	13	10,321	21	16,676	0	0	2	1,594	2	1,594	2	1,594	130	102,884
	EL CISNE	15	11,903	1	793	16	12,696	3	2,379	4	3,172	7	5,551	0	0	0	0	0	0	0	0	23	18,247
	GUAJEL	47	37,309	0		47	37,309	3	2,387	2	1,586	5	3,973	0	0	0	0	0	0	0	0	52	41,282
	JIMBILLA	39	29,815	0		39	29,815	1	793	1	793	2	1,586	0	0	0	0	0	0	0	0	41	31,401
	MALACATOS	237	186,649	1	793	238	187,442	18	13,903	10	7,930	28	21,833	2	1,590	2	1,586	4	3,176	4	3,176	270	212,451
	QUINARA	76	59,981	4	3,180	80	63,161	10	7,938	8	6,348	18	14,286	0	0	0	0	0	0	0	0	96	77,416
	SAN LUCAS	147	99,245	0		147	99,245	2	1,203	2	1,203	4	2,405	0	0	2	1,586	2	1,586	2	1,586	153	103,236
	SAN PEDRO DE VILCABAMBA	24	18,657	1	793	25	19,450	0	0	3	2,383	3	2,383	0	0	0	0	0	0	0	0	28	21,833
	SANTIAGO	38	24,405	1	793	39	25,198	1	406	5	3,202	6	3,608	0	0	0	0	0	0	0	0	45	28,805
	TADUIL (MIGUEL RÍOPIRO)	223	175,137	6	4,762	229	179,899	16	12,309	12	9,126	28	21,435	2	1,586	1	797	3	2,383	3	2,383	260	203,716
	VILCABAMBA (VICTORIA)	53	41,723	1	793	54	42,516	3	2,383	7	4,774	10	7,157	0	0	0	0	0	0	0	0	64	49,674
	YANGANA (ARSENIO CASTILLO)	42	32,162	0		42	32,162	4	3,172	3	2,379	7	5,551	0	0	0	0	0	0	0	0	49	37,713
Total LOJA		1,056		16		1,071	819,844	70		70		140	107,240	4		8		12	9,531			1,223	996,615

[FUENTE: MIES]

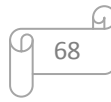


TABLA 9.- Total de beneficiarios del Crédito de Desarrollo Humano en las parroquias urbanas del cantón Loja, provincia de Loja durante el periodo Enero – Diciembre 2010.

CANTON	PARROQUIA	URBANO																			
		MADRES						ADULTOS MAYORES						PERSONAS CON DISCAPACIDAD							
		FEMENINO	MONTO	MA SCULINO	MONTO	TOTAL	MONTO TOTAL	FEMENINO	MONTO	MA SCULINO	MONTO	TOTAL	MONTO TOTAL	FEMENINO	MONTO	MA SCULINO	MONTO	TOTAL	MONTO TOTAL	TOTAL URBANO	MONTO TOTAL URBANO
LOJA	EL SAGRARIO	4.554	3.495.553	117	37.653	4.671	3.533.216	439	333.424	577	439.624	1.016	773.048	57	44.417	84	63.857	141	108.274	5.823	4.464.539
	LOJA	167	113.258	3	1.992	170	115.249	10	6.384	6	3.596	16	9.980	0		1	406	1	406	167	125.656
	SAN SEBASTIAN	257	201.409	2	1.586	259	202.995	15	11.914	10	6.748	25	18.662	4	3.176	4	3.172	8	6.348	292	226.005
	SUCRE	570	446.590	6	4.372	576	450.961	25	19.091	16	11.926	41	31.016	4	3.175	7	5.161	11	8.337	628	490.315
	VALLE	821	638.976	9	7.145	830	646.120	36	28.181	15	11.512	51	39.693	11	8.795	8	6.344	19	15.079	900	700.892
TOTAL LOJA		6.369	4.865.791	137		6.506	4.996.543	525		624	1.149	872.400	76		104		180	138.443	7.835	6.009.596	

[FUENTE: MIES]

Determinada la población como paso consecuente se procedió al cálculo de la muestra y con posterioridad a la investigación de campo mediante el uso de la encuesta planteada a los beneficiarios del Crédito de Desarrollo Humano. De la muestra establecida se encuestó a las personas que residen en las parroquias urbanas del cantón Loja, provincia de Loja. Previo a la visita de campo se solicitó al BNF la lista de beneficiarios en las parroquias urbanas del cantón y provincia de Loja. Con la información brindada por el BNF y con la muestra establecida se determinó el número de personas que se encuestaría en cada parroquia.

GRÁFICO 22.- Encuesta parroquias urbanas. (P1)



GRÁFICO 23.- Encuesta parroquias urbanas (P2)



[FUENTE: La Autora]

Paralelamente y durante el proceso de obtención de datos también se optó por encuestar en lugares estratégicos donde acuden los beneficiarios del CDH, uno de los sitios de mayor concurrencia es el Banco Nacional de Fomento. En esta entidad se solicitó con premeditación a los directivos de la institución el respectivo permiso para acceder a sus inmediaciones, quienes favorablemente accedieron a la petición.

GRÁFICO 24.- Encuesta - Banco Nacional de Fomento sucursal Loja.



[FUENTE: La Autora]

Otro de los lugares estratégico de masiva concurrencia de beneficiarios del BDH así como del CDH son las inmediaciones del MIES, es por ello que en este sitio también se solicitó a los directivos de la institución el respectivo permiso para realizar el presente estudio.

GRÁFICO 25.- Encuesta – Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES Loja.



[FUENTE: La Autora]

Culminada la fase de obtención de datos de campo se procedió a la respectiva tabulación, análisis de resultados y finalmente a emitir las pertinentes conclusiones y recomendaciones que están mencionadas en el presente documento.