

**EVALUACION CUALITATIVA
DEL PROGRAMA BONO DE DESARROLLO HUMANO, BDH
QUE PROMUEVE EL ESTADO ECUATORIANO ENTRE LA POBLACION EN ESTADO DE
EXTREMA POBREZA**

Informe de resultados sobre Grupos Focales

MANTA Y PORTOVIEJO

QUITO, AGOSTO DE 2005

ANTECEDENTES

La Secretaría Técnica del Frente Social, y El Banco Mundial han encomendado a la Fundación Esquel, realizar una evaluación de la calidad del servicio percibida por usuarias y usuarios en el programa de apoyo social, *Bono de Desarrollo Humano*, que está dirigido a la población en situación de mayor pobreza tanto de la zona urbana como rural del Ecuador.

La presente investigación corresponde a una primera etapa cualitativa. Esta, se ha realizado con la finalidad de conocer las opiniones de las personas que reciben los beneficios del programa en mención, a partir de sus percepciones. Servirá para orientar en la elaboración de cuestionarios que se aplicarán en una muestra más amplia de beneficiarios.

El objetivo final del presente estudio es aplicar la metodología de *Libretas de Calificación de Usuarios*, que recoge la visión de personas beneficiarias y que para su evaluación, requiere de una perspectiva mixta, cuantitativa y cualitativa.

Para la etapa cualitativa, se ha realizado una investigación usando la metodología de *Grupos Focales* (GF) con clientes, mayoritariamente usuarias, del *Bono de Desarrollo Humano*.

El presente informe expone los resultados obtenidos en la ejecución de los Grupos Focales en Manta y Portoviejo, con la participación de beneficiarias provenientes de las zonas urbanas y rurales de la provincia de Manabí.

FECHAS

La recolección de la información se efectuó entre los siguientes días:

- Manta: martes 2 de agosto.
- Portoviejo: miércoles 3 de agosto de 2005

FACILITADORES

La planificación, coordinación estuvo a cargo de Daniela Carrasco y la conducción de los grupos, fue llevada a cabo por José Ignacio Donoso,

METODOLOGIA Y MUESTRA

Para el desarrollo del estudio se utilizó la técnica de *Grupos Focales* o grupos operativos de discusión. En cada grupo participó un promedio de 10 personas, predominantemente mujeres.¹

La muestra estuvo compuesta por 4 grupos focales con las siguientes características:

¹ Véanse las fichas de inscripción.

Grupo Focal Manta Urbano					
Participante	Vinculada desde cuando	Numero de hijos / hijas	Edades	Estado Civil	Ocupación
1	5 años	4	15-16	unión libre	ama de casa
2	3 meses	1	6- 6meses	casada	ama de casa
3	6 años	2	13-6	unión libre	ama de casa
4	desde que comenzó	2	15-10	casada	ama de casa
5	5 años	2	5_7	casada	ama de casa
6	desde que comenzó	4	6_18	casada	ama de casa
7	desde que comenzó	5	15-12	casada	ama de casa
8	desde que comenzó	4	11_7	casada	ama de casa
9	4 años	2	14-11	unión libre	ama de casa
10	1 año 5 meses	3	6_5	soltera	fabrica de pescado
11	1 año	5	12/	viuda	desempleada
12	2 años	2	13-9	unión libre	tapicería

Grupo Focal Manta Rural					
Participante	Vinculada desde cuando	Número de hijas/ hijos	Edades	Estado Civil	Ocupación
1	6	7	6	casada	ama de casa
2	6	2	5	unión libre	ama de casa
3	6	3	5-9 meses	unión libre	ama de casa
4	1	5	5	casada	ama de casa
5	6	2	13-15	divorciada	ama de casa
6	2	9	15	viuda	ama de casa

Grupo Focal Portoviejo Rural					
Participante	Vinculada desde cuando	Número de hijas/ hijos	Edades	Estado Civil	Ocupación
1	5	4	11_5	soltera	lava ropa
2	3	6	6_14	unión libre	ama de casa
3	3	5	16_4	unión libre	ama de casa
4	4	5	16-3	unión libre	empleada doméstica
5	3	2	9_5	soltera	comedor
6	1	2	3_1	casada	ama de casa
7	3	7	13-30	unión libre	ama de casa
8	3	5	8_30	unión libre	ama de casa
9	2	2	6_18	casada	ama de casa
10	1 año 6 meses	2	9 meses -10	soltera	ama de casa
11	1	2	2-3meses	casada	ama de casa
12	1	3	14-16	soltera	ama de casa
13	6	6	17-4	casada	ama de casa

Grupo Focal Portoviejo Urbano					
Participante	Vinculada desde cuando	Número de hijas/ hijos	Edades	Estado Civil	Ocupación
1	6	5	17_4	casada	ama de casa
2	6	4	14_25	unión libre	ama de casa
3	3	3	12_3	casada	ama de casa
4	6	4	12	unión libre	ama de casa
5	3	2	2	unión libre	ama de casa
6	6	3	14_7	divorciada	ama de casa
7	2	3	9_2	unión libre	ama de casa
8	5	2	10-8mese	soltera	ama de casa
9	9 meses	3	14_1	unión libre	ama de casa
10	5	2	7_2	casada	Restaurant
11	5	6	11_17	unión libre	dulces
12	5	1	16	divorciada	terminal terrestre

Criterios de estructuración de los GP

Usuarías, clientes del BDH
Sector urbano
Sector rural
Cumplimiento de la corresponsabilidad en educación
Cumplimiento de la corresponsabilidad en salud.

Localización de los FG, y variables a ser estudiadas

	Sector Urbano	Sector Rural
Dominio Salud	Dominio salud Sector urbano Manta	Dominio salud Sector rural Manta
Dominio Educación	Dominio educación Sector urbano Portoviejo	Dominio educación Sector rural Portoviejo

PROCESO DE LOS GF

Actividades iniciales

Como aprestamiento para el grupo, en todas las sesiones, se cumplieron las siguientes actividades:

- Registro: Nombre, modo de vinculación con el programa, desde cuándo, número de hijos, edades, estado civil, ocupación (matriz para registro)
- Presentación de Esquel y la consultoría
- Actividad de apertura: calentamiento, confianza
- Explicación del desarrollo de la reunión

RESULTADOS

Manta

Hay que decir que (salvo por la inversión de tiempo) no se han encontrado diferencias importantes en las opiniones de las personas provenientes de sectores urbanos, en relación con las de sectores rurales. Los grupos rurales, han sido seleccionados básicamente de zonas suburbanas, distantes del centro de Manta.

Impacto del programa

Describe el programa, para qué es, de quién depende:

El Estado ayuda a los más pobres. El bono lo entrega, pero las cosas siguen subiendo de precio. El gobierno subsidia por la dolarización.

¿Por qué razón forma parte del bono?

Porque me cubre hasta los 18 años de mi hijo, y por qué no voy a recibir.

- **Cómo se informó e inscribió**

Las respuestas son: A través de la campaña de medios TV y radio. Vecindad y amistades en la comunidad. Fueron visitadas por agentes del programa. Se inscriben entregando su carpeta con los documentos requeridos.

Hay una notable confusión al discriminar si se trata del Bono de solidaridad, una Beca Escolar, o un programa de becas otorgadas a través de Fundación Esquel (en el caso de este grupo en particular)

- **Actitudes y confianza: Cuánta confianza tiene usted en que el programa cumplirá y se mantendrá.**

El bono se va a dar siempre, porque el congreso así lo ha determinado.

Calidad en el servicio de entrega del bono

- **Forma de cobrar: Qué hace para cobrar el bono, describa el proceso, cada cuánto tiempo**

La mayoría de mujeres cobra en Servipagos y en el Banco del Pichincha, según las terminaciones numéricas de sus cédulas. Cobran 15 US Dólares una vez al mes y la cola que hacen para recibir el bono siempre es larga. Les toma varias horas, para obtener buenos puestos madrugan desde las 4 de la mañana.

Con la experiencia han ido aprendiendo que mientras más cerca se halla la hora de cierre, a veces resulta más conveniente presentarse porque la cola, para entonces, se ha descongestionado. Hay personas que llegan en auto a cobrar el bono.

- **Tiempo que requiere invertir en el servicio:**

El tiempo que les toma llegar es muy largo. En ocasiones, toman taxi para poder llegar más rápido, pues los buses van muy lento. Las colas pueden ser de tres o más horas, este tiempo depende mucho de la cantidad de gente que está cobrando. Salen de madrugada y recién regresan de cobrar tipo 11 o 12 y30.

Algunas madres no tienen como dejar a sus hijos en casa solos y llevarlos a cobrar les resulta incomodo por lo que cobran pasando dos meses.

- **Calidad de la atención:**

Creen que se debe mejorar el sistema de atención. La atención es mejor cuando les dan fichas para turnos, esto no siempre sucede. Las chicas de las ventanillas les tratan bien. Molestan por el estado de la cédula, no les pagan si no está en buen estado.

Muchas madres no tienen una persona con quien dejar a los hijos e hijas, por lo que los llevan consigo. En este caso, los guardias que regulan los turnos, no tienen consideraciones especiales con ellas. Tampoco las tienen con madres embarazadas o en estado de recuperación de su salud. Si quieren tener un turno inmediato les piden un certificado para comprobar su condición física. Los guardias les gritan para que se pongan en fila.

- **¿Hay algún tipo de intermediación?**

El trámite es personal pero hay intermediarios que en ocasiones, llevan más de 15 cédulas, las mujeres embarazadas como tienen privilegios llevan más de una cédula. No manifiestan cuál es el porcentaje que les descuentan por esta intermediación. Les suelen cobrar un dólar por el puesto guardado en la fila.

Actividades relacionadas: Cuando va a cobrar el bono, con qué otras tareas o actividades o eventos hace coincidir (Para ir al centro, mercado, día de feria, recreación...)

- **Inversión del dinero cobrado**

El bono se utiliza para los gastos de supervivencia. Mencionan en primer lugar, gas y comida, leche, medicinas, pasajes, lunch para el día de clases. Otros gastos son ropa y cuadernos. Zapatos y vestido para el colegio. Hay que mencionar las cuotas que piden los maestros y gastos pedidos especialmente para festividades y festejos.

Los 15 dólares mensuales, los usan para la escuela. A pesar de que van a escuelas fiscales, es común la frase de que el bono *no les alcanza*.

Las madres tienen conciencia de que ese dinero que reciben es de los hijos e hijas, así es que deben gastarlo en ellos y ellas.

En algunos casos las madres o padres gastan dinero en las propias medicinas.

Muy pocas madres tienen oportunidad de guardar algo de dinero para cubrir otros gastos.

Preguntas específicas según el grupo de edad de hijos/hijas

- **Calidad por las consecuencias en salud de hijos e hijas**

Los llevan al hospital Rodríguez, o al subcentro de salud. En ocasiones, duermen a las puertas del hospital para, coger turno al día siguiente. Las medicinas que reciben son en general, gratuitas.

Acuden al pediatra para hacer atender a sus hijos o hijas por enfermedades. Es mucho menos común, acudir por controles del niño sano.

Un grupo significativo dice que va cada mes al médico.

Hay madres que no pueden llevar a sus hijos porque no tienen el dinero. No han llevado a sus hijos en tres meses.

- **Calidad por las consecuencias en educación de hijos e hijas**

El bono me ayuda a que mi hijo pueda ir al colegio, a que mejore su nivel de aprendizaje.

Solo excepcionalmente, se ha mencionado el trabajo infantil, como ayuda al trabajo del padre o de algún familiar.

Los niños no siempre ayudan, pues hacen las tareas del colegio. Algunos ayudan en labores de la casa. Juegan, les ayudan a lavar, cocinar, barrer, lavar platos, *“hay que tener tiempo para todo para jugar y ayudar en casa”*. Asisten regularmente a la escuela.

- **Estabilidad de domicilio**

No detectado que haya movilidad entre los participantes de los grupos. Están estables entre 6 y 12 años viviendo en Manta y sus alrededores.

- **Conciencia de derechos y ciudadanía**

A continuación, se recogen jerárquicamente por su frecuencia, las opiniones vertidas en torno a la pregunta de *Por qué cree que el Estado mantiene esta clase de programas*.

1. El estado da el Bono, como parte de las campañas políticas.
2. Para dar apoyo a la gente pobre
3. Por buena voluntad
4. Por caridad
5. Solamente dos personas mencionaron ideas que se resumen así: *el bono no es un derecho, es la misma plata del pueblo, es la plata del pueblo que el Estado se la da al pueblo. Impuestos los gobernantes se quedan con la plata de los impuestos que el pueblo paga.*

Portoviejo

Grupo urbano

Impacto del programa

Describe el programa, para qué es, de quién depende:

Se trata de una forma de colaboración que da el gobierno. Es una ayuda a los pobres. Depende del Estado, con cuyos fondos se financia. Nos enteramos a través de una encuesta que vinieron a hacer en la comunidad. Fui favorecida.

¿Por qué razón forma parte del bono?

- **Cómo se informó e inscribió**

En la televisión salía cuando eran las fechas de inscripción. Otros se enteraron por la radio. Algunos fueron visitados por brigadas de estudiantes de la universidad, que fueron a las casas y los inscribieron y les dieron una fecha para que fuesen a ver si habían sido beneficiadas.

Para su inscripción les pidieron: partidas de nacimiento, certificado de estudios y de trabajo.

- **Actitudes y confianza: Cuánta confianza tiene usted en que el programa cumplirá y se mantendrá.**

Calidad en el servicio de entrega del bono

- **Forma de cobrar: Qué hace para cobrar el bono, describa el proceso, cada cuánto tiempo**

Cobran en Servipagos o Banco del Pichincha con la cédula. La fila le dura de una a tres horas, dependiendo de la hora a la que acuden y el día de calendario, hacen varias horas de fila. Hay buen trato de parte de las personas que atienden en ventanilla.

En algunos casos les pagan en monedas de diez, cinco y hasta de un centavo. Sobre todo en el caso de los centavos, cuando quieren comprar algo los vendedores no les quieren coger ese dinero.

- **Tiempo que requiere invertir en el servicio:**

Se demora 3 o 4 horas, depende de la cantidad de gente. Están a las 7 de la mañana y se tardan unas 4 horas. Madrugan, para ir al cobro, dependiendo de la distancia.

- **Calidad de la atención**

“Ni tan bien ni tan mal” En general, las participantes opinan que el servicio en los centros de salud es bueno y mejor que el ofrecido por los hospitales. Se sienten bien con el servicio médico. *“Me atienden bien, y aun si no tengo turno y el bebé está muy enfermo me lo atienden”.*

- **Inversión del dinero cobrado**

Invierten en sus hijos. Con el bono cubren préstamos, remedios, doctores, útiles, para la escuela, pasajes. También pagan luz, gas, comida. Ocasionalmente compran algo especial para darse un gusto.

Preguntas específicas según el grupo de edad de hijos/hijas

- **Calidad por las consecuencias en salud de hijos e hijas**

Chequeos médicos, salen del centro médico y tiene que comprar medicinas. Los llevan mes a mes para que le chequeen y cuando necesitan una vacuna. Llevan a los hijos al médico cuando están enfermos.

- **Calidad por las consecuencias en educación de hijos e hijas**

El Bono sí nos ayuda para mejorar la educación de hijas e hijos.

El rendimiento está en el tiempo de apoyo que pueden brindar, las madres sobre todo en hacer deberes. El dinero lo utilizan en pasajes a la escuela, ayuda a complementar, para que los gastos de la escuela se cubran.

- **Trabajo de hijos/hijas [Cómo le ayudan sus hijos/hijas]**

Trabajan vendiendo *Bon Ice*. Trabajan en el mercado. Colaboran en negocios de sus padres (en este caso, de comida). En los quehaceres de la casa, cocinan, hacen el mercado, cuidan a los hermanos menores y hacen mandados.

- **Estabilidad de domicilio**

No hay mucha movilidad. Algunas participantes viven en Portoviejo desde su nacimiento. El resto viven allí, 15 y 1 año.

- **Conciencia de derechos y ciudadanía**

A continuación, se recogen jerárquicamente por su frecuencia, las opiniones vertidas en torno a la pregunta de *Por qué cree que el Estado mantiene esta clase de programas*.

1. Para dar apoyo a la gente pobre
2. Por buena voluntad
3. Por caridad. El estado da el Bono, como parte de las campañas políticas.
4. Una persona se refiere a que es un derecho y obligación del estado.

Grupo rural

Impacto del programa

Describe el programa, para qué es, de quién depende:

Es para ayudar a los niños.

Es un incentivo para que los padres ayuden a los niños con su desarrollo, en especial para comida.

La responsabilidad de quien recibe el bono es mantener a los niños en estudio y comida. El gobierno lo da, para ayudar a los más pobres.

¿Por qué razón forma parte del bono?

- **Cómo se informó e inscribió**

Por medio de la radio.

Por le periódico.

Una amiga le avisó.

Un grupo de representantes del programa les visitaron en su casa, hicieron preguntas, de

Al mes siguiente, supo que había sido admitida y que podía cobrar.

- **Actitudes y confianza: Cuánta confianza tiene usted en que el programa cumplirá y se mantendrá.**

Calidad en el servicio de entrega del bono

- **Forma de cobrar: Qué hace para cobrar el bono, describa el proceso, cada cuánto tiempo**
- **Tiempo que requiere invertir en el servicio**

Hay que emplear toda la mañana o toda la tarde, dependiendo de la cantidad de personas que hay en la cola. Las usuarias salen muy temprano en la madrugada, de sus casas (3, 4 am.) En Portoviejo hay más bancos donde se puede cobrar, eso hace que uno pueda salir más tarde que cuando se vive fuera de la ciudad.

- **Calidad de la atención**

Los guardias son malcriados, se les tiene que pagar un dólar para poder ir adelante con el bebe. No se respetan los turnos, van con los niños y se asfixian del calor. En el Pichincha no le tratan bien, en Servipagos les tratan mejor, porque tienen un sistema de entrega de turnos.

- **¿Hay gastos/costos impensados?**

Sí, en movilización y algo de tomar y comer. El pasaje cuesta en promedio 2 dólares. Cuando se hace necesario comprar recetas médicas, se van los 15 dólares para la compra de remedios y aun así, no alcanza para todas las medicinas.

- **Inversión del dinero cobrado**

Útiles escolares, en este momento. En general, comida, gas, remedios, ropa. Llevan al doctor y recetan medicinas o exámenes.

Preguntas específicas según el grupo de edad de hijos/hijas

- **Calidad por las consecuencias en salud de hijos e hijas**

Van con más confianza y frecuencia a un centro médico o centro de salud. Ahí la atención es buena. Las razones de más frecuencia son vacunas y tratamiento médico. Nos entregan medicamentos.

Muchas veces no hay atención en el centro de salud y cuando hay atención, a veces hay que comprar recetas, estas, son muy caras y no alcanza el dinero.

Llevó al niño hace un mes y algo más por emergencia. La atención es muy buena en el subcentro, en el hospital en cambio, no es buena.

- **Calidad por las consecuencias en educación de hijos e hijas**

El bono ha ayudado muy poco a mejorar la educación. No alcanza para las necesidades de la escuela: los útiles, matrículas y pensiones son caros, pero. *“Algo es algo”*. No cree que ha mejorado en calidad de la educación. Sí ayuda, pero la cantidad de dinero nunca es suficiente.

- **Para saber si los hijos/hijas trabajan (cómo usan su tiempo)**

Mi hija trabaja en la casa, me ayudan en la casa les mando a hacer mandaditos, lavan platos, arreglan la casa, a conseguir agua, Trabaja en agricultura. Oficios de la casa. No todos los hijos/hijas estudian, porque no me alcanza.

- **Estabilidad de domicilio**

Hay bastante nivel de estabilidad en la residencia. Así hablan las integrantes del grupo. 20 años, 8 años, 4 años, 3 años, 7 meses antes vivía en San Pablo, 16 años, 18 años, 3 años, 6 años, 11 años.

- **Conciencia de derechos y ciudadanía**

- Tengo derecho y es obligación del Estado: 3 personas
- Es una manera del estado de dar apoyo: 9 personas
- Motivo Político, campaña: 1 persona

- **¿Por qué se mantienen dentro del programa?**

Porque nos han escogido

Siempre es una forma de apoyo que *“de algo me vale”*

Es una ayuda para los niños.

CONCLUSIONES GENERALES

No se ve grandes diferencias, salvo por el tiempo invertido en llegar a cobrar el bono, entre las personas que llegan del área urbana y rural.

En lo relacionado a la conciencia de co-responsabilidad, esta no se manifiesta.

Siempre aparece la referencia al maltrato. Factores de mala organización, discriminación, mala educación del personal, son los temas más mencionados. Buena parte de madres llevan niños/niñas pequeñas, sufren también consecuencias de maltrato derivadas de la situación.

Es muy escasa la conciencia de derechos de ciudadanía y obligaciones del estado.

El tiempo promedio para cobrar el Bono, es de 3 horas a un medio día.

Hay gastos implicados en el proceso. Transporte, alimentación, Compra de puestos. Intermediación (no se pudo conocer el porcentaje descontado en este caso).

Los medios de comunicación, las visitas de representantes y la voz que se pasa, son los medios de información más comunes.

El bono no alcanza pero ayuda.

Se utiliza en gastos inmediatos en la ocasión. Hay casos en los que se financia instituciones escolares particulares. En un caso, la pensión, cuesta 14 dólares mensuales que paga una madre con su bono.