



**PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DEL ECUADOR**

SEDE ESMERALDAS

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADOS

TÍTULO:

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA DE LA SECRETARÍA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN INCLUSIVA EN DISCAPACIDADES EN LA PROVINCIA DE ESMERALDAS

TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

Magíster en Administración de Empresas Mención Planeación

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Análisis y Mejoramiento de Procesos

AUTOR:

Ing. Armando Weir Casquete

ASESOR:

Mgt. Mizael Valdez Requené

Esmeraldas – Ecuador

Noviembre – 2016

“Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN PLANEACIÓN”.

Tribunal de Graduación

Título del Trabajo: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA DE LA SECRETARÍA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN INCLUSIVA EN DISCAPACIDADES EN LA PROVINCIA DE ESMERALDAS.

Autor: Armando Roberto Weir Casquete

MGT. MIZAEAL VALDEZ REQUENÉ f.....
Director de Tesis

MGT. MARIA ELENA VELEZ LOOR f.....
Lectora 1

MGT. FLORICELA NAZARENO MINA f.....
Lectora 2

MGT. MERCEDES SARRADE PELÁEZ f.....
Coordinadora de Posgrados

MGT. MARITZA DEMERA MEJIA f.....
Secretaria General PUCESE

Esmeraldas – Ecuador

Noviembre 2016

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, ARMANDO ROBERTO WEIR CASQUETE portador de la cédula de ciudadanía No. 0801936626 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN PLANEACIÓN son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Armando Roberto Weir Casquete
Cédula No. 0801936626

CERTIFICACIÓN

Yo Mgt. Mizaél Valdez Requené en calidad de Director de Tesis del Ing. Armando Weir Casquete certifico, haber revisado que el trabajo cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

MGT. MIZAEEL VALDEZ REQUENÉ

Director de Tesis

DEDICATORIA

Mi Tesis de Grado la dedico a Dios Padre por su inmensa bondad de darme lo más preciado, la vida.

De manera especial a mis amados padres, que han estado pendiente y esperando este logro y que lo siento como de ellos.

A mis amadas esposa e hijas, que son el motor de cada uno de mis días y me inspiran a alcanzar mis metas.

Armando

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a Dios por la vida y permitirme cumplir con este anhelo. De manera especial a mi esposa y amiga que en la misma persona supo apoyarme en este proyecto, por su paciencia y amor que me transmitió para no desmayar. A mis padres que desde siempre fomentaron en mí valores para alcanzar mis metas.

A mi tutor de tesis y toda la comunidad de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas que se ha convertido en la puerta de mi aprendizaje

Armando

TÍTULO

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA DE LA SECRETARÍA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN INCLUSIVA EN DISCAPACIDADES EN LA PROVINCIA DE ESMERALDAS

RESUMEN

La presente investigación buscó analizar los procesos que se llevan a cabo en el eje de inclusión productiva de la provincia de Esmeraldas en la SECRETARÍA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN INCLUSIVA EN DISCAPACIDADES (SETEDIS), valorando, identificando, caracterizando y revisando el marco legal para alcanzar la inclusión productiva de las personas con discapacidades. Utilizando como metodología las herramientas obtenidas para realizar un primer acercamiento a todo el marco legal y al proceso implementado. A través de métodos descriptivos y de observación con la utilización de herramientas como la encuesta, la observación, poder analizar el estado del arte y lograr formular recomendaciones que sirvan para mejorar dicho proceso y elevar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Con el estudio realizado se pudo constatar que la SETEDIS es la entidad adecuada para llevar a cabo la tarea y que los procesos pese a estar bien encaminados necesitan ser actualizados e incluir nuevos actores en los mismos, por lo que se recomienda actualizar algunas de las normas legales que lo sustentan.

PALABRAS CLAVES

Análisis, Procesos, Inclusión Productiva, Gestión.

TÍTULO EN INGLÉS

ANALYSIS OF PRODUCTION PROCESS OF INCLUSION OF THE
TECHNICAL SECRETARIAT FOR INCLUSIVE MANAGEMENT
DISABILITIES IN THE PROVINCE OF ESMERALDAS

ABSTRACT

This research aimed to analyze the processes carried out in the axis of productive inclusion of the province of Esmeraldas in the TECHNICAL SECRETARIAT FOR INCLUSIVE MANAGEMENT IN DISABILITIES (SETEDIS), assessing, identifying, characterizing and revising the legal framework to achieve the productive inclusion of people with disabilities. Using as methodology tools derived for a first approach to the whole legal framework and the process implemented. Through observation and descriptive methods with the use of tools such as the survey, observation, to analyze the state of the art and make recommendations that will improve the process and improve the quality of life of people with disabilities. In the study it was found that the SETEDIS is the appropriate entity to carry out the task and processes despite being on track need to be updated to include new actors in them, so you should upgrade some of the rules laws that underpin it.

KEYWORDS:

Analysis, Process, Productive Inclusion, Management.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	I
Tribunal.....	II
Declaración de Autenticidad y Responsabilidad.....	III
Certificación.....	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimientos.....	VI
Título, Resumen y Palabras Claves.....	VII
Título en Inglés, Abstract y Keywords.....	VIII
Índice de Contenidos, Tablas, Figuras.....	IX
Capítulo 1. Introducción y Objetivos.....	12
Introducción.....	12
Justificación.....	13
Marco teórico de la Investigación.....	14
Fundamentación teórica conceptual.....	14
Fundamentación legal.....	26
Revisión de estudios previo.....	29
Objetivos.....	32
Objetivo general.....	32
Objetivos específicos.....	32
Capítulo 2. Metodología.....	33
Método de investigación.....	33
Universo y muestra.....	35
Instrumentos.....	39

Capítulo 3. Análisis e interpretación de resultados.....	41
Descripción de la muestra.....	41
Análisis y descripción de resultados.....	41
Capítulo 4. Discusión.....	44
Capítulo 5. Conclusiones y Propuestas.....	46
Propuestas.....	47
Referencias.....	48
Anexos.....	50

Índice de tablas

Tabla 1 Marco normativo ecuatoriano sobre Accesibilidad Universal.	25
Tabla 2 Marco Legal.	30
Tabla 3 Identificación de los procesos requeridos para brindar el servicio.	31
Tabla 4 Aliados de la Inclusión.	36
Tabla 5 Emprendimientos beneficiados por la SETEDIS.	37
Tabla 6 Especialistas seleccionados para la validación de encuestas.	40

Índice de figuras

Figura 1 Mapa de procesos por su alcance.	14
Figura 2 Mapa de procesos por su naturaleza.	15

CÁPITULO 1

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

1.1 Introducción

En el Ecuador las instituciones públicas están orientadas a atender y resolver las necesidades del ciudadano como lo estipula la última Constitución de la República y sus Leyes. Para ello una de las medidas que se ha tomado es la implementación del programa de Gestión de Procesos en las Entidades de la Administración Pública, siendo que la gestión de procesos institucionales se concibe como un modelo que permite garantizar la calidad en la prestación de los servicios públicos, orienta las acciones a resultados e involucra al ciudadano haciéndole parte fundamental de la organización. (Gestión de Procesos en las Entidades de la Administración Pública Central e Implementación de Ventanilla Única Virtual, 2015)

Un grupo poblacional de especial atención, son las personas con discapacidad, sobre todo a partir de la Constitución del año 2008. En el año 2010, por ejemplo, el gobierno ecuatoriano impulsó el estudio bio-psicosocial “Misión solidaria Manuela Espejo”, el que arrojó un total de 294 803 personas con discapacidad en situación crítica. El propio estudio dio paso a la elaboración de la Agenda Nacional para la Igualdad en Discapacidades para el período 2013-2017 (CONADIS, 2013, p. 12).

Específicamente, esta investigación estuvo enfocada al estudio del eje de trabajo Inclusión Productiva, el mismo que “Promueve el desarrollo de proyectos productivos a través del diseño de un plan de negocio, estudio de mercado, confirmación de viabilidad financiera, diseño de marca empresarial y, por supuesto, el acompañamiento de profesionales especializados, con el objetivo de incluir a las personas con discapacidad y sus familias a la vida productiva del país, en condiciones de equidad”. (SETEDIS, 2015)

Tal como se ha descrito, este eje actualmente cuenta con una serie de procesos (Anexo 1) que deben permitirle llegar a su objetivo, que es la generación de emprendimientos a personas con discapacidad. Por su

importancia, se hace necesario el análisis de estos procesos, siendo esta la problemática central del trabajo, para comprobar si están permitiendo el beneficio a este grupo prioritario, así como si se apegan al marco legal y si resultan suficientes para lograr la meta para una plena Inclusión Productiva.

Otra particularidad de la investigación es que se realizó en la provincia Esmeraldas, territorio que, según el informe de la SETEDIS (2015), cuenta con 12534 personas con discapacidad, las cuales, además de su condición especial, requieren de mayor atención por el hecho de vivir en una de las provincias más pobres del país (INEC, 2010), lo cual aumenta su situación de vulnerabilidad.

1.2 Justificación

La experiencia práctica de este investigador, quien se desempeña como Director de la SETEDIS en la provincia Esmeraldas, reafirma la necesidad del presente trabajo dado que no se conocen estudios previos sobre la temática y que existen una serie de actividades que pueden ser contempladas y gestionadas en estos procesos para tener mayor eficiencia en su implementación y como resultado el éxito de un microemprendimiento.

Las personas con discapacidad son los usuarios de esta institución, amparados en la Constitución de la República del 2008 y la Ley Orgánica de Discapacidades. En la provincia de Esmeraldas este grupo prioritario es muy diverso en los aspectos socioeconómico y sociocultural, predominando los de escasos recursos económicos.

El resultado de este estudio se pondrá a disposición de la SETEDIS en la provincia de Esmeraldas, para así contribuir a que esta institución revise críticamente sus procesos, lo cual puede ayudar a fortalecerlos y en consecuencia, mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidad.

1.3 Marco teórico de la investigación

Las herramientas obtenidas en la Maestría en Administración de Empresas, permiten la búsqueda de los referentes teóricos que deben ser tenidos en cuenta en este trabajo. Ello permitió realizar una primera concreción del mismo, que será el abordaje teórico de los conceptos que guiarán esta investigación. Estos conceptos son: procesos, gestión por procesos, inclusión, inclusión productiva, usuario y atención al usuario.

1.3.1 Fundamentación teórica/conceptual

Según la interpretación realizada por este autor sobre la bibliografía consultada (Agudelo, 2011; Pérez, 2010; Coronel, 2013), puede afirmarse que un proceso es una combinación de actividades mutuamente relacionadas que, a través del empleo de recursos, transforman los insumos en productos con de valor agregado para la satisfacción del cliente. Dos características básicas que definen a un proceso son la variabilidad y la repetitividad.

En ese mismo sentido, según (Agudelo, 2011a), los procesos se clasifican, de acuerdo con su alcance, en:

- Macro proceso, que corresponde al sistema productivo en su conjunto
- Procesos
- Subprocesos, que son subdivisiones operativas del proceso

Al conjunto de procesos organizacionales y sus relaciones se le denomina mapa de procesos. La figura 1 muestra un mapa de procesos por su alcance.

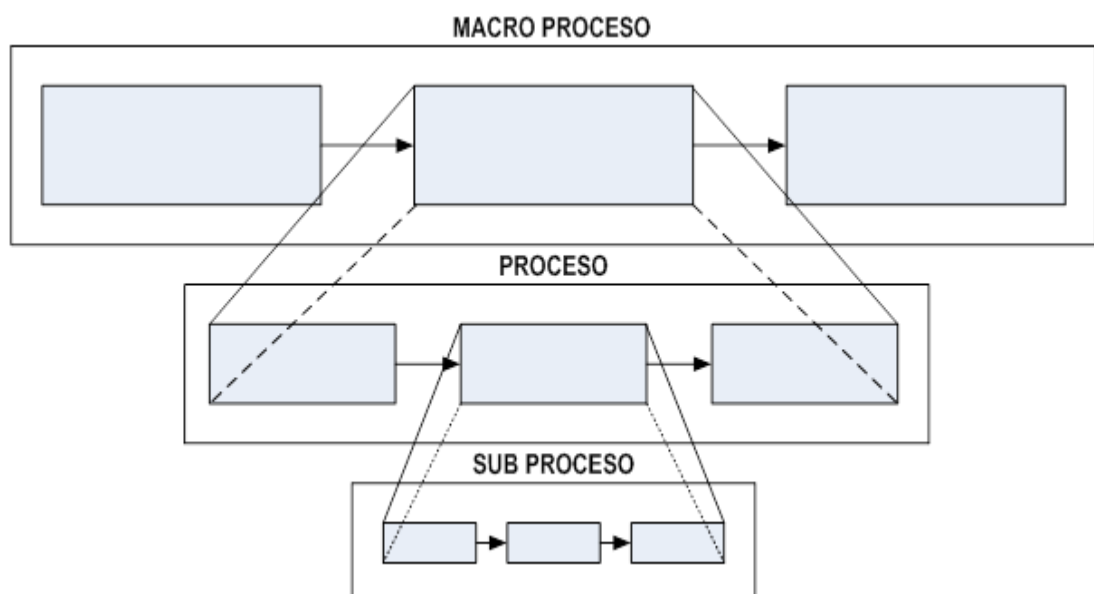


Figura 1: Mapa de procesos por su alcance

Fuente: Adaptado de Agudelo (2011)

Atendiendo a los ámbitos organizacionales de su competencia, los procesos pueden clasificarse de la siguiente manera (Agudelo, 2011b):

- Procesos estratégicos, gerenciales o visionales, son aquellos cuya responsabilidad compete a la alta dirección, interesan a toda la empresa y vinculan a ésta con su entorno
- Procesos clave, operativos o misionales, denominados de *front office*, son aquellos que generan valor para el cliente de manera directa. Los procesos clave genéricos más comunes son los siguientes: la elaboración e implementación de la estrategia corporativa, el diseño y desarrollo de nuevos productos, la realización de productos, la entrega de productos a clientes y la gestión de las relaciones con clientes.
- Procesos de apoyo, denominados de *back office*, son aquellos que ayudan a la realización de los procesos clave

La figura 2 presenta un mapa de procesos por su naturaleza.

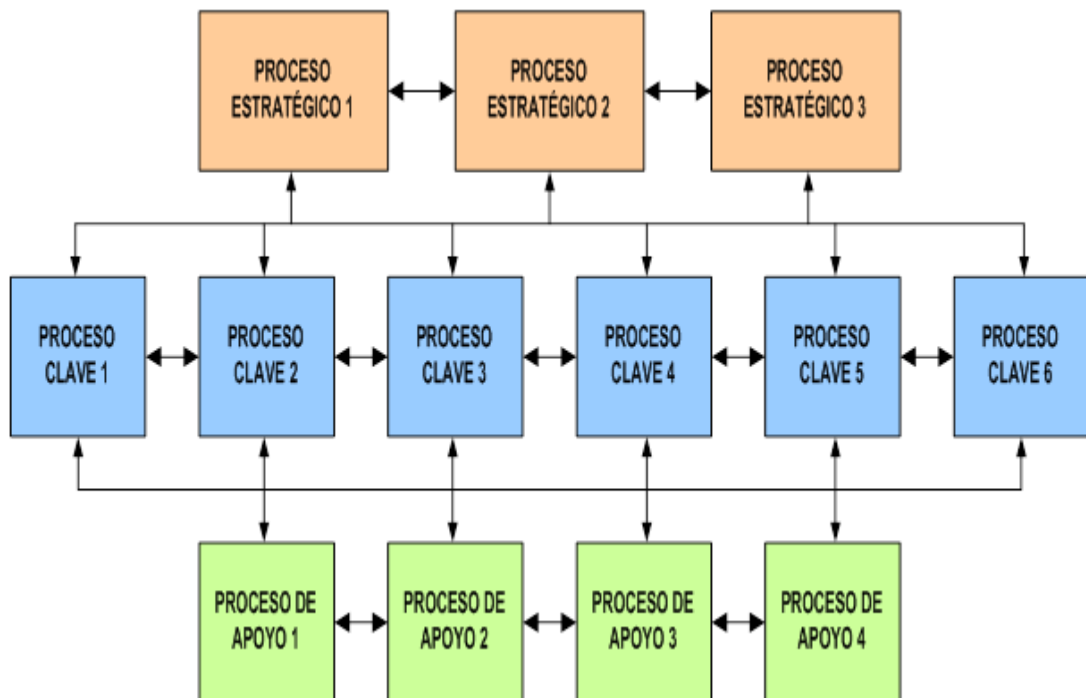


Figura 2: Mapa de procesos por su naturaleza

Fuente: Adaptado de Agudelo (2011)

También pueden clasificarse por su estructura. Esta clasificación obedece al tipo de sistema productivo del que hacen parte los procesos (Pérez, 2010).

Las tipos pueden ser:

- Procesos en línea (sistema *flow shop*), son procesos continuos que elaboran productos estandarizados en masa,
- Procesos intermitentes o por lotes (sistemas *job shop*), son procesos discontinuos, de tipo taller, que elaboran productos bajo pedido, y,
- Procesos por proyecto o de ubicación fija, son procesos de ciclo largo que elaboran productos de gran magnitud, colocados en posición fija.

Después de lo anterior expuesto resultó oportuno ver cómo están recogidos en la Norma ISO. De conformidad con lo que establecen los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, los procesos pueden clasificarse en:

- Procesos de responsabilidad de la dirección (capítulo 5 de la Norma), aquellos que se refieren al compromiso de la dirección, al enfoque al cliente, a la política de la calidad, a la planificación, a la responsabilidad, autoridad y comunicación, y a la revisión por la dirección.
- Procesos de gestión de recursos (capítulo 6 de la Norma), aquellos relativos a la provisión de recursos, a los recursos humanos, a la infraestructura y al ambiente de trabajo.
- Procesos de realización del producto (capítulo 7 de la Norma), aquellos que tienen relación con la planificación de la realización del producto, el cliente, el diseño y desarrollo, las compras, la producción y prestación del servicio y el control de los equipos de seguimiento y medición.
- Procesos de medición, análisis y mejora (capítulo 8 de la Norma), aquellos referidos al seguimiento y medición, al control del producto no conforme, al análisis de datos y a la mejora.

En el orden de las ideas anteriores todos los documentos correspondientes a la gestión de los procesos deben ser archivados y conservados en un *manual de procesos*. Según (López, 2007), entre los principales documentos están los siguientes:

- *Mapa de procesos*: que muestra las interacciones entre los procesos,
- *Matriz de interacción de procesos*: que muestra las relaciones de causa efecto entre los procesos,
- *Fichas de procesos*: que definen las características relevantes de los procesos,
- *Procedimientos*: que presentan maneras determinadas de realizar los procesos.

Por las consideraciones anteriores la gestión por procesos abarca la gestión integral de la organización. Se trata de un ámbito estratégico crítico que representa la base misma de la vida de las organizaciones, en lo que respecta a su crecimiento, su competitividad, así como al cumplimiento de sus objetivos sociales.

La gestión por procesos es un esquema estructural y operativo de gestión empresarial, que se utiliza con la intención de lograr aventajar las expectativas del cliente y su fidelización. Se basa en la conversión acertada de los requerimientos de éste, o sea, en sus necesidades y expectativas, en características del producto, aplicando trabajo en equipo y estrategias de mejoramiento continuo de la secuencia de procesos relacionados de la cadena de valor (Coronel, 2013a, p. 15).

El propio autor afirma que la gestión por procesos es también un cuerpo de conocimientos teóricos y que tiene por tanto, una serie de principios y herramientas concretas, que permiten gestionar la calidad de la empresa en su conjunto, concordando las demandas del cliente con los intereses y ofertas organizacionales (Coronel, 2013b, p.15).

En este propósito el enfoque basado en procesos consiste en la organización de la empresa como un sistema de procesos, la descripción de éstos, de sus interacciones y su gestión (Coronel, 2013c, p16)

La Norma ISO 9001:2008.

...promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. (p. vi).

En la misma Norma se indica que

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción (...) Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas (Norma ISO 9001:2008, p. vi)

Una adecuada implementación y práctica de la gestión por procesos, puede retribuir a las organizaciones con las siguientes ventajas principales:

- Orientación hacia el cliente, la estrategia corporativa y los objetivos estratégicos, superando la barrera de los departamentos funcionales,
- Realización de una gestión continua de todos los procesos, integrados en la cadena de valor, y también por separado, de manera individual,
- Establecimiento de prioridades para gestionar las mejoras que se planifique alcanzar,

- Incremento de la eficacia –cumplimiento con el cliente– y la eficiencia – mejoramiento de la organización,
- Desarrollo de ventajas competitivas derivadas del mejoramiento de la calidad y la productividad,
- Facilidades para la implementación de un sistema integrado de gestión,
- Potenciación del trabajo en equipo (Coronel, 2013d, p. 1)

Resulta oportuno agregar la gestión por procesos en las instituciones públicas, según (Marchán, Oviedo, 2011)

...el hecho de que las instituciones públicas justifican su creación y actuación generando bienes y servicios públicos que se canalizan para satisfacer los requerimientos de los/as ciudadanos, conduce a que las misiones de las organizaciones del sector público se definan en el marco legal que las crea desde la perspectiva de su valor agregado o contribución a los/as ciudadanos/as o usuarios externos de sus servicios. De manera que la necesidad de evaluar el cumplimiento y resultados de la misión de las instituciones públicas, sería el mejor sustento para exigir que su organización y gestión se orienten a generar los bienes y servicios públicos que satisfagan las expectativas de demandas de los/as ciudadanos/as. (p. 16).

Los mismos autores afirman que:

...la Administración Pública aplique un modelo de Organización y Gestión por Procesos constituye el requerimiento técnico para implementar una gestión enfocada en bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los/as ciudadanos/as, para facilitarles información que les ayude a tomar decisiones racionales y, adicionalmente, poder estar en condiciones de evaluar la gestión pública por sus resultados esperados. (p. 17).

El cambio de visión de los/as ciudadanos/as como usuarios externos de los bienes y servicios de las instituciones públicas, da lugar a que la Administración Pública rediseñe su estructura organizacional funcional para dar un salto hacia una gestión pública por procesos enfocada a producir productos finales primarios que cubran las necesidades y expectativas de los/as ciudadanos/as.

La atención al usuario en una institución pública, cuyos servicios son de gran demanda por parte de la población, se convierte en una valiosa herramienta que, bien utilizada, puede significar para la institución el posicionamiento en el mercado, así como el cumplimiento de su misión y por tanto, su permanencia y consolidación. Por ello se debe tener muy clara la importancia que tiene el usuario para el desarrollo y crecimiento de la institución. El contacto con el usuario debe ser efectivo, respetuoso y se debe contar con todas las facilidades para poder realizar con eficiencia su labor.

En ese mismo orden y dirección el término usuario es un sinónimo de otro de vital importancia en la bibliografía sobre Administración de Empresas: cliente. Otros sinónimos lo son también consumidor o comprador. A la hora de analizar las definiciones de cada uno de estos se han encontrado notables similitudes, por lo cual en este caso definiremos el término usuario, sistematizando luego, la teoría sobre el cliente, entendiendo que para los objetivos de esta investigación, resultan irrelevantes sus diferencias.

Según Denton (2006), el usuario es aquella persona que es receptora de algún servicio público, privado, empresarial o profesional. Es por lo tanto un individuo que recibe un servicio y atención por parte de una empresa o institución pública cuando está demandando un servicio brindado por el Estado.

De acuerdo con Escudero (2011), la atención al cliente es el cúmulo de actividades interrelacionadas que oferta un suministrador con el fin de que el cliente consiga el producto o servicio en el momento y lugar adecuados, garantizándose un uso correcto del mismo. El servicio y la atención al cliente es la manera que una empresa u organización utiliza para llegar al cliente y poder realizar la venta de un producto o servicio.

También el servicio y la atención al cliente “es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos” (Brown, 2006, p. 56)

Las estrategias que se utilicen para la atención al cliente deben ser bien aplicadas para que el mismo se sienta satisfecho y regrese una vez más.

En ese mismo sentido las características del servicio al cliente según (Gracia, F., et al. 2009) son las siguientes:

Es intangible porque no se lo puede percibir, es perecedero, es continuo, es integral, la oferta del servicio es prometer y cumplir, el foco del servicio es la satisfacción del cliente y el valor agregado como plus al producto...El servicio al cliente debe cumplir con algunas características pero la más importante es que la persona tenga una satisfacción a la hora de recibir la atención y que eso este acompañado de un buen bien o producto...Dentro del servicio al cliente uno de los aspectos más relevantes para el este es el valor agregado ya que es el que nos motiva de siempre a retornar a la misma institución o empresa a cubrir algún tipo de necesidad o servicio. (p.59).

Resulta oportuno definir inclusión. La palabra proviene del verbo Incluir del latín Includere. Verbo transitivo, directo que significa abarcar, contener en sí. Otros significados son: Involucrar. Implicar. Insertar. Intercalar. Introducir. Hacer parte. Figurar entre otros. Pertenecer conjuntamente con otros.

En el Diccionario Aurelio (1975), el verbo incluir presenta varios significados, todos ellos con el sentido de algo o alguien insertado entre otras cosas o personas. Esta definición en ningún momento presupone que el ser incluido requiere ser igual o semejante a los demás a quienes se agregan.

La Inclusión es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades (Unesco, 2005).

El término ha tomado fuerza debido a las diferentes formas de exclusión que han tenido lugar a lo largo del desarrollo de la humanidad. Existen grupos sociales que han sido excluidos o marginados por diversas causas, entre ellas ha sido históricamente importante, la pobreza económica.

De ahí que la Inclusión tenga múltiples aristas. En la actualidad se manejan términos como inclusión social, económica o pedagógica, siendo la más importante para esta investigación, la inclusión productiva.

Si bien este autor no encontró una definición explícita de Inclusión productiva, si puede acercarse a determinados elementos importantes al respecto. De cuantía resulta el rol que microempresarios, pequeños productores y empleados de las zonas de menores recursos pueden desempeñar en la creación de valor. Esta dinámica del sector empresarial, mejora los ingresos y condiciones de vida tanto de los microempresarios como de sus familias. En este sector vulnerable de la población, se encuentran precisamente, las personas con discapacidad.

Desde algunos años, en la región latinoamericana se han hecho esfuerzos tanto teóricos como prácticos para avanzar en el crecimiento económico inclusivo. Según datos de CEPAL (2013), si bien la pobreza disminuyó en unos 12 puntos porcentuales entre los años 1999 y 2013, América Latina y el Caribe sigue siendo la región del mundo con mayores niveles de desigualdad. Este fenómeno crea un círculo vicioso que inhibe el desarrollo inclusivo socioeconómico en el mediano y largo plazo. De ahí la importancia de las iniciativas de inclusión productiva.

En el caso particular de Ecuador la Inclusión productiva se refiere a la promoción del desarrollo de proyectos productivos a través del diseño de un plan de negocio, estudio de mercado, confirmación de viabilidad financiera, diseño de marca empresarial y, por supuesto, el acompañamiento de profesionales especializados, con el objetivo de incluir a las personas con

discapacidad y sus familias a la vida productiva del país, en condiciones de equidad (SETEDIS, 2015)

Específicamente la Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades (SETEDIS) es una institución pública que tiene como objetivo *“Desarrollar coordinar y ejecutar planes, programas y proyectos que permitan mejorar la calidad de vida de las Personas con Discapacidad, sus familias y la comunidad”*. (SETEDIS, 2015)

Siendo su Misión:

Promover y asegurar el goce pleno de los derechos de las personas con discapacidad del Ecuador a través de la coordinación interinstitucional e intersectorial, seguimiento de políticas y ejecución de planes, programas y proyectos; promoviendo acciones de prevención, atención, investigación e integración. (SETEDIS, 2015)

Y su Visión:

Ser la institución líder en la coordinación, seguimiento y evaluación de la implementación de la política pública, hacia el cumplimiento de los derechos de las Personas con Discapacidad; siendo un referente regional y mundial, en el marco de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las Personas con Discapacidad, la Constitución de la República y la Ley Orgánica de Discapacidades.(SETEDIS, 2015)

Su trabajo se basa en 5 ejes estratégicos, a saber:

1. Inclusión Participativa
2. Inclusión Productiva
3. Accesibilidad Universal
4. Gestión Inclusiva del Riesgo
5. Cooperación Internacional

1. Inclusión Participativa: Promueve el empoderamiento comunitario y el desarrollo territorial de las personas con discapacidad, sus familias, actores locales y comunidad; a partir de la coordinación y articulación intersectorial en los componentes: Salud, Educación, Subsistencia, Social y Empoderamiento. Además, impulsa la participación interinstitucional entre las entidades públicas, privadas y de la sociedad civil.

La Inclusión Participativa es implementada a través de la estrategia de Desarrollo Inclusivo Comunitario (DIC), que prevé el fortalecimiento de redes de articulación territorial a nivel distrital, y la conformación de comités de personas con discapacidad, generación de planes de acción comunitarios y asambleas ciudadanas a nivel parroquial, en el territorio nacional.

2. Inclusión Productiva: Promueve el desarrollo de proyectos productivos a través del diseño de un plan de negocio, estudio de mercado, confirmación de viabilidad financiera, diseño de marca empresarial y, por supuesto, el acompañamiento de profesionales especializados, con el objetivo de incluir a las personas con discapacidad y sus familias a la vida productiva del país, en condiciones de equidad.

3. Accesibilidad Universal: es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad, comodidad y autonomía de la forma más natural posible, puesto que la accesibilidad universal beneficia a todos.

El marco normativo ecuatoriano, estipula a la Accesibilidad Universal como un derecho de todas las personas, tal como se presenta en la tabla siguiente:

CONVENCIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS	CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR 2008	PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR	LEY ORGÁNICA DISCAPACIDA DES	AGENDA NACIONAL PARA LA IGUALDAD EN DISCAPACIDADE S
Art.9. Accesibilidad Universal.	Art.16. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial.	Objetivo 2. Auspiciar la igualdad, cohesión, inclusión y equidad social y territorial en la diversidad.	Art.58. Accesibilidad	Cap.3.2 Educación
	Art.47. Los establecimientos educativos cumplirán normas de accesibilidad.		Art.60. Accesibilidad en el transporte	Cap.3.3.7 Accesibilidad al medio físico, información y comunicación
	Art.330. Se garantizará la inserción y accesibilidad en igualdad de condiciones de trabajo		Art.61. Unidades Accesibles Art.63. Accesibilidad de comunicación Art.66. Accesibilidad en bibliotecas	Cap.4.1.5 Matriz de políticas y lineamientos en el eje educación, accesibilidad.

Tabla 1: Marco normativo ecuatoriano sobre Accesibilidad Universal

Fuente: SETEDIS 2015

1. Gestión Inclusiva del Riesgo: Visibiliza e Incluye a las personas con discapacidad y sus familias en todas las fases de la gestión de riesgos (análisis de riesgo, reducción, respuesta y recuperación). Además, capacita a los organismos de socorro para su atención prioritaria.
2. Cooperación Internacional: Promueve el cumplimiento de los instrumentos internacionales de Derechos Humanos en otros países de la región y el mundo, con especial énfasis en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo.

1.3.2 Fundamentación legal

La investigación en curso se fundamenta en documentos que rigen la vida del país, tales como la Constitución de la República(2008), el Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017) y la Ley Orgánica de discapacidades.

La Constitución de la República (2008) en su Art. 11, afirma que:

Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. (p.11).

El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad. (p. 11).

Específicamente acerca de las personas con discapacidad, en el Capítulo tercero. Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, se recoge en el Art. 35. que:

Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad. (p. 16).

En la sección sexta, Personas con discapacidad, Art 47. Se les reconocen a las personas con discapacidad determinados derechos, entre ellos:

“El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas”. (p.20)

En el Art 48.se plantea que “El Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren:

1. La inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica.
2. La obtención de créditos y rebajas o exoneraciones tributarias que les permita iniciar y mantener actividades productivas, y la obtención de becas de estudio en todos los niveles de educación.
5. El establecimiento de programas especializados para la atención integral de las personas con discapacidad severa y profunda, con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad, el fomento de su autonomía y la disminución de la dependencia.
6. El incentivo y apoyo para proyectos productivos a favor de los familiares de las personas con discapacidad severa” (p. 21)

Por su parte, el Plan Nacional del Buen Vivir (2013), dentro de sus políticas y lineamientos estratégicos, se plantea “Desarrollar las capacidades de la administración pública para la prestación de servicios públicos de calidad con calidez, incorporando un enfoque intercultural, intergeneracional, de discapacidades, de movilidad humana y de género” (p.98).

También en la Línea de acción Transformación de la matriz productiva, se promulga que se debe “Incentivar actividades productivas en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, generando empleo que reduzca la desigualdad social y promueva el acceso laboral de discapacitados y mujeres”. (p.400).

Finalmente, la Ley Orgánica de Discapacidades (2012), en su Art. 2. deja claro que:

Ampara a las personas con discapacidad ecuatorianas o extranjeras que se encuentren en el territorio ecuatoriano; así como, a las y los ecuatorianos en el exterior; sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, su cónyuge, pareja en unión de hecho y/o representante legal y las personas jurídicas públicas, semipúblicas y privadas sin fines de lucro, dedicadas a la atención, protección y cuidado de las personas con discapacidad. El ámbito de aplicación de la presente Ley abarca los sectores público y privado. (p. 6).

El Artículo 46. - Políticas laborales. - sostiene que:

El Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades en coordinación con la autoridad nacional encargada de las relaciones laborales formulará las políticas sobre formación para el trabajo, empleo, inserción y reinserción laboral, readaptación profesional y reorientación ocupacional para personas con discapacidad, y en lo pertinente a los servicios de orientación laboral, promoción de oportunidades de empleo, facilidades para su desempeño, colocación y conservación de empleo para personas con discapacidad, aplicando criterios de equidad de género. (p. 12).

También el Artículo 55. - Crédito preferente. - es claro, al afirmar que:

Las entidades públicas crediticias mantendrán una línea de crédito preferente para emprendimientos individuales, asociativos y/o familiares de las personas con discapacidad. El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, otorgará créditos quirografarios reduciendo en un cincuenta por ciento (50%) el tiempo de las aportaciones necesarias para tener acceso a los mismos. En este caso, no se exigirá como requisito que las aportaciones sean continuas. (p. 14).

1.3.3 Revisión de estudios previos

La búsqueda bibliográfica realizada para esta investigación ha permitido identificar algunos estudios que pueden servir de antecedente al actual.

El primero de ellos fue desarrollado en México en el año 2006 y se titula “La especificación de procesos en las instituciones públicas de educación superior”, de los autores Adalberto Velázquez y Armando Maldonado. En dicho estudio se presenta una propuesta de especificación de los procesos esenciales y de apoyo, que se llevan a cabo en las Instituciones de Educación Superior de carácter público.

La metodología utilizada fue el modelado de las actividades que se encuentran dentro de los procesos, especificando la arquitectura de procesos elaborada por los propios autores en un estudio anterior del año 2005. El estudio permitió arribar a conclusiones recomendaciones para reordenar las actividades que llevan a cabo las Instituciones de Educación Superior mexicanas.

El segundo estudio fue realizado por la Subsecretaría de la Gestión Pública de conjunto con la Jefatura de Gabinete de Ministros de la República de Argentina en el año 2006. El resultado consiste en un “Manual para el análisis, evaluación y reingeniería de Procesos en la Administración Pública”, que fue resultado de la necesidad de modernizar el sector público de ese país.

En el estudio se realizó la descripción, el análisis y la evaluación de los procesos, punto inicial para la implementación de una mejora continua con la finalidad de alcanzar la excelencia. Se realizaron las actividades siguientes:

- Enumerar los procesos principales
- Determinar los límites de los procesos
- Evaluar la importancia estratégica de cada proceso
- Obtener opiniones acerca de la situación de cada proceso
- Calificar los procesos

Para ello se utilizaron instrumentos como el brainstorming, los diagramas de afinidades e interrelaciones, la matriz de actividades con problemas entre otros.

El tercer estudio previo identificado fue realizado en Colombia, por el Departamento Administrativo de la Función Pública de la República de Colombia en el año 2014 y consiste en una guía para “Rediseño Institucional de Entidades Públicas”.

El documento provee una metodología para analizar los procesos internos de las entidades públicas que incluyen el mapa de procesos, así como la clasificación y el análisis de los mismos. Según se declara por sus autores, la guía es un instrumento para identificar primero y generar después, los cambios necesarios para la prestación de mejores servicios de forma sostenida.

Uno de los aspectos relevantes de dicho estudio para la investigación en curso, es el procedimiento que utilizan para analizar los procesos legales. Para ello se utiliza la tabla siguiente:

Normas específicas	No. De Acto administrativo	Responsabilidad de la entidad	Se cumplen las responsabilidades			Propuesta de reformas y acciones
			Si	Parcialmente	No	

Tabla 2. Marco legal

Fuente: Adaptado de Rediseño Institucional de Entidades Públicas (2014)

Como puede observarse es un procedimiento sencillo que permite evaluar el cumplimiento o no del marco legal establecido en las instituciones públicas. Otra táctica sencilla se utiliza para el análisis de los procesos internos, se trata del planteamiento de interrogantes que permiten verificar y concluir. A continuación se muestran algunos ejemplos de importancia para el presente trabajo:

Verificar	Concluir
¿Se requiere que el proceso se lleve a cabo?	¿Cuáles procesos se deben mantener?
¿Es necesario que el proceso sea ejecutado en la entidad?	¿Cuáles procesos se deben eliminar si fuera el caso?
¿La entidad suministra los recursos necesarios para la prestación del servicio?	¿Cuáles procesos son susceptibles de trasladar, unificar o mejorar?
¿Los procesos se corresponden con los objetivos y funciones de la institución?	¿Cuáles funciones se deben seguir desarrollando?
¿La entrega del servicio al cliente es oportuna?	¿Cuáles no se requieren? Y ¿Cuáles se proponen?
Las quejas, reclamos y sugerencias respecto a la prestación del servicio	¿Es pertinente hacer modificaciones a las normas que rigen los procedimientos?
¿Cuáles son los logros de la entidad frente a las metas establecidas?	¿Se requiere mejorar la prestación del servicio? Y ¿Se requiere ajustar los estándares de desempeño?

Tabla 3. Identificación de los procesos requeridos para brindar el servicio

Fuente: Adaptado de Rediseño Institucional de Entidades Públicas (2014)

Otro estudio previo identificado es el llevado a cabo por los ingenieros Marcos J. Haro Nivela y Diego A. Franco Ochoa, (2014), de la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil en Ecuador. El mismo tuvo como tema “Proyecto de

emprendimiento productivo para inclusión laboral de personas con discapacidad del Cantón Babahoyo provincia de Los Ríos, 2014”.

Este estudio realiza un amplio recorrido conceptual por el tema de la discapacidad y su soporte legal para el caso del Ecuador. Asimismo, una de las herramientas metodológicas que utiliza es la encuesta a personas con discapacidad, que son obviamente, el centro de todas las investigaciones mencionadas. Los resultados de dichas encuestas, son utilizados para la creación de una propuesta de intervención.

Uno de los aspectos destacados en las conclusiones de la tesis, es el reconocimiento de la SETEDIS como impulsor de actividades productivas que involucran a personas con discapacidad.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Valorar los procesos del eje de Inclusión Productiva de la Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades para su implementación

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar las alianzas estratégicas para la implementación de los procesos de Inclusión Productiva en Esmeraldas
- Caracterizar los procesos de Inclusión Productiva en Esmeraldas
- Examinar el alcance del marco legal para la Inclusión Productiva

CÁPITULO 2

METODOLOGÍA

La presente investigación se realizó en la Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades, ubicada en el cantón Esmeraldas, provincia Esmeraldas. Para llevar a cabo esta investigación, se seleccionó la metodología cualitativa como perspectiva fundamental.

La recolección de la información se realizó a través de fuentes primarias y secundarias. Dentro de las primeras se utilizó técnicas tales como la observación y las encuestas, mientras que, dentro de las segundas se estudió documentos tales como textos y publicaciones seriadas y no seriadas de diversos autores e instituciones nacionales e internacionales, lo cual ha permitido explicar las concepciones asociadas a la temática escogida y contribuir a la conformación de un criterio sobre las distintas posiciones de los autores.

Se realizó varios procedimientos de investigación que permitió la obtención de los objetivos propuestos. A continuación se detallan los pasos que se cumplieron:

- Buscar información bibliográfica.
- Redacción del marco teórico.
- Pilotaje de los instrumentos de investigación.
- Aplicación de los instrumentos de investigación.
- Análisis de los instrumentos de investigación.
- Análisis de los resultados obtenidos.
- Conclusiones y Recomendaciones.
- Entrega del informe de investigación.
- Socialización del informe.

2.1. Método de Investigación

Según los objetivos de la investigación, la presente tesis puede clasificarse como aplicada ya que según Grajales(2000), la investigación aplicada,

depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir y para modificar.

La investigación científica aplicada tiene por finalidad la búsqueda y consolidación del conocimiento y su aplicación para el enriquecimiento del acervo cultural y científico, así como la producción de tecnología al servicio del desarrollo integral de las naciones.

Según los medios utilizados para la obtención de los datos, se utilizó investigación documental. Este tipo de investigación proporciona la base del estudio a través de material escrito. Este investigador utilizó esta técnica para familiarizarse con la problemática estudiada y detectar posibles escenarios y estrategias. Sampieri (2006), dice que la investigación documental consiste en detectar, obtener y consultar bibliografía, de modo que puedan ser útiles para los propósitos del estudio.

Específicamente en este estudio se analizó los documentos siguientes:

- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidades
- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Discapacidades
- Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades
- Decreto 547 (Sobre transformación de la Secretaría Técnica en Discapacidades y sus atribuciones)
- Estructura actual con coordinadores
- Reforma a Estatuto Orgánico por Procesos de la SETEDIS
- Procedimiento de generación de emprendimientos
- Informes de gestión
- Indicadores y reportes de Inclusión Productiva según la herramienta Gobierno por resultados (Gobierno por Resultados)

También según los medios utilizados para la obtención de los datos, esta es una investigación de campo o in situ, la que ha permitido estudiar eleje de Inclusión Productiva de la Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva, para diagnosticar su situación actual aplicando los conocimientos adquiridos con fines prácticos

Este tipo de investigación, al realizarse en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, le permitió al investigador, un conocimiento más profundo del mismo así como manejar con más seguridad, los datos obtenidos.

Según el nivel de profundidad y alcance, este trabajo puede ser catalogado como investigación descriptiva. Para ello, este investigador se ha basado en la opinión de Behar (2008), cuando dice que los estudios descriptivos sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes, permitiendo detallar el fenómeno estudiado a través de la medición de uno o más de sus atributos.

Se utilizaron en este trabajo, métodos lógicos basados en los procesos de deducción, análisis y síntesis, así como métodos empíricos como la observación, que permitieron un mayor acercamiento al conocimiento del objeto de estudio.

2.2. Universo y Muestra

El universo de esta investigación se analizó por partes, en función de dar cumplimiento al sistema de objetivos planteados. Una primera parte del universo lo constituyen los funcionarios involucrados en el procedimiento de generación de emprendimientos de personas con discapacidad, o sea, los aliados de la SETEDIS en el proceso de Inclusión Productiva. Los mismos se definen en la siguiente tabla:

INSTITUCIÓN	RELACIÓN CON EL PROCESO	FUNCIONARIOS DE LA MUESTRA
--------------------	--------------------------------	-----------------------------------

Ministerio De Agricultura Ganadería Y Pesca (MAGAP)	Capacitación y asistencia a emprendedores	1. Director Provincial 2. Responsable Reactivación Café Cacao 3. Responsable Innovación Tecnológica Participativa
Servicio de Rentas Internas (SRI)	Capacitación a Emprendedores	1. Director Provincial 2. Jefe Provincial Departamento Asistencia al Contribuyente
Banco Nacional del Fomento (BNF)	Financiación de los emprendimientos (Parte del convenio con SETEDIS)	1. Gerente Sucursal Esmeraldas 2. Oficial de Crédito
Secretaría Nacional de Compras Públicas (SERCOP)	Capacitación y asistencia a emprendedores	1. Director Provincial 2. Analista de Compras Inclusivas
Total de funcionarios		9

Tabla 4. Aliados de la Inclusión Productiva

Fuente: Elaboración propia

La otra parte del universo, correspondió a los 28 emprendedores beneficiados hasta el momento. A continuación se listan los emprendimientos, a cuyos representantes se encuestarán:

No.	Emprendimiento	Concepto del negocio
1	Granja de codorniz don Llova	Producción y comercialización de huevos de codorniz
2	Auto lavado Quiñonez	Lavado de autos express y al vapor
3	Ebanistería la zeta	Fabricación de muebles para el hogar
4	Granja avícola pechuga criolla	Producción y comercialización de pollos y
5	Mi cacao	Cultivo de cacao
6	Cyber Triple W	Servicio de internet , trabajos , copias e impresiones
7	Ferretería Universal	Venta al por menor de artículos de ferretería
8	Cocadas san mateo	Producción y comercialización de cocadas al por mayor y menor
9	Lubricadora San Luis	Venta al por menor de lubricantes
10	Bazar bisutería Blue Moon	Venta de bisutería al por menor
11	Gavis confecciones	Confección de todo tipo de prendas de vestir
12	Servicios de limpieza Gilary	Actividades de limpieza de todo tipo de edificios
13	Internet.com	Venta de servicios de internet, copiadora, impresiones, y trabajos.
14	Finca tres hermanos	Cultivo de palma africana
15	Mi cerdo criollo	Cría de ganado porcino

16	Mini tienda Patty	Venta de víveres en general
17	Mar azul	Compra y venta de mariscos
18	Viveres Carlos Concha	Venta de víveres en general
19	Comedor La cuchara brava	Elaboración de almuerzos y meriendas
20	Distribuidora de huevos Andrade	Venta de huevos
21	Finca cacaotera El aroma	Cultivo de cacao
22	Mini Market'd Héctor	Venta de víveres en general
23	Electronika's Kagua	Comercialización de accesorios para instalación, mantenimiento y reparación de dispositivos
24	Pollos a la brasa El sazón del negro Cortez	Ventas de pollo a la brasa
25	Carpintería & ebanistería Don Luis	Fabricación de muebles para el hogar
26	Finca Guavinita	Cría de animales
27	Granja porcina Vera	Proceso de engorde y crianza de cerdos
28	Ganado Sagrado Corazón	Cría y comercialización de ganado vacuno

Tabla 5: Emprendimientos beneficiados por la SETEDIS

Fuente: Elaboración propia

2.3. Instrumento/s

El instrumento de investigación es el medio que se utiliza para medir y registrar la información. Es por ello que después tener claro el alcance y objetivos de la investigación, se seleccionaron los siguientes instrumentos:

Observación:

Según Sampieri (2006) la observación cualitativa no es mera contemplación. Implica adentrarse en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo así como una reflexión permanente.

En por ello que en esta investigación se realizó la observación directa tanto de los procesos, como de la satisfacción de los usuarios de la SETEDIS (anexo 5). En este tipo de investigación la observación es de gran importancia, pues provee al investigador de una fuente más de información, acerca de los niveles de satisfacción de los usuarios con el cumplimiento de los procesos establecidos.

Encuestas:

Según Audirac, (2006), “la encuesta es un instrumento que permite recabar información general y puntos de vista de un grupo de personas”. Es por ello que se escogió este instrumento para la recopilación de datos primarios, como una fuente importante de conocimiento científico, ya que los datos que se obtienen son confiables, debido a que las respuestas se limitan a lo planteado. De la misma forma, la codificación, el análisis y la interpretación de los datos son sencillos. (p.90).

La planificación y aplicación de las encuestas, se la realizó de manera personal, con preguntas cerradas, tanto a funcionarios implicados en el proceso (Anexo 2) como a los emprendedores con discapacidades (Anexo 3), los cuales son los usuarios de la SETEDIS.

Para la elaboración de las encuestas se tomaron como modelos, los ilustrados en las Tablas 1 y 2 de esta investigación, en el epígrafe “Revisión de estudios previos”. Las propuestas de encuestas fueron sometidas al criterio de

especialistas en el tema, para determinar si se ajusta a los objetivos del presente trabajo.

Los especialistas para la validación de las encuestas fueron seleccionados, bajo el criterio de que todos tienen amplia experiencia tanto técnica como académica en el tema que se trata. Estos son:

Nombre y apellidos	Institución
Lcda. Karime Vanessa Fonseca Acosta	SETEDIS
Ing. María Gabriela Zambrano Viñanzaga	SETEDIS
Lcda. Mariuxi Mejía	SETEDIS

Tabla 6: Especialistas seleccionados para validación de las encuestas

Fuente: Elaboración propia

En el anexo 5 se encuentra la validación de los instrumentos realizada por los especialistas.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Descripción de la muestra

Fueron encuestados 9 funcionarios de las entidades que intervienen en el eje de inclusión productiva de la SETEDIS, siendo esta población, de 4 mujeres y 5 hombres, todos con estudio de nivel superior.

Los emprendedores encuestados se correspondieron con el total de emprendimientos registrados hasta la realización de esta investigación (28), con una composición de 7 mujeres y 21 hombres, los mismos que presentan discapacidades físico-motoras entre las cuales se encuentran: discapacidad física y personas con discapacidad intelectual en las cuales aplicaban sus representantes

3.2. Análisis y descripción de resultados

Análisis de la encuesta realizada a los funcionarios.

Sobre si los procesos se lleven dentro del eje Inclusión Productiva, los 9 funcionarios encuestados están de acuerdo en que los procesos tratados deben llevarse a cabo dentro del eje de inclusión productiva, reflejando la importancia de los mismos.

En cuanto a, si es necesario que la SETEDIS ejecute todos los procesos, el 100% de los encuestados concordaron en sea la institución que ejecute los procesos, lo que reafirma el papel rector de esta institución para la inclusión productiva de las personas con discapacidad.

También existe unanimidad en la respuesta de que los procesos se deben a los objetivos de la institución, ya que todos los encuestados estuvieron de acuerdo que los procesos llevados a cabo están en consonancia con los objetivos y misión de la institución que los maneja.

Asimismo los 9 funcionarios que representan el 100%, de acuerdo a si la institución cuenta con los recursos para la entrega de sus servicios, afirman que la SETEDIS cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo los procesos y que entrega sus servicios de manera oportuna.

Si son atendidos las quejas y reclamos, se apreció que solo 1 de 9 encuestados sostiene que la atención a los reclamos y quejas no se cumple. El resto se manifiesta de manera favorable sobre el asunto.

En cuanto a los logros de la SETEDIS si han sido positivos, se observó como casi el 78% de los encuestados valora positivamente los logros obtenidos por esta secretaría, mientras que solo un 22% opina que todavía es factible alcanzar mejoras en diversos aspectos.

Si es necesario hacer modificaciones a las normas, la mayor parte de los encuestados consideró que las normas que rigen los procedimientos deben ser revisadas y modificadas para adaptarlas a las condiciones actuales ya que el contexto económico, político y social está en constante movimiento. Seis encuestados representando el 67% está a favor de la revisión y mejora de las normas que rigen los procesos. Mientras que solo tres, el 33% no cree necesario la modificación de las normas.

Finalmente con respecto a los estándares de desempeño, la mayor parte está de acuerdo en que los estándares de desempeño no deben ser modificados, solo 1 de 9 encuestados se encuentra a favor de modificarlos.

En ese mismo sentido el análisis de la encuesta realizada a los emprendedores arrojo lo siguiente:

Sobre si existen los recursos necesarios para prestar el servicio, la totalidad de los emprendedores (28), que son los usuarios de SETEDIS, coincidieron en que la institución cuenta con los recursos para llevar a cabo los procesos. Así mismo se reflejó en ellos un alto grado de satisfacción con el servicio recibido de la institución ya que su totalidad expresa que esta les ofrece los servicios de manera oportuna. (Preguntas 1 y 2)

El 100% de los encuestados creen que los procesos que realiza la institución son dinámicos, cortos y necesarios y están de acuerdo en que las quejas y reclamos son atendidas debidamente y en tiempo y forma. (Preguntas 3 y 4)

En cuanto al servicio que presta SETEDIS, se observó que los emprendedores consideran que el servicio prestado es susceptible de mejoras ya que 26 de 28, el 93% opino que debe ser mejorado.

De acuerdo con las instituciones aliadas para promover los emprendimientos, también hay unanimidad por cuanto los 28 encuestados que representan el

100% consideran que la SETEDIS trabaja con las instituciones adecuadas para llevar a cabo los procesos. Sin embargo, si debería trabajar con otras, se refleja que 25 de 28, casi el 90% consideró que la institución debe trabajar con otras entidades aparte de los que están establecidas en los procesos.

En cuanto a si esta institución a través de sus procesos promueve la inclusión productiva, pareciera que los emprendedores no creen que los procesos llevados a cabo por la SETEDIS conlleven a promover el desarrollo de proyectos productivos, cuando en efecto esta es la razón de ser de la institución. Se observa que un 75% opina que no logra llegar a ese objetivo y solo un 25% considera que se logra cumplir.

A pesar del resultado anterior, sobre si la institución persigue la implementación de la política pública, el 100% de los encuestados se mostraron de acuerdo en que la SETEDIS es la Institución líder en esta tarea de lograr la inclusión productiva.

Mediante el análisis de los procesos observados durante el tiempo transcurrido como Director de la SETEDIS, se constató que uno de los principales escollos para lograr la inclusión productiva es el acceso al crédito, ya que si se sigue lo que está establecido legalmente solo se puede hacer mediante el banco designado y no hay participación de instituciones privadas en el proceso.

Este pudiera ser un buen punto a analizar y modificar en la base legal.

Lo otro observado con el paso del tiempo es que las labores de capacitación y de instrucción a los emprendedores pudieran ser llevadas a cabo con instituciones de educación superior y así elevar el nivel de preparación e ir involucrando más a los diversos actores de la comunidad.

CAPÍTULO 4

DISCUSIÓN

Una vez concluidas las encuestas y realizadas al primer grupo del universo de encuestados, los funcionarios públicos relacionados con los procesos de la Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades (SETEDIS), reflejan aspectos positivos en cuanto a las características de los procesos que está llevando a cabo esta Secretaría, sin embargo, sugieren mejorar la normativa que impulsa sus actividades.

El segundo grupo encuestado se refiere a los emprendedores asesorados por SETEDIS, y manifiestan que esta institución además de articular con los aliados estratégicos como Banco Nacional de Fomento (BNF) y ahora denominado BANECUADOR, Servicio de Rentas Internas (SRI), SERCOP (Secretaría Nacional de Compras Públicas), Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca (MAGAP), debería realizar otras alianzas que se reflejen en los procesos. También creen que se debe mejorar el servicio e incluir en sus procesos actividades para promover el desarrollo de proyectos productivos para personas con discapacidad.

Sin embargo, las personas con discapacidad encuestadas consideran que la SETEDIS es institución líder en la inclusión productiva.

En el estudio llevado a cabo por los ingenieros Marcos J. Haro Nivelá y Diego A. Franco Ochoa de la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil en Ecuador se llega en una de sus conclusiones al reconocimiento de SETEDIS como impulsor de actividades productivas que involucran a personas con discapacidad, en perfecta concordancia con lo recogido en las encuestas realizadas en Esmeraldas que arrojaron la misma importancia de dicha institución, a pesar que en este último también concluyen con la necesidad del fortalecimiento de las actividades para el impulso productivo de este grupo prioritario. Es importante reconocer la efectividad de la información alcanzada tanto en el estudio previo como en la investigación realizada, ya que en las dos se encuestaron a personas con discapacidad.

Las preguntas utilizadas en las encuestas se apoyaron en las realizadas en el estudio del Departamento Administrativo de la Función Pública de la

República de Colombia, Rediseño Institucional de Entidades Públicas (2014), esta herramienta permitió obtener aspectos de suma importancia con respecto a su objetivo para el análisis de procesos internos, en las dos investigaciones

En la observación se evidenció que los procesos de inclusión productiva contemplan una serie de actividades, desde la generación de la idea de negocio hasta su implementación. Sin embargo, no se evidencia en los procesos algunas acciones como; el fortalecimiento de capacidades, que debe ser previo a la implementación del emprendimiento, cuando ya esté aprobado la viabilidad financiera y de mercado, y sin embargo es una actividad que no se plasma en el proceso, pero realmente si se cumple después de implementado el emprendimiento.

Además, otras acciones como; el seguimiento al emprendimiento, debe ser plasmado en los procesos como una actividad que permita hacer el acompañamiento al emprendedor hasta alcanzar la madurez del negocio. Sin embargo, actualmente esta acción hace referencia solamente al desembolso del dinero.

Actualmente los procesos de inclusión productiva son necesarios para lograr la implementación de emprendimientos para personas con discapacidad, lo que significa que deban ser financiados, pero la mayoría de personas con discapacidad que son de escasos recursos no lograrían calificar. De tal forma que debería definirse en los procesos la articulación con otros actores de financiamiento independiente del convenio que existe con BANEQUADOR, considerando que la constitución prevé su inclusión con créditos preferenciales

CAPITULO 5

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

Las alianzas estratégicas como; SRI, MAGAP, SERCOP, BANEQUADOR que en la actualidad tiene SETEDIS para garantizar la inclusión productiva han sido clasificados tanto por funcionarios como emprendedores como adecuadas, sin embargo, se admite la necesidad de trabajar con otras instituciones que en la práctica participan en la generación del emprendimiento, fortalecimiento de capacidades y articulación de mercado, como; las Universidades, Gobiernos Autónomos Descentralizados y Organizaciones sin fines de lucro, y que deben estar incluidas en los procesos respaldadas con un convenio interinstitucional, tal como está BANEQUADOR. Sobre los procesos que realiza SETEDIS, puede afirmarse que todos son necesarios e importantes y están en consonancia con los objetivos planteados, porque buscan asegurar el éxito del emprendimiento a través de un plan de negocios asesorado y su financiamiento para la implementación, siendo esta institución la idónea para llevarlos a cabo y cuenta a la vez, con los recursos necesarios para ello.

SETEDIS, generalmente, entrega sus servicios de manera oportuna y atiende los reclamos y quejas de forma favorable. No obstante, aún puede alcanzar mejoras en diversos aspectos como la promoción del desarrollo productivo, que es su esencia. Para ello deberá ser reformada la Ley Orgánica de Discapacidades (2012) en su artículo 55, con la necesidad de ampliar el ámbito crediticio para el fomento productivo de personas con discapacidad, con incentivos que permitan crear productos desde la banca privada y Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Finalmente, puede afirmarse que, aunque existen aspectos que trabajar para su implementación, los procesos del eje de Inclusión Productiva de la SETEDIS se realizan sistemáticamente y con la participación en todas las actividades del usuario o beneficiario directo.

5.1. Propuestas

- Seguir profundizando mediante estudios en los aspectos levantados con la investigación.
- Modificar los procesos para incluir las diversas instituciones que intervienen en este y no están recogidas en los procesos actuales. Tales como, trabajo de capacitación y de apoyo con los centros universitarios para lograr generar emprendimientos y el monitoreo y asesoría constante de los emprendimientos.
- Diversificar las fuentes de obtención de crédito, incluyendo en la Ley Orgánica de discapacidades (2012) el financiamiento con bancos privados a través de incentivos a estos bancos.
- Hacer llegar la investigación al Ministerio de Productividad para que sea utilizada en la adaptación del programa que permita la generación de emprendimientos a personas con discapacidad, ya que esta entidad se hará cargo de las funciones de la SETEDIS.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agenda Nacional de la Igualdad en Discapacidades 2013-2017, Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades, CONADIS
- Agudelo, L. F., (2012), Evolución de la Gestión por Procesos, Medellín, Colombia, Icontec Internacional
- Armstrong, M. y Brown, D. (2006), Strategic rewards: Making it Happen, London, United Kingdom, Kogan Page Publishers
- Audirac, C. A, (2007), Desarrollo organizacional y consultoría, México D.F, Trillas
- Behar, D. S. (2008) Introducción a la Metodología de la Investigación, Bogotá, Colombia, Editorial Shalom
- Buarque Holanda, A, (1975), Novo Dicionario da Língua Portuguesa, Río de Janeiro, Brasil, Editor Aurélio Buarque de Holanda Ferreira
- Buen vivir: Plan Nacional 2013-2017: todo el mundo mejor, (2013), Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES
- Constitución de la República del Ecuador, (2008), Asamblea Nacional, Comisión Legislativa y de Fiscalización
- Coronel, I. (2012), Planeación Estratégica, S/E, Cuenca, Ecuador
- Denton, K. (2006), Measuring relevant things, Performance Improvement, Volume 45, Issue 3, pages 33–37
- Departamento Administrativo de la Función Pública, (2014), Rediseño Institucional de Entidades Públicas, Colombia
- Escudero, M. (2011), Gestión Comercial y atención al cliente, Madrid, España, Editorial Paraninfo
- García, F. et al. (2009), Técnicas de servicio y atención al cliente, Madrid, España, Editorial Paraninfo
- Grajales, T., (2000), Tipos de investigación. Recuperado de <http://tgrajales.net/investipos.pdf>
- Haro, M.J. y Franco, D. A. (2015), Proyecto de emprendimiento productivo para inclusión laboral de personas con discapacidad del Cantón Babahoyo provincia de Los Ríos, 2014, Maestría en Desarrollo Local Mención en

Formulación y Evaluación de Proyectos de Desarrollo Endógeno, Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, Unidad de Posgrados

- Hernández, R. (2006), Metodología de la Investigación, Cuarta Edición, México D.F. Mc Graw-Hill Interamericana
- Ley Orgánica de discapacidades (2012). Suplemento -- Registro Oficial N° 796
- López, R. (2007), Curso de Formación de Asesores Internos para la implementación de Gestión por Procesos, Expo Ecuador, Cuenca, Ecuador
- Marchán, C. y Oviedo, M. (2011), Modelo de Organización y Gestión por Procesos en la Administración Pública, Primera edición, Quito, Ecuador, Editorial IAEN
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, (2005), Educación para todos. El imperativo de la calidad, páginas 248-259
- Pérez Fernández, J. A. (2010), Gestión por Procesos, Madrid, España. ESIC Editorial
- Secretaría Central de ISO, (2008), Norma internacional ISO 9001:2008, páginas 1-3, Suiza
- Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades (2015). Recuperado de <http://www.setedis.gob.ec/la-secretaria-tecnica/>
- Subsecretaría de la Gestión Pública de conjunto con la Jefatura de Gabinete de Ministros de la República de Argentina, (2006), Manual para el análisis, evaluación y reingeniería de Procesos en la Administración Pública, Argentina
- Velázquez, A. y Maldonado, A. (2006), La especificación de procesos en las instituciones públicas de educación superior, Teoría y Praxis, No.2

ANEXOS

Anexo 1. Procesos de la Inclusión Productiva



Fuente: Procedimiento de generación de emprendimientos (SETEDIS, 2015)

Anexo 2

GUÍA PARA LA ENCUESTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS RELACIONADOS CON LOS PROCESOS DEL EJE DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA DE LA SECRETARÍA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN INCLUSIVA EN DISCAPACIDADES EN ESMERALDAS

El presente estudio forma parte de la realización de una tesis de maestría sobre los procesos del eje de Inclusión Productiva de la Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades en Esmeraldas. La misma pertenece al MBA de la PUCESE y sus resultados pretenden tributar al mejoramiento de los procesos que caracterizan el eje de Inclusión Productiva de esta institución.

Es por ello que ha sido seleccionado como parte del universo de la investigación. La información que facilite, será utilizada para analizar los procesos del eje de Inclusión Productiva de la Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades para su plena implementación, comprometiéndonos a mantener la confidencialidad de la misma.

Muchas gracias.

Cuestionario:

Acerca de los procesos siguientes:

- Realizar la calificación de crédito
- Presentar propuesta de emprendimiento
- Analizar propuesta de emprendimiento
- Solicitar cotizaciones
- Elaborar perspectiva de negocio y plantilla financiera
- Revisar carpeta según requisitos de la entidad financiera
- Enviar carpeta a entidad financiera para trámites de crédito
- Realizarseguimiento

1. ¿Se requiere que los procesos citados se lleven a cabo dentro del eje de Inclusión Productiva?
Sí ___ No___
2. ¿Es necesario que todos los procesos sean ejecutados por la Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades?
Sí ___ No___
3. ¿Los procesos se corresponden con los objetivos y funciones de la institución?
Sí ___ No___
4. ¿La SETEDIS cuenta con los recursos necesarios para la prestación de sus servicios?
Sí ___ No___
5. ¿La entrega del servicio por parte de la SETEDIS al cliente es oportuna?
Sí ___ No___
6. ¿Son atendidas las quejas, reclamos y sugerencias respecto a la prestación del servicio?
Sí ___ No___
7. ¿Los logros de la Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades han sido positivos?
Sí___ No___
8. ¿Es pertinente hacer modificaciones a las normas que rigen los procedimientos?
Sí ___ No___
9. ¿Se requiere ajustar los estándares de desempeño?
Sí ___ No___

(f).....

ENCUESTADO

Anexo 3.

GUÍA PARA LA ENCUESTA DIRIGIDA A EMPRENDEDORES BENEFICIADOS CON LOS PROCESOS DEL EJE DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA DE LA SECRETARÍA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN INCLUSIVA EN DISCAPACIDADES EN ESMERALDAS

El presente estudio forma parte de la realización de una tesis de maestría sobre los procesos del eje de Inclusión Productiva de la Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades en Esmeraldas. La misma pertenece al MBA de la PUCESE y sus resultados pretenden tributar al mejoramiento de los procesos que caracterizan el eje de Inclusión Productiva de esta institución.

Es por ello que ha sido seleccionado como parte del universo de la investigación. La información que usted facilite, será utilizada para analizar los procesos del eje de Inclusión Productiva de la Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades para su plena implementación, comprometiéndonos a mantener la confidencialidad de la misma.

Muchas gracias.

1. ¿La SETEDIS cuenta con los recursos necesarios para la prestación de sus servicios?

Sí ___ No___

2. ¿La entrega del servicio por parte de la SETEDIS al cliente es oportuna?

Sí ___ No___

3. ¿Los procesos en la prestación del servicio son?

a. Necesarios _____ o Innecesarios _____

- b. Cortos _____ o Largos _____
c. Burocráticos _____ o Dinámicos _____

4. ¿Son atendidas las quejas, reclamos y sugerencias respecto a la prestación del servicio?

Sí ___ No___

5. ¿Se requiere mejorar la prestación del servicio?

Sí ___ No___

6. ¿La SETEDIS trabaja con las instituciones adecuadas para promover los emprendimientos de personas con discapacidad?

Sí ___ No___

7. ¿La SETEDIS debería trabajar con alguna otra institución para promover los emprendimientos de personas con discapacidad?

Sí ___ No___

8. ¿La SETEDIS promueve el desarrollo de proyectos productivos para incluir a las personas con discapacidad, a través de los procesos que lleva a cabo?

Sí ___ No___

9. ¿Es la SETEDIS la institución líder en Esmeraldas, en la coordinación, seguimiento y evaluación de la implementación de la política pública, hacia el cumplimiento de los derechos de las Personas con Discapacidad?

Sí ___ No___

(f).....

ENCUESTADO

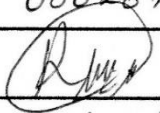
Anexo 4.

GUÍA DE OBSEVACIÓN TESIS: Análisis de los Procesos de Inclusión Productiva de la Secretaría Técnica para la Gestión Inclusiva en Discapacidades en La Provincia De Esmeraldas. SITUACIÓN A OBSERVAR: Actividades en los procesos de Inclusión Productiva. OBJETIVO: Diagnosticar la situación real de los procesos de Inclusión Productiva.		
HECHOS O CASOS	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS
1.- ¿Qué sucede con los interesados para generación de emprendimientos que no cumplen requisitos o no son sujeto de crédito?	Se pudo observar que los interesados que no logran cumplir requisitos, se les niega totalmente la generación del emprendimiento.	Es importante que la SETEDIS tenga otras alternativas para que los interesados puedan alcanzar la generación del emprendimiento
2.- ¿En qué fase del proceso se realiza el fortalecimiento de capacidades a los solicitantes?	Se pudo observar que se articulan las capacitaciones después que es desembolsado el dinero para generar el emprendimiento.	Las actividades de capacitación no se contemplan en los procesos y además deben ser ejecutadas antes del desembolso para asegurar el éxito del emprendimiento.
3.- ¿Qué comprende el seguimiento del emprendimiento?	Se pudo observar que el seguimiento a que hace referencia el procedimiento es al desembolso del dinero.	Es necesario que el seguimiento se aplique como un acompañamiento al emprendedor articulándolo a mercados o clientes

ANEXO 5

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	☒	☐	☒	☐	☐	☒	☒	☐	☒	☐		
2	☒	☐	☒	☐	☐	☒	☒	☐	☒	☐		
3	☒	☐	☒	☐	☐	☒	☒	☐	☒	☐		
4	☒	☐	☒	☐	☐	☒	☒	☐	☒	☐		
5	☒	☐	☒	☐	☐	☒	☒	☐	☒	☐		
6	☒	☐	☒	☐	☐	☒	☒	☐	☒	☐		
7	☒	☐	☒	☐	☐	☒	☒	☐	☒	☐		
8	☒	☐	☒	☐	☐	☒	☒	☐	☒	☐		
9	☒	☐	☒	☐	☐	☒	☒	☐	☒	☐		
10	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										☒	☐	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										☒	☐	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										☒	☐	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										☒	☐	
VALIDEZ												
APLICABLE:						☒		NO APLICABLE:				
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por:		MARIA GABRIELA ZAMBRANO VIÑANZAGA										
C.I:		080 222 6050										
Firma:												
Fecha:		06/05/2016										

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	/		/			/	/		/			
2	/		/			/	/		/			
3	/		/			/	/		/			
4	/		/			/	/		/			
5	/		/			/	/		/			
6	/		/			/	/		/			
7	/		/			/	/		/			
8	/		/			/	/		/			
9	/		/			/	/		/			
10												
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										/		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										/		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										/		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										/		
VALIDEZ												
APLICABLE:						/		NO APLICABLE:				
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por:		ANGELA MARIUXI MEJIA RAMOS										
C.I:		0802876748										
Firma:												
Fecha:		06/05/2016										

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	/		/			/	/		/			
2	/		/			/	/		/			
3	/		/			/	/		/			
4	/		/			/	/		/			
5	/		/			/	/		/			
6	/		/			/	/		/			
7	/		/			/	/		/			
8	/		/			/	/		/			
9	/		/			/	/		/			
10												
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										/		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										/		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										/		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										/		
VALIDEZ												
APLICABLE:						/		NO APLICABLE:				
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por:		KARIME VANESSA FONSECA ACOSTA										
C.I:		0802877555										
Firma:												
Fecha:		06/05/2016										