



**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**

Seréis mis testigos

ESMERALDAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE ASOCIACIÓN DE PERSONAS CON
DISCAPACIDAD FISICA DE ESMERALDAS (APDIFE)

TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TITULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

EMPRENDIMIENTO

AUTORA

ZULEMA MARLENE MERA RAMÍREZ

ASESOR

Mgt. FRANCISCO MILA

Esmeraldas, 2023

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

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 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Presidente del Tribunal de Graduación

Mgt. Mónica Vergara

Lector (a) 1

Mgt. Andrea Dueñas

Lector (a) 2

Mgt. Cristina Mendoza

Directora de Carrera

Mgt. Francisco Mila

Director de Tesis

Esmeraldas, marzo 2023

AUTORÍA

Yo, Zulema Marlene Mera Ramírez, con CI. 1723394761, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora y de la PUCESE

Zulema Marlene Mera Ramírez

CI. 1723394761

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios, por su amor y su misericordia que cada día se manifiesta para mí de manera incondicional, por darme el discernimiento y la sabiduría que necesité para seguir adelante en este largo y duro proceso, por otra parte, agradezco a mi esposo por ser ese pilar fundamental y darme su apoyo absoluto en cada etapa de mi carrera, así mismo, quiero expresar mi gratitud a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, en especial a la escuela de administración de empresas, por haberme permitido formarme en ella por medio de todas las personas altamente profesionales que fueron parte de este progreso, gracias a cada uno de los que fueron mis docentes ya que con su soporte y enseñanza construyeron la base de mi vida profesional.

Zulema Marlene Mera Ramírez

CI. 1723394761

DEDICATORÍA

El siguiente trabajo de tesis se lo dedico con todo mi corazón a Dios, ya que todo se lo debo a él, Dios es mi fuerza, mi roca y mi fortaleza sin el nada fuera posible, a mis queridos pequeños Mathews y Eliam porque me motivan día a día a dar lo mejor de mí para ser mejor madre, ser humano y profesional, por ustedes soy más fuerte, a mi esposo por siempre estar a mi lado dándome su apoyo, motivándome a seguir hasta el final de todo lo que emprendo con su ejemplo de nobleza y perseverancia, a mi madre hermosa por brindarme su hombro escucharme por sus oraciones y consejos de motivación, ustedes son mi todo los amo con todo mi corazón.

Zulema Marlene Mera Ramírez

CI. 1723394761

ÍNDICE DE CONTENIDO

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	ii
AUTORÍA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORÍA.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
LISTA DE FIGURAS	viii
LISTA DE TABLAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
Presentación del tema	1
Planteamiento del problema	2
Justificación.....	3
Objetivos.....	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos	4
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	5
1.1. Bases teórico – científicas	5
1.1.1. Las asociaciones.....	5
1.1.2. Análisis Situacional.....	6
1.1.3. Discapacidad	9
1.1.4. Análisis FODA.....	12
1.2. Antecedentes.....	13
1.3. Marco legal.....	16
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS.....	18
2.1. Tipo de estudio	18
2.2. Descripción conceptual y operacionalización de variables	19
2.3. Método de la investigación.....	22
2.4. Técnicas e instrumentos a utilizar	22

2.5. Población y muestra.....	23
2.6. Análisis de datos	24
CAPÍTULO III: RESULTADOS	25
3.1. Estudio de los factores internos y externos de la asociación APDIFE	25
3.1.1. Focus group.....	25
3.1.2. PSTEL.....	27
3.1.3. Factores externos	28
3.1.4. Factores internos	29
3.1.5. Factores externos e internos.....	30
3.2. Elementos que inciden en el rendimiento de las ventas de los emprendimientos de la asociación APDIFE	31
3.3. Estrategias que permitan a la asociación, un mayor crecimiento en el mercado esmeraldeño	37
3.3.1. Entrevista	37
3.3.2. Matriz de Posicionamiento Estratégico y Evaluación de la Acción (PE y EA).....	38
3.3.3. Planeación Estratégica Cuantitativa (MPEC)	41
3.3.4. Matriz de la Estrategias resultantes del FODA.....	44
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	49
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
5.1. Conclusiones.....	51
5.2. Recomendaciones	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS.....	56

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Macro ambiente	8
Figura 2. Microambiente	8
Figura 3. PEST	27
Figura 4. Matriz de factores externos e internos	¡Error! Marcador no definido.
Figura 5. Satisfacción de los clientes	31
Figura 6. Atención a los clientes por orden de llegada	32
Figura 7. Tiempo de espera para ser atendidos	32
Figura 8. Resolución de problemas	33
Figura 9. Empleados son amables	33
Figura 10. Personal inspira confianza	34
Figura 11. Trabajadores dispuestos a ayudar a los clientes.....	34
Figura 12. Trabajadores ofrecen información y trato personalizado	35
Figura 13. Solución a inconvenientes	35
Figura 14. Trabajadores informan sobre los productos.....	36
Figura 15. Espacio físico para distribución de productos	36
Figura 16. Apariencia de los trabajadores	37
Figura 17. Graficación del Posicionamiento Estratégico-Evaluación de la Acción (PE y EA)	40

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Matriz categorial	20
Tabla 2. Muestra Focus Group	24
Tabla 3. Matriz de factores externos	28
Tabla 4. Matriz de factores internos	29
Tabla 5. Matriz de factores externos e internos	30
Tabla 6. Matriz de Posicionamiento Estratégico y Evaluación de la Acción (PE y EA).....	38
Tabla 7. Matriz de la Planeación Estratégica Cuantitativa (MPEC)	41
Tabla 8. FODA con estrategias	44

RESUMEN

La presente investigación se planteó como objetivo diagnosticar la situación actual de la asociación APDIFE, con la finalidad de identificar estrategias que ayuden al desarrollo económico de los emprendimientos, con la finalidad estudiar los factores internos y externos de la asociación y establecer los elementos que inciden en el rendimiento de las ventas de sus emprendimientos. El estudio fue mixto con un alcance descriptivo, no experimental, transaccional y documental. Se aplicó la técnica de focus group a los directivos a través de una guía de preguntas abiertas, la entrevista se le hizo al presidente de APDIFE y la encuesta con un cuestionario de opciones múltiples a los clientes. Los resultados indican que los factores, macro ambiente, microambiente e interno influyen directamente en los elementos externos e internos en la organización. La fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles del emprendimiento inciden en las ventas de los emprendimientos. El estudio concluye con la necesidad de implementar un modelo por gestión de procesos que permita hacer un control administrativo y de producción a más de planear estrategias de ventas y capacitaciones para el personal para proyectarse de forma decidida al futuro y mejorar la situación económica de los miembros de la asociación.

Palabras clave: Discapacidad física, análisis situacional, gestión por procesos.

ABSTRACT

The objective of this research was to diagnose the current situation of the APDIFE association, with the purpose of identifying strategies that help the economic development of the enterprises, with the purpose of studying the internal and external factors of the association and establishing the elements that affect the sales performance of their ventures. The study was mixed with a descriptive, non-experimental, transactional and documentary scope. The focus group technique was applied to the managers through a guide of open questions, the interview was made to the president of APDIFE and the survey with a multiple choice questionnaire to the clients. The results indicate that the macro environment, microenvironment and internal factors directly influence the external and internal elements in the organization. Reliability, responsiveness, security, empathy and the tangible aspects of the venture affect the sales of the ventures. The study concludes with the need to implement a model for process management that allows for administrative and production control in addition to planning sales strategies and training for staff to project decisively into the future and improve the economic situation of the members. of the association.

Keywords: Physical disability, situational analysis, process management.

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema

Las asociaciones son gremios de personas formadas para realizar un movimiento unido de manera estable, constituidas democráticamente, sin fines de lucro, es decir, que buscan generar beneficios a un grupo de personas que pertenezcan a la misma, las cuales actualmente ya cuentan con el apoyo la superintendencia de economía popular y solidaria constituida desde el 2008, quiénes sirven como organismo de control para su funcionamiento y desarrollo.

Según Grupo de Afinidad de Asociaciones Nacionales (AGNA, 2017) afirma que “Las asociaciones nacionales son redes de miembros a nivel nacional cuya conciencia es representar los intereses colectivos de los socios en particular y en general a los de la comunidad de organizaciones sin fines de lucro” (p. 2). Estas organizaciones cumplen un rol muy importante ya que no solo se dedican a velar por el cumplimiento de los derechos de las personas con capacidades especiales, sino también a la sensibilización de la sociedad en general en estos temas.

La Asociación de Personas con Discapacidad Física de Esmeraldas "APDIFE" se creó el 17 de mayo de 1999, se constituyó como asociación con 30 personas y actualmente cuenta con más de 200, se encuentra ubicada en la provincia de Esmeraldas en las calles Pedro Vicente Maldonado entre Pichincha y Ramón Tello, su representante legal es Sr. Omar Vásquez, los miembros de esta asociación son personas con discapacidad auditiva, visual y físicas (en sillas de ruedas, muletas), una discapacidad de mayor grado que otra, se dedican a dos emprendimientos, La Fragancia y el servicio que prestan en el centro de cómputo, en los cuales cada día luchan juntos para sacar adelante la asociación, para ellos, cada día es nuevo reto ya que escudriñan con firmeza como mejorar sus productos de manera empírica y hacerlos conocer en el mercado esmeraldeño.

En el año 2008 la asociación APDIFE mediante un proyecto de la prefectura esmeraldeña recibió una capacitación sobre el uso correcto de la internet. Los conocimientos adquiridos han servido para dar a conocer los productos por este medio a más personas, optimizando tiempo y recursos. También les ha servido para investigar sobre la importancia de tener un sello y una marca para cada uno de sus productos, sin embargo, aún están lejos de identificar cuáles son sus fortalezas, debilidades, oportunidades y las amenazas como asociación para de esta manera

establecer la situación actual y plantearse un plan que les permita crecer en sus emprendimientos.

Realizar un diagnóstico situacional en una organización es de vital importancia ya que este ayuda a analizar la estructura de la empresa, dentro de los factores internos y externos en donde se ha de conocer la eficiencia, el cliente interno, la información contable, información anterior, así como también las estrategias de la misma.

Planteamiento del problema

En la última década en el Ecuador se han implementado estrategias y programas de apoyo social y económico, al igual que la creación de reglas que favorecen a todas las personas de la sociedad, especialmente a las personas con discapacidades.

En el mismo sentido, es relevante destacar que la asociación APDIFE cuenta con dos emprendimientos, la fragancia, limpieza y bienestar que se dedica a la elaboración y comercialización de productos de limpieza como son: desinfectantes, jabón líquido y suavizante de ropa, además, brindan el servicio de computación ya que tienen un laboratorio con 7 computadoras, las cuales usan para elaborar oficios, reuniones virtuales y cuando los miembros de la asociación requieren del servicio de internet tienen libre acceso, por otra parte, es fundamental recalcar que los miembros de esta asociación son personas con discapacidad auditiva, visual y física.

De acuerdo con esto, se ha evidenciado que la asociación APDIFE no cuenta con manuales de proceso, registros sanitarios y maquinarias, esta carece de trabajo en equipo provocando que a la hora de la ejecución del proceso de producción que ocasiona cuellos de botella, puesto que, el proceso es realizado manualmente, tornándose más difícil la elaboración de productos, debido a la discapacidad física que presentan los colaboradores.

Por otra parte, es importante recalcar que la falta de oportunidad de trabajos y desigualdades sociales en el país es abundante y más aún en tiempos de crisis. En ese sentido, la demanda de un perfil de alto nivel con conocimiento del mercado laboral genera principalmente componentes discriminatorios en la población discapacitada.

De esta forma, es evidente que, la discapacidad no es solo de naturaleza biológica, genética o física, sino que también, se les niega la inclusión en los procesos de formación y desarrollo de capacidades productivas y vocacionales. Como tal, este hecho social, residente con discapacidad, viola sus derechos y es declarado "no apto" impidiéndole así poder entregar su crecimiento económico y rendir homenaje al desarrollo de la ciudad y/o país.

De esta manera, se puede señalar que el problema que se presenta en el sector con respecto a las personas con discapacidad es que se desconoce la capacidad de inclusión en varios sectores para generar oportunidades en la ciudad de Esmeraldas.

Teniendo en cuenta lo mencionado, se plantea la siguiente pregunta general ¿Cuál es la situación actual de la Asociación APDIFE?, además, se proponen las preguntas específicas: ¿Cuáles son los factores internos y externos que afectan el desarrollo de la asociación APDIFE? ¿Cuáles son los elementos que inciden en las ventas de la asociación APDIFE?, ¿Cuáles son las estrategias que se pueden implementar en APDIFE para lograr un crecimiento en el mercado esmeraldeño?

Justificación

Actualmente, tener una discapacidad genera una gran conmoción en lo personal, familiar y laboral, significa un gran cambio para la persona y por ende para la familia. Además, existe un problema socioeconómico y sociodemográfico, puesto que, se necesita dinero para someterse a pruebas específicas, recibir a tiempo tratamientos farmacológicos o psicológicos, se suelen presentar complicaciones. En ocasiones los adultos que se encuentran en situación de calle, niños cuyos padres no quieren ningún tipo de relación con ellos y los adolescentes son víctimas de todo tipo de abusos por su condición.

Existen varias asociaciones sustentadas por el Estado o de carácter privado, que brindan atención a las personas con discapacidad, tomando en cuenta los diversos entornos de pobreza, con el objetivo de garantizar sus derechos y mejorar su calidad de vida, a través del desarrollo de las habilidades y destrezas individuales que le aseguren acceder a un trabajo.

De este modo, se hace necesario conocer cada una de estas características, y tener una perspectiva general del diagnóstico situacional, pues dependiendo de la veracidad de la información impartida por cada persona con discapacidad, los centros asistenciales deben

brindarle una atención adecuada, acorde a su condición biológica y necesidades psicológicas. Además, es el Ministerio de Salud Pública es encargado de realizar las valoraciones respectivas y emisión de certificado de discapacidad acorde al tipo y grado.

La investigación permite a la asociación conocer la situación actual, en base al diagnóstico planificar estrategias que le ayuden a posicionar en el mercado sus emprendimientos como una buena opción para sus clientes. Entre los beneficios de la aplicación de un modelo adecuado de gestión administrativa se encuentran que los procesos se realizan de forma adecuada, se eliminan los cuellos de botellas en el proceso de producción, cada colaborador conoce sus funciones y la cumple a cabalidad.

Los beneficiarios directos son los miembros de la asociación quienes verán como sus ventas mejoran y con ello sus ingresos económicos, indirectamente los clientes quienes serán atendidos de mejor manera, se les brindará un servicio de calidad y se tomarán en cuenta sus sugerencias y recomendaciones.

Objetivos

Objetivo general

- Diagnosticar la situación actual de la asociación APDIFE, con la finalidad de identificar estrategias que ayuden al desarrollo económico de los emprendimientos.

Objetivos específicos

- Realizar el estudio de los factores internos y externos de la asociación APDIFE.
- Establecer los elementos que inciden en el rendimiento de las ventas de los emprendimientos de la asociación APDIFE.
- Identificar estrategias que permitan a la asociación, un mayor crecimiento en el mercado esmeraldeño.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

En este apartado se encuentran las bases teóricas que sustentan el presente estudio y los antecedentes de investigaciones previamente realizadas por diferentes autores que permitirán realizar la discusión adecuada.

1.1. Bases teórico – científicas

1.1.1. Las asociaciones

Las organizaciones son un medio necesario de orden constante de parte del recurso humano el cual necesita ser organizado para alcanzar los objetivos propuestos en común. Según la Fundación Gestión y Participación Social "FGPS " (2015) menciona que "La asociación sin ánimo de lucro es una agrupación de personas que se organizan para realizar una actividad en forma colectiva, la asociación goza de personalidad jurídica, lo que la hace capaz de adquirir derechos y contraer obligaciones" (p. 5). Este tipo de asociaciones se forman con el objetivo de realizar actividades de bienestar social y no generar beneficios monetarios y se espera que brinden mayores resultados, mediante donaciones privadas y gubernamentales.

"Las organizaciones son unidades sociales creadas deliberadamente a fin de alcanzar objetivos específicos para ello cuenta con tres tipos de recursos: materiales, técnicos y humanos" (Arias, 1990, p. 49). En este sentido, sus actividades y recursos dependen de las metas que se persiga, y a su vez, el mercado en el que se encuentre operando.

Las asociaciones al estar formadas por personas se convierten en el espacio propicio para mejorar la situación de sus socios, deben cumplir los requisitos de la ley para su constitución y funcionamiento (FGPS, 2015). Se caracterizan por ser colectivos que comparten los mismos objetivos y fines, creen en que juntos pueden salir adelante, se cuidan y comparten experiencias que les ayudan a crecer como seres humanos.

Una definición propia de asociaciones según el vigente derecho español: son personas jurídicas del tipo asociación sin fines de lucro, caracterizadas por la voluntariedad, independencia y horizontalidad, de régimen jurídico especial definido por la edad de sus miembros como elemento su objetivo determinante (Reverte, 2015). Este tipo de asociaciones si se pueden tener excedente económico al finalizar un año y esto permite la sostenibilidad de

la empresa, así mismo, estos valores se podrán reinvertir en el cumplimiento de las metas de la asociación.

Según García (2014), la característica principal de las asociaciones es su "personalidad jurídica, por estar formadas por varias personas o colectivos, por tener intereses compartidos, no poseen ánimo de lucros ya que los beneficios, el patrimonio, o los recursos no se pueden impartir entre los socios y su funcionamiento es democrático" (p.2).

1.1.2. Análisis Situacional

El análisis situacional es el estudio del medio en que se desenvuelve la empresa en un determinado momento, tomando en cuenta los factores internos y externos mismos que influyen en cómo se proyecta la empresa en su entorno.

En la opinión de Huilcapi y Gallegos (2020) el análisis situacional es un proceso sistemático que consiste en conocer cómo funciona una empresa u organización en un momento determinado, de los resultados que se obtengan se podrá proponer cambios estructurales y organizacionales que le permitan mejorar y enfrentarse a los retos de una sociedad en pleno siglo XXI.

Al análisis situacional se lo considera un método que permite analizar las dificultades que la empresa tiene, los factores internos y externos que influyen en cómo se proyecta, identifica las características del entorno, al igual que los procesos administrativos o productivos. Esta información le sirve al equipo directivo para realizar la planificación estratégica que le ayude a caminar de forma firme hacia el futuro.

Combina una serie de recursos humanos, tecnológicos y materiales para plantear soluciones viables a los problemas que se encuentren, con la menor inversión económica que asegure la continuidad de los procesos de forma correcta. Encamina a la empresa u organización en la dirección correcta a través de intervenciones definidas y puntuales en los procesos que lo necesiten para alcanzar una posición exitosa en el mercado.

De este modo, para diagnosticar es necesario que se realice un estudio previo de las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas (FODA), para acercarse al descubrimiento de la problemática que pueda estar presentando la organización “definir y describir

adecuadamente los problemas que van a ser estudiados o analizados, en una investigación descriptiva es oportuno realizar el análisis correspondiente. El análisis sirve de invaluable ayuda en la demostración de las causas que originan los problemas en estudio” (Huilocapi y Gallegos, 2020, p 7).

Importancia

El análisis situacional es importante porque permite obtener información del ambiente tanto interno como externo mismo que admitirá a continuación pronosticar las tendencias o ambiente en la organización.

Un diagnóstico situacional es una herramienta muy importante y es de gran apoyo para las organizaciones ya que por medio de esta se puede llegar a descubrir factores internos o externos que puedan estar causando efectos negativos en la empresa.

Según Huilocapi y Gallegos (2020) esta estrategia de uso administrativo debe ser utilizada cada cierto tiempo para realizar un diagnóstico de la organización, identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, pero lo más importante sirve para plantear soluciones a los problemas que se encuentren.

Ahora bien, un análisis situacional permite establecer estrategias organizacionales que permiten definir procesos del ambiente externo e interno de la organización para un estudio, y posterior pronosticación nuevas tendencias y estrategias empresarial.

Partes del análisis situacional

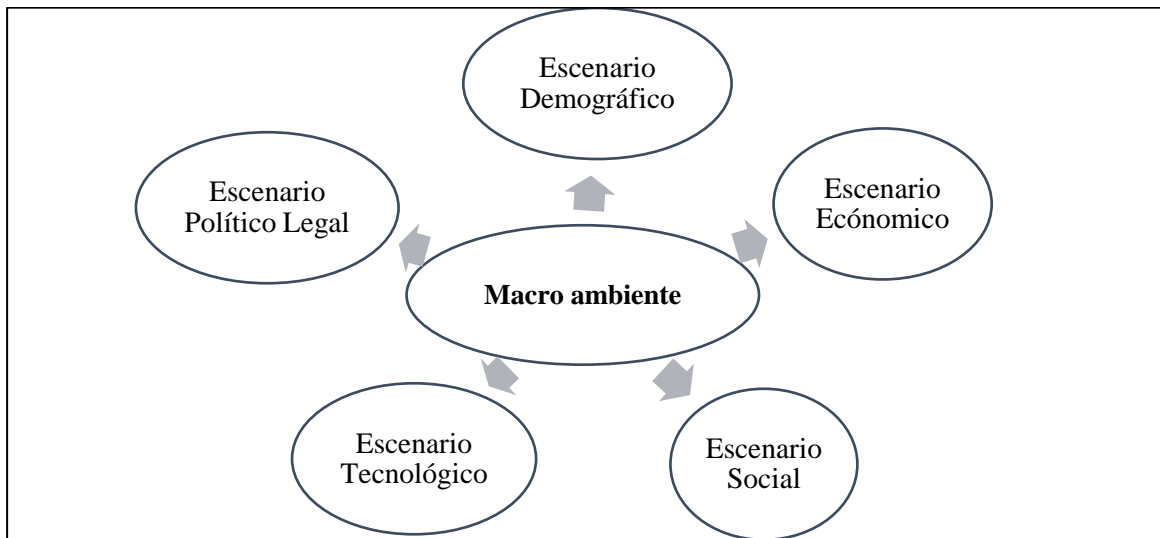
El análisis situacional alcanza partes de la empresa como son macro ambiente, microambiente y ambiente interno

- **Análisis del macro ambiente**

Para la realización del análisis del macro ambiente se tomará en cuenta el estudio de las principales variables que perjudique el desarrollo de las organizaciones, es decir aquellos factores que puede llegar a afectar la producción externa, Figura 1.

Figura 1

Macro ambiente



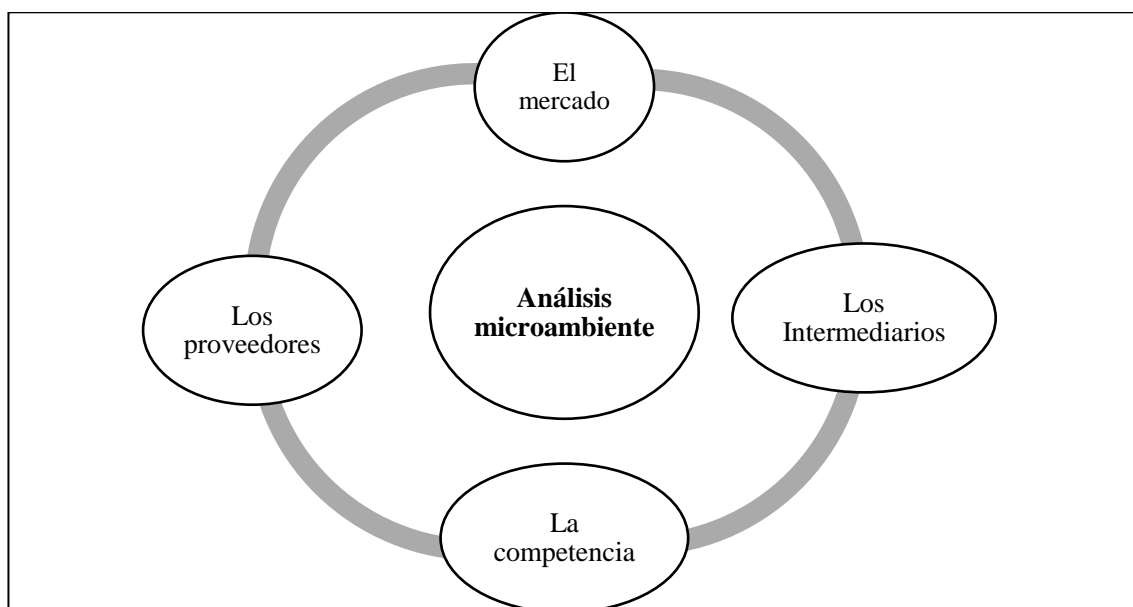
Nota. La figura representa los elementos que forman parte del macro ambiente según (Porter, 1979)

- **Estudio del Microambiente**

Formada por el entorno próximo a la organización, determina la forma en que se satisfacen las necesidades de los usuarios. Para el análisis del microambiente se tomará en cuenta las siguientes variables, Figura 2.

Figura 2.

Microambiente



Nota. La figura representa los elementos que forman parte del microambiente según (Porter, 1979)

- **Los proveedores**, la óptima gestión de compras y aprovisionamiento de materiales garantiza una buena relación entre la producción y la competitividad de la organización dentro del mercado.
- **Los intermediarios**, son las personas que se encuentran entre los productores finales y los clientes. Tienen como función proveer de bienes o servicios de forma rápida y eficaz.
- **La competencia**, son las empresas u organizaciones que realizan la misma actividad económica y que muchas veces comparten clientes y proveedores. La competencia directa se considera a las organizaciones posesionadas dentro del mismo entorno.

1.1.3. Discapacidad

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017), la discapacidad es la incapacidad parcial o total de una parte del cuerpo que le impide realizar las actividades de forma habitual. Afecta directamente a la persona que la padece e indirectamente las relaciones interpersonales con el entorno próximo.

Se la considera una deficiencia que afecta al cuerpo, a la mente, a las estructuras cognitivas y emocionales, puede ser heredada de los padres o adquirida por un accidente o una enfermedad, estas que modifican de forma definitiva el actuar del ser humano (Padilla, 2017).

La discapacidad es considerada como toda restricción o ausencia de la movilidad, debido a una deficiencia de la capacidad motriz para la realización de una actividad física o mental. Las consecuencias se pueden observar en el aspecto físico y psicológico, generando estados de ansiedad, miedo, tristeza y angustia (Sandoval, 2018).

La minusvalía, es la imposibilidad que tienen las personas de ser parte activa de la sociedad, impidiendo que se desenvuelva en igualdad de condiciones de quienes no las padecen. Se convierte en un limitante que impide la verdadera inclusión (García & Sarabia, 2014).

Tipos de discapacidad

Para un mejor estudio de la discapacidad se ha dividido las características según el tiempo de disfunción, tomando como base la clasificación internacional de funcionamiento, de la discapacidad en la salud de las personas, dichas clasificaciones se presentan a continuación.

- **Discapacidad intelectual**

La discapacidad intelectual o retraso mental, es aquella que presenta limitaciones en los procesos cognitivos que realiza el cerebro impidiendo que la persona desarrolle su parte intelectual de forma normal, se observa desde edades tempranas hasta los 18 años. De acuerdo con (Sanchez, 2019), explica que este tipo de discapacidad impiden que el ser humano se comporte y exprese de forma correcta para su edad y el contexto en que se desenvuelve.

Esta limitación es una de la más común en el ámbito educativo, se identifique por la dificultad que los estudiantes presentan en el proceso de enseñanza y aprendizaje y que les impide construir sus propios saberes. Este tipo de discapacidad se presenta de forma en los niveles leves, moderada, grave y profunda, afecta directamente a la persona diagnosticada ya que la incapacita y le quita la independencia y autonomía para realizar sus actividades de forma normal (Vera, 2017). Para diagnosticarla se realizan exámenes especializados por parte de un equipo interdisciplinario que le evalúa para determinar el grado y la probable causa.

- **La discapacidad mental**

Este tipo de discapacidad no es considerado como una enfermedad, sino más bien como una condición humana, el desconocimiento la sobreprotección, el aislamiento y la burla son actitudes que evidentemente debilitan la autoconfianza de las personas con discapacidades mentales, limitando con ello la capacidad de desarrollar sus habilidades, destrezas y competencias (Gonzaga, 2017).

Los mitos y prejuicios irán desapareciendo en la medida que las personas, las instituciones y las sociedades aprenden a generar espacios de convivencia en la diversidad, a crear sistemas integrados, en los cuales las personas puedan interactuar, desarrollando sus potencialidades y no de acuerdo a normas generales y rígidas (CONADIS, 2017).

Retardo o discapacidad mental significa un funcionamiento intelectual general notablemente por debajo del promedio, el cual existe junto con deficiencias en el comportamiento adaptivo y sé que presenta durante el primer periodo de desarrollo evolutivo de las personas.

Deficiencia mental profunda, su coeficiente intelectual es inferior a 20, en esta condición las personas presentan un grave deterioro en los aspectos sensorios motrices y conminación con el medio, necesitan obligatoriamente ayuda en la mayor parte de las funciones y actividades, puesto que limitaciones física y mentales son extremas.

Historia de la atención de las personas con discapacidad

Con el paso de los años el término discapacidad ha cambiado es así que el tratamiento de personas con deficiencias se dio en los centros religiosos, de que en aquel entonces eran el alma de la población, los sacerdotes y demás miembros de la iglesia indicaban la forma de tratarlos, cuando y como, por medio de interpretaciones bíblicas (Padilla, 2017).

A mediados del siglo XVI, en países europeos se abrieron las primeras instituciones educativas como el Centro de Educación San Vicente de Paul, Ponce de león y Pablo Bonet para niños con discapacidades auditivas y visuales. En estos lugares se buscaba comprender y satisfacer las necesidades presentes en los individuos con discapacidades (Ley Orgánica de Discapacidades , 2012).

En el siglo XIX en Francia se crea una escuela para niños que no podían ver, fue tanto su interés por este tipo de personas que decidieron desarrollar el alfabeto braille, que hasta ahora se utiliza. Se debe indicar también que se creía que las personas con discapacidades mentales e intelectuales eran lo mismo, por lo que se las trataba por igual y eran recluidas en instituciones alejadas de la ciudad para que no afecte a los ciudadanos.

Hacia finales del mismo siglo se comienza a crear conciencia de la responsabilidad que tiene la sociedad sobre las personas con discapacidades y el deber de hacer algo por ellos. Situación que toma fuerza cuando la Organización de las Naciones Unidas en su convención redacta los derechos de las personas con discapacidad y sugiere a los gobiernos implementar políticas de Estado que ayuden a mejorar su situación y a reparar los años de olvido (ONU, 2017).

Es importante resaltar que en el ámbito educativo también se han implementado cambios para atender a los niños con necesidades educativas especiales asociadas o no a una discapacidad, desarrollando modelos pedagógicos que permitan la inclusión de los niños a la educación regular (Padilla, 2017). Ante esto es común ver en la actualidad estudiantes considerados normales en la misma aula de clases con los niños que tienen alguna discapacidad.

Relación entre empleo y discapacidad

Las personas con discapacidad tienen derecho a trabajar libremente y en lo que ellos quieran, deben recibir un sueldo digno y justo acorde a su desempeño. No deben ser discriminados por su condición (ONU, 2017)

La Ley Orgánica de Discapacidades (2012), también reconoce el trabajo de las personas que tienen una condición especial y no acepta la discriminación bajo ninguna de sus formas. Considera que el trabajo dignifica al ser humano y le ayuda a desarrollarse plenamente al obtener una independencia económica que le da la libertad que necesita para ser autosuficiente.

Para el CONADIS (2017), las discapacidades son una condición que no impide que las personas se desarrollen en el ámbito laboral, por el contrario, considera que estos limitantes forman el carácter y la personalidad de los individuos y sus familiares. Aunque expresa que todavía hay mucho que hacer para lograr que la sociedad ecuatoriana sea incluyente.

Existen muchos trabajos en el Ecuador que no acepta a personas con discapacidades como empleados de sus empresas, esto se contrapone con la Ley que indica que debe haber el 4% de empleados con alguna discapacidad. Los empleadores aducen que existen ciertas actividades que no pueden hacer y ponen en riesgo sus vidas e incluso la de sus compañeros.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2015), propone que, para evitar el aumento de la pobreza, se debe emplear a personas con discapacidad, ya que esto les ayuda a llevar dinero a la casa y con ello cubrir las necesidades básicas de sus hogares.

Falta mucho por hacer al respecto al tema laboral, es necesario ejecutar programas para lograr primero sensibilizar a la empresa privada y a las instituciones públicas para que conozcan sobre la inclusión de personas con discapacidad al trabajo, segundo hacer cumplir la ley en cuanto al porcentaje de personas con capacidades especiales en las empresas.

1.1.4. Análisis FODA

Por medio de la realización del análisis FODA le admite a la asociación “APDIFE” enfocar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, en lo que están fallando para realizar planes estratégicos que les favorezca en la mejora continua y les permita el cumplimiento de sus objetivos para el crecimiento financiero de la misma.

Asimismo, es importante mencionar que la realización del análisis FODA ha servido como pilar fundamental y las organizaciones que se venido adaptando a las nuevas tendencias o internos, debido al aporte significativo que este puede traer a la empresa al momento de implicarlo, ya que se pueden detectar factores tanto interno como externos que estén afectando de manera negativa a la organización.

Las fortalezas son los factores que hacen más fuerte a la organización en los que se debe trabajar a diario para seguirlas fortaleciendo y por medio de estar conseguir sus objetivos planificados dentro del tiempo que corresponda, por otra las debilidades son aquellos factores que como su misma expresión lo indica es lo que hace débil a la empresa, por lo que se debe de aplicar auditorias de manera periódica para poder detectar los factores que no aportan de manera positiva a la organización o los procedimientos que no se estén aplicando o se ente haciendo manera incorrecta, por otra parte, aprovechar esos mercados que aun estar por explorar ya están son las oportunidades que se deben desaprovechar e las organizaciones, sin embargo, el conocer las amenazas que pueden afectar a la empresa es un pilar que ayuda a la organización a la planificación y corrección de factores perjudiciales.

Para la realización de un análisis FODA se debe de procurar obtener información de personas que conozcan a fondo el manejo y dirección la organización que te ayude a obtener información segura y adecuada para la realización del mismo, tener conocimiento de factores que conformen el funcionamiento de la empresa incluyendo visión, misión, objetivos y organigrama.

Asimismo, este debe ser coherente entendible, debe ser desarrollado dentro de un tiempo determinado terminando con un informe que estar elaborado de manera coherente profesional y sustentable.

1.2. Antecedentes

La siguiente investigación se realizó en base al tema de estudio diagnóstico situacional destacado en artículos científicos, revistas científicas y tesis.

Considerando la investigación realizada por Ríos (2018), en la cual se realizó un análisis situacional de las asociaciones de mujeres de la provincia de Caylloma, con la finalidad de plantear una oferta que permita buscar una solución económica y social, mejorando las

condiciones económicas de las mujeres y familias involucradas en las diferentes asociaciones. Con el objetivo de recaudar la información necesaria para realizar la investigación, se utilizó una guía de identificación, formulación y evaluación de proyectos, así como también la aplicación de una encuesta a las mujeres involucradas. Entre los resultados más relevantes del estudio realizado, se descubrió que el 40.6% de las encuestadas no superan los S/.100.00, realizando trabajos de agricultura y conducción de rebaño campesino. Por otra parte, las mujeres indicaron que desean ser capacitadas y preparadas en temas de elaboración de artesanías y comercio, esto con la finalidad de ayudar económicamente en sus hogares.

En la investigación realizada por Tomalá (2018), se evaluó la influencia de un diseño organizacional en el fortalecimiento del desempeño administrativo, utilizando un diagnóstico situacional para los miembros de la Asociación de Chefs de la Provincia de Santa Elena. El proyecto se consideró bajo un enfoque cualitativo, se utilizó la técnica de la observación y encuesta, las cuales fueron realizadas a todos los integrantes de la asociación, siendo 35 personas en total. Así mismo, se manejó una metodología descriptiva y de campo con el propósito de obtener amplia información y datos relevantes. Se obtuvo como resultado que no existe un correcto desempeño administrativo, esto se debe a que no existe un organigrama organizacional que permita detallar las funciones y actividades que corresponden a cada puesto.

En la investigación realizada por Gonzales y Mayor (2016) se analizó la identificación de los factores del diagnóstico situacional estratégico para el desarrollo organizacional. La metodología aplicada fue de tipo descriptiva, de campo, transaccional no experimental, se utilizó un instrumento validado por 5 expertos, el cuestionario consta de 12 preguntas y las entrevistas realizadas fueron sin estructura alguna. Se obtuvo como resultado que las organizaciones poseen diferentes deficiencias que se encuentran asociadas a la falta de mecanismos de control interno que permitan identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades existentes de acuerdo con la Ley de Economía Popular y Solidaria en los artículos referente a aposiciones.

En la investigación realizada por Arrieta et al. (2019) donde se enfocaron en la identificación de los aspectos importantes que debe considerar una organización al momento de realizar un diagnóstico situacional. La metodología aplicada fue la comparación de los enfoques de diferentes autores sobre el tema. Como resultado se obtuvo que es una herramienta indispensable para las organizacionales actualmente, debido a que, buscar la eficiencia en los procesos que se realizan mediante el conocimiento del entorno o mercado, así como también

permite identificar los aspectos claves para fortalecer sus debilidades y aprovechar las oportunidades existentes.

Teniendo en cuenta a (Muñoz, 2018) quien realizó un estudio sobre el desarrollo de un plan estratégico para productores de vestuario y artículos de moda en Chile, con la finalidad de generar preceptos que permitan ubicar a la asociación en los primeros lugares en la industria nacional de la moda. La investigación fue cualitativa y cuantitativa, aplicando entrevista, cuestionarios y análisis de casos de éxitos. Se obtuvo como resultado la identificación de los factores que causan inconformidad entre los asociados, así mismo, no existe una planificación anual definida, ni tampoco controles eficientes del rendimiento de sus asociados.

De acuerdo con Gutiérrez, et al. (2016), cuya investigación tuvo como propósito el diseño de un modelo de Planificación Estratégica Situacional para la unidad científica de la universidad pública venezolana. La metodología aplicada fue de tipo exploratorio – descriptivo con un enfoque cuali-cuantitativo. Donde se obtuvo como resultado, que la Planificación Estratégica Situacional permite analizar cómo se encuentra la organización en un momento determinado, para ello se debe conocer los factores internos y externos que inciden en el mercado donde se desenvuelve.

De acuerdo con el estudio presentado por Vera y Rodríguez (2020) donde se realizó el diseño de un plan estratégico para la Fundación Sin Límites a la Inclusión, ubicada en la ciudad de Piedecuesta, Santander. Con la finalidad de llevar a cabo la investigación primero se realizó el diagnóstico de la situación actual, con la finalidad de conocer el contexto interno y externo de la fundación. La investigación realizada tiene un enfoque cuali-métrico, de tipo descriptivo, no experimental, de corte transversal, con la finalidad de recaudar datos relevantes se tomó una población de 11 empleados a los cuales se les realizó una encuesta con un instrumento ya validado y como fuente secundaria se realizó el análisis de la matriz FODA y PESTEL. Se obtuvo como resultado la identificación de falencias las distintas falencias que existen a nivel organizacional, así como también se evidenció, que la fundación no cuenta con los recursos económicos suficientes debido a la falta de alianzas estratégicas para recibir donaciones.

En la investigación realizada por Castro (2019) donde se enfoca a la dirección como un utensilio de guía, la cual analiza los factores críticos internos y externos dentro de la organización. La investigación fue realizada con un enfoque Deductivo, para recopilar datos relevantes se efectuó un estudio exploratorio y descriptivo, analizando las diferentes

problemáticas de la situación actual de la Asociación APROPALEC, mediante la aplicación de un análisis FODA. Como resultado se obtuvo la identificación de 7 fortalezas y 5 debilidades, esto permite reconocer que la Asociación se encuentra en un periodo de adaptación y destaca la falta de planificación existente. Por otra parte, se logró identificar 5 oportunidades y 6 amenazas, destacando el apoyo existente del gobierno actualmente y los avances tecnológicos recientes en el mercado.

La investigación de Bustillos (2018) se enfocó en plantear un modelo de gestión empresarial que se ajuste a las asociaciones de limpieza que pertenecen a la economía popular y solidaria, que pertenecen al cantón de Quito – Ecuador. Dentro del estudio con el objetivo de buscar un resultado veraz, se utilizó un enfoque cualitativo y descriptivo, la muestra utilizada se seleccionó mediante la matriz multicriterio a un grupo de 43 asociaciones que han sido proveedores del servicio de limpieza en la ciudad de Quito, para la recolección de datos se utilizó el instrumento de encuesta y focus group. Se obtuvo como resultado la identificación de los pilares fundamentales en los que se encuentra establecido la cadena de valor de las asociaciones, de la misma forma, la investigación determinó que las asociaciones presentan flujos de ingresos mensuales bajos, no existe una planificación de capacitaciones, falta de comunicación interna y deficiencias en el área administrativa. Además, se encuentran amenazados por un mercado que posee una competencia agresiva y trámites burocráticos que retrasan los procesos.

1.3. Marco legal

En el Ecuador se ha transformado notablemente la atención para el grupo personas con ciertas discapacidades, debido a que una de las políticas implementadas busca elevar la calidad de vida de este grupo vulnerable. La presente investigación se encuentra amparada en leyes y reglamentos de índole legal, tales como: Constitución de la República del Ecuador (2008), Código Civil (1994), Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacitados (2017), Ley Orgánica de Discapacidades (2012), Organización de las Naciones Unidas (2017).

La Constitución de la República de Ecuador, Capítulo 2 artículo 47 y 53, establece que las personas con discapacidades gozan de derechos a un trato justo y prioritario en todas las instancias públicas y privadas (Constitución del Ecuador, 2008).

Según Aidé Peralta (2006) hace mención que en la Constitución de la República del Ecuador especialmente en los Art. 16, 20, 22 y 23 en los cuales explica que todos los ecuatorianos gozan del derecho de organizarse libre y voluntariamente con otras personas que compartan sus ideales para luchar por la defensa de sus derechos, siempre y cuando cumplan con las leyes existentes.

El código civil establece la existencia de leyes que regulan las organizaciones y su accionar en la sociedad ecuatoriana, en su Art 21 recuerda los diferentes tipos de asociaciones que existen en el país como es el proceso para su creación y registro legal para su funcionamiento (Código Civil, 1994).

En el Art. 25 de la Declaración de los Derechos Humanos (ONU, 2017) hace referencia a las personas con discapacidad y les otorga el derecho a recibir educación, salud y todos lo que necesiten para tener una vida digna a través de los servicios de asistencia social.

Ley de Discapacidades (2012) busca restituir los derechos a las personas con discapacidades en el Ecuador, y cumplir con los compromisos adquiridos con los organismos internacionales como la ONU. En el Art. 3 explica que se debe gestionar la protección para eliminar las barreras sociales, económicas, políticas que impiden que este grupo humano tenga oportunidades en el marco de la igualdad.

El Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS, 2017), es el organismo que vela por el cumplimiento de las Leyes nacionales e internacionales, reglamentos y normativas que se expiden en favor de las personas con discapacidades. Ejecuta programas y realiza el registro para conocer las cifras a nivel nacional.

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación se llevó a cabo en la Provincia de Esmeraldas, en la Asociación de Personas con Discapacidad Física de Esmeraldas (APDIFE), fue creada el 17 de mayo de 1999, esta se constituyó como asociación con una agrupación de 30 personas y actualmente cuenta con más de 200 asociados. Está ubicada en las calles Pedro Vicente Maldonado entre Pichincha y Ramón Tello, su representante legal es el Sr. Omar Vásquez.

Durante el primero y segundo periodo del año 2022, se recabó la información que permitió realizar la investigación de manera eficiente, en la que se utilizaron herramientas de investigación que facilitaron el levantamiento de los datos de manera ágil y segura en las instalaciones de la asociación APDIFE.

2.1. Tipo de estudio

El presente trabajo se realizó bajo el enfoque mixto, ya que mediante la aplicación de este enfoque se accedió de manera eficaz en la recolección, análisis y vinculación de datos tanto cuantitativos como cualitativos en un mismo estudio. El enfoque cuantitativo se aplicó al determinar resultados numéricos ya que este se centra en cuantificar la recopilación y el análisis de datos, por otra parte, el enfoque cualitativo permitió dispensar el análisis profundo y reflexivo de los resultados subjetivos e intersubjetivos que forman parte de las circunstancias estudiadas.

La investigación tuvo un alcance analítico - descriptivo, ya que mediante esta herramienta permitió conocer más del objeto de estudio, en el que se podrá explicar, crear equivalencias y percibir comportamientos, por otra parte, la investigación descriptiva permitió conocer las características relevantes que permitan referir en su totalidad la situación estudiada.

"La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular voluntariamente variables, puesto que, lo que realiza la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su argumento originario, para después analizarlos" (p. 114).

Esta investigación es de carácter no experimental, por cuanto el estudio es sistemático y empírico, las variables no se manipulan, las deducciones sobre las relaciones entre variables se realizan sin mediación o influencia directa del investigador (Kerlinger, 1979).

El diseño que se aplicó fue transeccional por cuanto, se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o más variables, recolectando datos durante un tiempo determinado o tiempo único, con el propósito de describir inconstantes para analizar la influencia en un momento dado, el cual permite abarcar más de un grupo de personas, objetos o indicadores.

Por otra parte, se ejecutó una investigación documental por medio de la recopilación de datos de fuentes académicas como tesis, libros y artículos científicos tanto nacionales como internacionales que permita respaldar la información expuesta, sin embargo, también la de campo mediante la aplicación de entrevistas y encuestas.

2.2. Descripción conceptual y operacionalización de variables

En este apartado se encuentra la descripción conceptual de la matriz categorial entre ellas se describe el análisis del FODA, desarrollo económico, trabajadores y trato con clientes, con su respectiva unidad de análisis Tabla 1.

Tabla 1*Matriz categorial*

Categorías	Definición Conceptual	Unidad de Análisis
Análisis FODA	<p>Las fortalezas son los factores que hacen más fuerte a la organización en los que se debe trabajar a diario para seguirlas fortaleciendo y por medio de estar conseguir sus objetivos.</p> <p>Las debilidades son aquellos factores que como su misma expresión lo indica es lo que hace débil a la empresa, por lo que se debe de aplicar auditorias de manera periódica para poder detectar los factores que no aportan de manera positiva en la organización.</p> <p>Aprovechar esos mercados que aun estar por explorar ya están son las oportunidades que se deben desaprovechar e las organizaciones.</p> <p>Conocer las amenazas que pueden afectar a la empresa es un pilar que ayuda a la organización a la planificación y corrección de factores perjudiciales.</p>	<p>Factor Interno: Debilidades Fortalezas</p> <p>Factor Externo: Oportunidades Amenazas</p>
Desarrollo económico	El crecimiento económico está dado por el esfuerzo, aplicación de estrategias innovadoras de manera constante y el trabajo en equipo de una organización.	Si hay un buen manejo de los recursos económicos.
Trabajadores	Los trabajadores son un pilar fundamental para la empresa, por ende, es muy importante procurar contar estrategias de capacitación para que estos cumplan con las habilidad y actitudes para desempeñarse en el entorno laboral de manera eficiente, que estén al tanto de las nuevas tendencias es muy saludable para la empresa.	<p>Capacitación de los trabajadores.</p> <p>Trabajo en equipo.</p>

Trato con los clientes	El cliente es la razón de ser de toda organización, es por ello que el trato hacia ellos debe ser impecable, cordial, adecuado y profesional ya que de este depende la permanencia en el mercado de la empresa y el progreso económica de las misma.	Relación existente con los clientes.
------------------------	--	--------------------------------------

Nota. La tabla hace referencia a las categorías que forman parte de la investigación.

2.3. Método de la investigación

El método que se empleó en esta investigación fue el deductivo, por medio de este se logró el desarrollo de actitudes participativas, integración grupal, respeto y diálogo para buscar soluciones y la toma de decisiones.

También se apoyó en el método inductivo que permitió realizar las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos y matrices.

2.4. Técnicas e instrumentos a utilizar

En la presente investigación se utilizó como técnica el focus group con las personas que forman parte de la directiva de la asociación con la finalidad de levantar información que permita desarrollar el análisis FODA, para esto se realizó una reunión virtual con 6 personas. Se trabajó con una guía de preguntas que ayudaron a obtener información de forma adecuada, fácil, sencilla en un ambiente agradable, el proceso estuvo dirigido por la autora de la presente investigación (Anexo 1).

Por otra parte, se realizó una entrevista al Sr. Omar Vásquez líder de la asociación, de esta forma acceder a la información que permita conocer los procesos administrativos que se realizan en la organización para determinar si estos son los adecuados (Anexo 2).

La entrevista es una habilidad de gran beneficio en una determinada investigación, ya que por medio de esta se puede obtener información valiosa que ayuden a fortalecer la investigación, mediante las preguntas planteadas con el fin de obtener respuestas que te lleven recabar la información correcta, asimismo, para su correcto uso se utilizará un formulario de 8 preguntas planeadas de manera que se entiendan, del mismo que permita examinar la opinión del representante legal, acerca del funcionamiento actual de la asociación.

A los clientes se les aplicó una encuesta que permitió determinar la percepción que tienen sobre los productos que se expenden y el nivel de satisfacción por el prestado (Anexo 3).

La validación de los instrumentos se realizó a través tres expertos Mgt. Yanina Bazurto Roa, Mgt. Elías Salazar Donoso y Mgt. Freddy Betancourt Aguilar, quienes utilizaron los criterios que permitieron medir la claridad en la redacción, coherencia interna, inducción a la respuesta, lenguaje adecuado con el nivel del informante, mide lo que pretende. Este formato

fue aplicado pregunta por pregunta, con las observaciones del caso hasta que se obtuvieron instrumentos que contienen instrucciones claras y precisas, los ítems permiten el logro de los objetivos de la investigación, están distribuidos en forma lógica, son suficientes para recoger la información.

2.4.1. Fuentes de información

- **Fuente primaria,** En la investigación se va utilizar como fuente primaria la información original misma que corresponde a entrevistas y reuniones con las personas que pertenecen a la asociación APDIFE y que ha servido para el desarrollo de la información.
- **Fuente secundaria,** En cuanto a las fuentes secundarias, el estudio se utilizará libros, tesis, artículos científicos tanto nacionales como internacionales, artículos de la constitución del Ecuador, ley orgánica de discapacidad, y la organización mundial de la salud.
- **Fuente terciaria,** La investigación estará fundamentada con fuentes terciarias obtenida de los buscadores como Redalyc, Dialnet, Scielo, AECA, Google Académico entre otros que se relacionan con el tema de investigación.

2.5. Población y muestra

2.5.1. Población

En la asociación “APDIFE” ubicado en la ciudad de Esmeraldas, se ha identificado como población a un equipo de personas conformado por: representantes legales, socios de los emprendimientos, administrativos entre otros. Se considerará el total de miembros que pertenecen a la asociación, a los cuales se les procederá a aplicar entrevista y un focus group para el levantamiento de información más exacto.

2.5.2. Muestra

La muestra sujeta a estudio será aleatoria, de acuerdo con los clientes de la asociación APDIFE, por otra parte, la entrevista que va dirigida al líder de la asociación como es el Sr. Omar Vásquez, Tabla 2.

Tabla 2.*Muestra Focus Group*

Nombres	Cargos
Omar Vásquez	Presidente
Velsis Violeta Rodríguez Macías	Vicepresidenta
Bélgica Zambrano	Secretaria
Narcisa Consuelo Montalván Márquez	Tesorera
José Manuel Bautista Castro	Segundo vocal
Jessica Montesdeoca	Productora

Nota. La tabla hace referencia a las personas que formaron parte del Focus Group.

2.6. Análisis de datos

Para el levantamiento de la información se utilizará el programa forms mismo que accederá a la elaboración y desarrollo de cuestionario que servirá para aplicar una entrevista al Sr. Omar Vásquez como líder de asociación, se realizará un focus group a los directivos de la Asociación, integrado por dos hombres y cuatro mujeres entre 25 a 40 años, miembros de la directiva y del equipo productor de la asociación, el trabajo se realizó en una sola sesión virtual y permitió obtener datos para el desarrollo del análisis FODA. Para procesar los datos recolectados, se utilizará la herramienta de Microsoft Excel para proceder a la tabulación de la información recogida y el análisis de la misma.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Este apartado se presentan los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados como fueron el focus group, entrevista y encuesta. Los mismos que servirán para conocer la situación actual de la asociación APDIFE

3.1. Estudio de los factores internos y externos de la asociación APDIFE

3.1.1. Focus group

De acuerdo con el trabajo realizado con las personas del focus group se pudo determinar que la principal función de la asociación es la de mejorar la calidad de vida de los socios de la asociación APDIFE, trabajan para la visibilización de las personas con discapacidad y el cumplimiento de sus derechos en los diferentes espacios de la sociedad. Es una asociación sin fines de lucro que busca generar beneficios para las personas que pertenezcan a ella, elaboran productos de limpieza para venderlos y obtener una ganancia, que se divide de forma proporcional a todos los miembros de la asociación, además tienen servicios de computación para los clientes que lo necesiten.

La asociación si cuenta con un capital propio, que fue obtenido poco a poco producto de los diferentes emprendimientos que actualmente tienen. Los miembros de la asociación no han recibido capacitación en cuanto a ventas y atención al cliente. No disponen de la maquinarias y equipos especiales para la elaboración de los productos de aseo y limpiezas por tal motivo lo realizan de forma artesanal. En el caso del servicio de computación cuentan con 3 computadoras y una impresora.

La asociación no tiene un espacio adecuado para la elaboración de sus productos, han arreglado un cuarto dentro del lugar que funciona la asociación para implementar el área de producción. Dentro de la asociación no se ha implementado normas que regulen sus procedimientos administrativos.

Los factores políticos afectan a la asociación, no existe la predisposición política por parte del gobierno de hacer cumplir con todos los artículos de la ley de Discapacidad en las instituciones públicas y generar mecanismos para que las empresas privadas también lo hagan. No existen verdaderos programas de apoyo económico que sean sustentables para ayudarles a

superar la crisis económica que afecta a sus hogares después de la pandemia para fomentar emprendimientos productivos que les permitan crecer y llegar a más personas.

Los factores sociales y tecnológicos también afectan a la asociación, en especial el acceso a una educación de calidad que busque el desarrollo integral de las personas con discapacidad es un sueño que aún no se hace realidad. En el ámbito laboral el porcentaje implementado por el gobierno para que las empresas tengan personas con alguna discapacidad física es muy poco apenas llega al 4% así lo indica el art. 42 numeral 33 del Código del Trabajo (Congreso Nacional, 2005). Los recursos tecnológicos en la asociación son pocos y los socios no tienen acceso a la tecnología en toda su magnitud. La sociedad no está preparada aun para compartir los mismos espacios con las personas que tenemos alguna discapacidad total o parcial, hace falta sensibilizar más a la población sobre este tema. La sociedad ecuatoriana es excluyente, nos hace a un lado y no nos integra para aportar con nuestro contingente para que el Ecuador sea más grande y solidario. En nuestra asociación no contamos con tecnología de punta que nos permita servir mejor a nuestros clientes. Existe un aumento de la delincuencia en la ciudad y el sector donde está ubicada la asociación.

Los factores ambientales como el espacio físico, entorno social y los comportamientos de otras personas son barreras que impiden que las personas con discapacidad se desenvuelvan de forma adecuada. Existe la Ley de Discapacidad, sin embargo, esta no se aplica en todos los espacios de la sociedad y no hay la supervisión de las instituciones gubernamentales que tienen que ver con esa parte, por otro lado, no se realiza una articulación efectiva con los organismos multisectoriales que se respeta. Legalmente existen leyes y organismos nacionales e internacionales que los amparan, los gobiernos han firmado acuerdos para mejorar la calidad de vida de estas personas, pero se avanza muy lento.

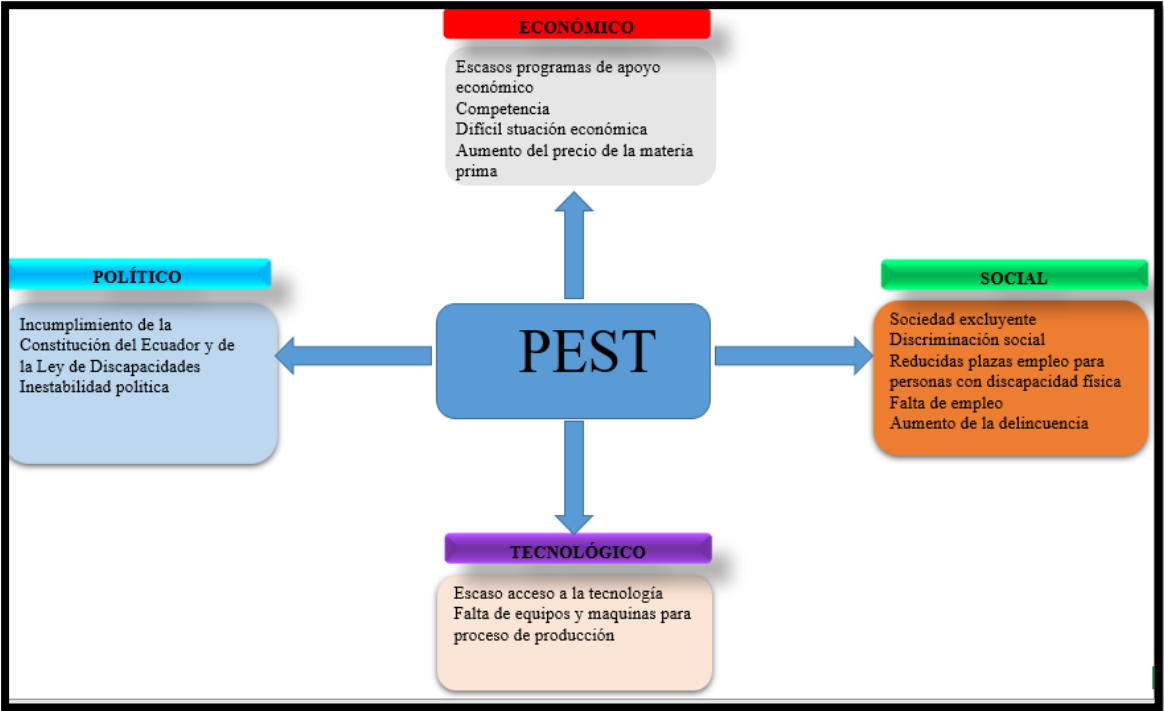
En el mercado existen muchos emprendimientos como el que tienen la asociación esto hace que la haya demasiada oferta para la demanda, por lo que los productos no se venden como se planifica, por lo que se dan fluctuaciones constantes en las ventas, debido a la presencia de competencia directa. Los clientes que tiene la asociación son familiares, amigos o grupos determinados que compran los productos con regularidad. No tienen una cartera de muchos clientes, estos cambian mucho pues unas veces quieren el producto y otras no. Existen algunos clientes que son fieles a los productos. Los precios de la materia prima han aumentado considerablemente.

La asociación no aplica estrategias de crecimiento en el mercado para aumentar sus ventas. Han pensado en implementar planes de capacitación para los miembros de la asociación en ventas, relaciones públicas, atención al cliente entre otros. Los directivos no tienen conocimiento de la importancia de normas y procedimientos en la organización para hacerla más eficiente y efectiva.

Consideran que pese a los esfuerzos que realizan no han logrado ser líderes en el mercado con sus productos. Los productos que elaboran se diferencian de la competencia por que son elaborados con excelentes materiales, de forma artesanal, a precios cómodos, la materia prima de calidad, fragancias naturales. Consideran que la asociación está enfocada en un nicho de mercado específico que son las amas de casa que están pendientes de su hogar.

3.1.2. PSTEL

Figura 3
PEST



Nota. La Figura presenta el análisis de macro ambiente de la Asociación.

En la Figura 3, se observa que en el aspecto político el incumplimiento a la Constitución del Ecuador y la Ley de discapacidad afectan a la asociación seguido de la inestabilidad política que impide que se aprueben nuevas normativas que ayuden a las personas con discapacidad.

3.1.3. Factores externos

Los factores externos que se muestran en la Tabla 3, presentan que las oportunidades más importantes para que la organización son la necesidad del producto, bajo costo de producción, comercio por medio de plataformas online, nuevos clientes y las amenazas que más impactan son poco reconocimientos en el mercado, aumento en el precio de la materia prima, aumento de la inseguridad y la competencia de otros emprendimientos similares.

Tabla 3

Matriz de factores externos

Factores externos claves	Peso (0,1 a 1)	Clasif.	Peso
OPORTUNIDADES			
1 Necesidad del producto	0,05	4	0,20
2 Bajos costos de producción	0,07	4	0,28
3 Comercio por plataformas online	0,08	4	0,32
4 Ventas online	0,08	2	0,16
5 Existencia del mercado para los productos	0,09	3	0,27
6 Organismos internacionales	0,09	3	0,27
7 Nuevos clientes	0,04	4	0,16
AMENAZAS			
1 Poco reconocimiento en el mercado	0,05	1	0,05
2 Situación económica de la población	0,05	2	0,10
3 Aumento en el precio de la materia prima	0,05	1	0,05
4 Discriminación social	0,08	2	0,16
5 Incumplimiento de las leyes	0,15	2	0,30
6 Pocos programas de apoyo económico para discapacidades	0,02	2	0,04
7 Aumento de la inseguridad	0,02	1	0,02
8 Competencia	0,05	1	0,05
TOTAL	0,97		2,43

EQUIVALENCIA	
Amenaza importante	1
Amenaza menor	2
Oportunidad menor	3
Oportunidad importante	4

Nota. La Tabla presenta los factores externos que afectan a la Asociación.

3.1.4. Factores internos

Los factores internos que representan una mayor ponderación en las fortalezas son atención personalizada, personal capacitado, buena calidad del producto y que requiere poco capital. En cuanto a las debilidades, están la falta de maquinaria adecuada para agilizar procesos de producción, publicidad e imagen corporativa, fluctuaciones constantes en las ventas, cartera con pocos clientes, problemas en el sistema de gestión interna y poca experiencia en el mercado Tabla 4.

Tabla 4

Matriz de factores internos

Factores internos claves		Peso (0,1 a 1)	Clasif.	Peso
OPORTUNIDADES				
1	Necesidad del producto	0,05	4	0,20
2	Bajos costos de producción	0,07	4	0,28
3	Comercio por plataformas online	0,08	4	0,32
4	Ventas online	0,08	2	0,16
5	Existencia del mercado para los productos	0,09	3	0,27
6	Organismos internacionales	0,09	3	0,27
7	Nuevos clientes	0,04	4	0,16
AMENAZAS				
1	Poco reconocimiento en el mercado	0,05	1	0,05
2	Situación económica de la población	0,05	2	0,10
3	Aumento en el precio de la materia prima	0,05	1	0,05
4	Discriminación social	0,08	2	0,16
5	Incumplimiento de las leyes	0,15	2	0,30
6	Pocos programas de apoyo económico para discapacidades	0,02	2	0,04
7	Aumento de la inseguridad	0,02	1	0,02
8	Competencia	0,05	1	0,05

TOTAL	0,97	2,43
--------------	-------------	-------------

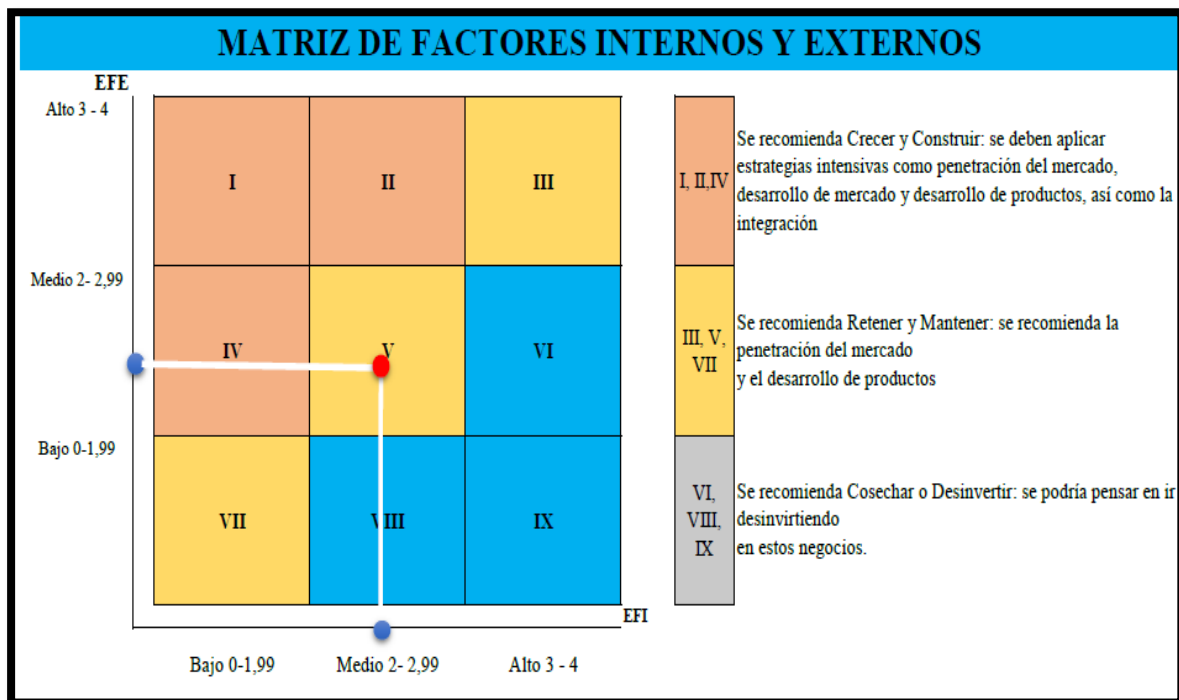
EQUIVALENCIA	
Amenaza importante	1
Amenaza menor	2
Oportunidad menor	3
Oportunidad importante	4

Nota. La Tabla presenta los factores internos que afectan a la Asociación.

3.1.5. Factores externos e internos

Tabla 5

Matriz de factores externos e internos



Nota. La Tabla presenta una matriz que representa a los factores internos y externos que afectan a la Asociación.

Con relación al puntaje obtenido en los factores externos se observa que fue de un 2,43 y los factores internos un 2,40. Valores que al graficarse se interceptan y ubican a la organización en el cuadrante V, esto significa que se recomienda la penetración del mercado y el desarrollo de productos, Figura 4.

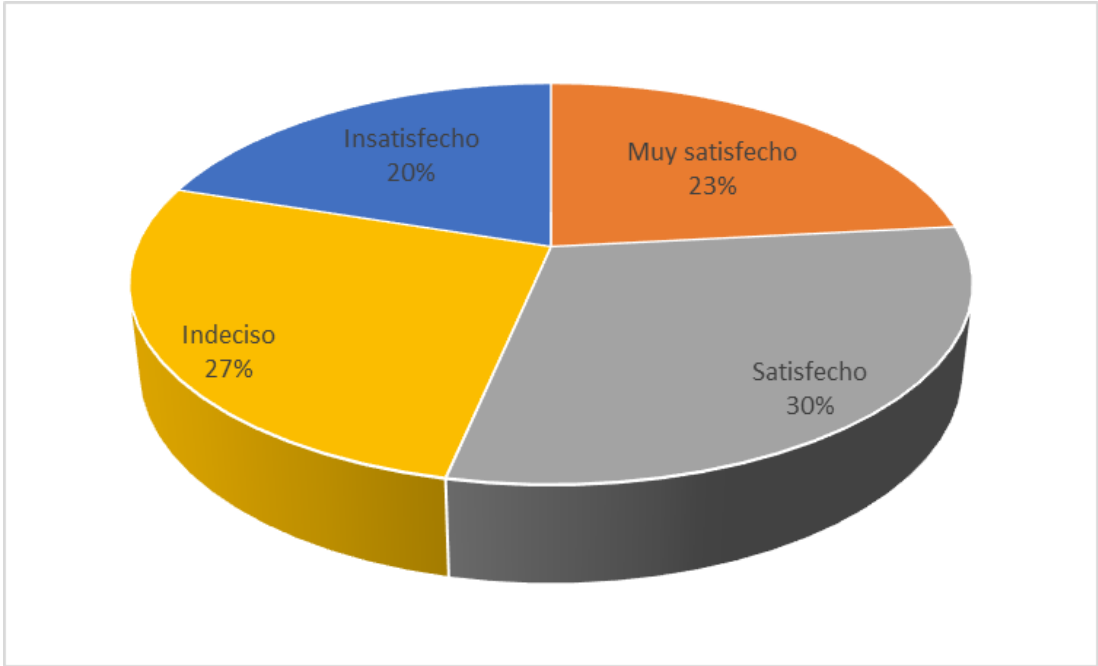
3.2. Elementos que inciden en el rendimiento de las ventas de los emprendimientos de la asociación APDIFE

Para establecer los elementos que inciden en el rendimiento de las ventas de los emprendimientos de la asociación APDIFE, se procedió a aplicar una encuesta a los clientes.

Los clientes consideran que fueron atendidos sin diferencia alguna en relación a otras personas por lo que la mayoría se siente satisfecha con un 30%, seguido de los indecisos con el 27%, otro porcentaje importante se sienten muy satisfechos con el 23% (Figura 5).

Figura 4

Satisfacción de los clientes

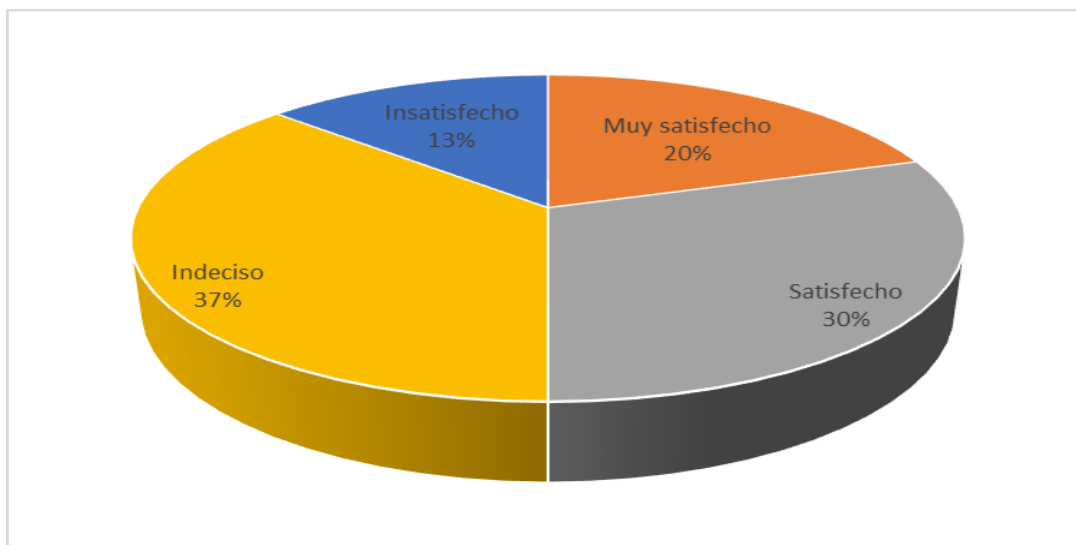


Nota. La Figura presenta el nivel de satisfacción de los clientes.

Los clientes están satisfechos porque consideran que la asociación fue ordenada al respetar el orden de llegada el 30%, muy satisfecho el 20%, insatisfecho el 13% pero la mayoría esta indecisa el 37% (Figura 6).

Figura 5

Atención a los clientes por orden de llegada

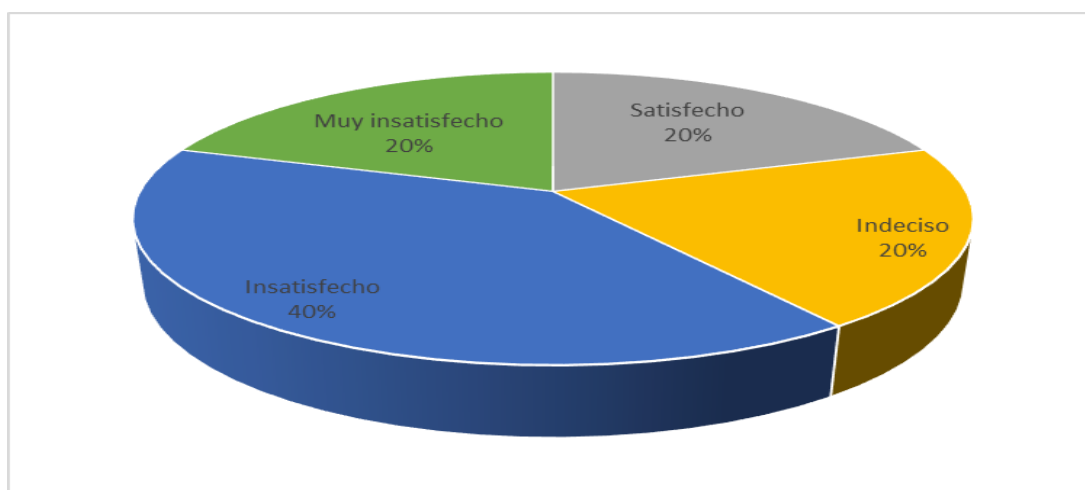


Nota. La Figura presenta la forma en que se atienden a los clientes.

La insatisfacción de los clientes por la espera para ser atendidos fue del 40%, apenas el 20% se sienten muy satisfechos, satisfechos e indecisos (Figura 7).

Figura 6

Tiempo de espera para ser atendidos

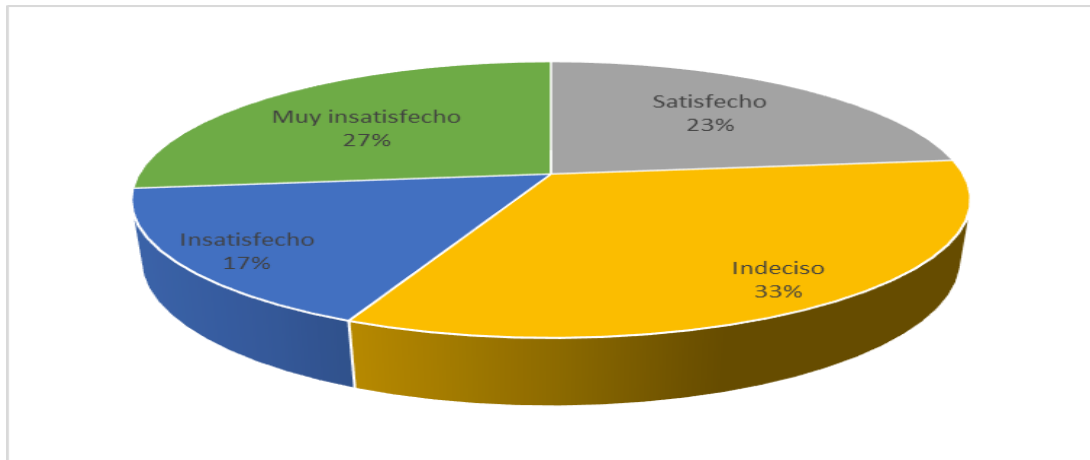


Nota. La Figura presenta el tiempo de espera de los clientes para ser atendidos.

Los problemas presentados no fueron resueltos inmediatamente por lo que el 27% de los clientes quedaron muy insatisfechos, 17%, insatisfechos, existe otro grupo con el 23%, que dice estar satisfechos e indecisos con el 33% (Figura 8).

Figura 7

Resolución de problemas

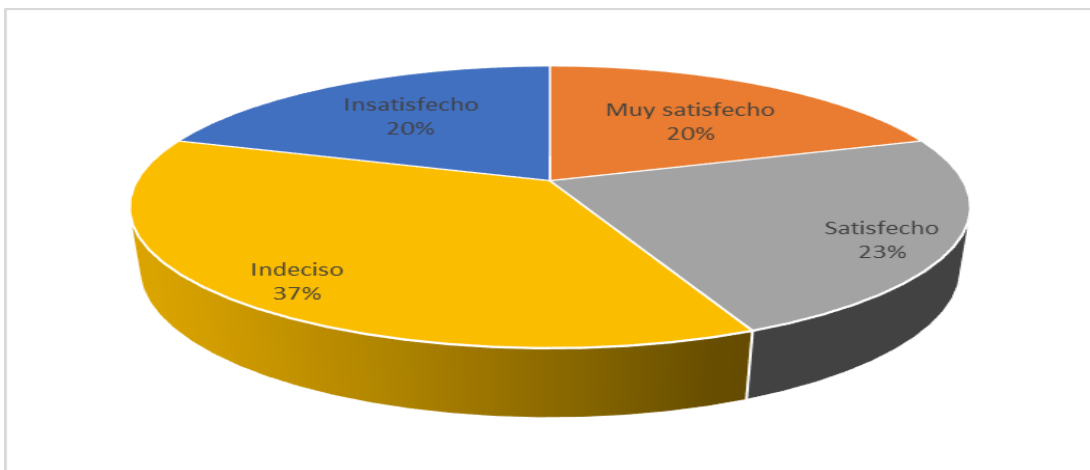


Nota. La Figura presenta el nivel de satisfacción de los clientes en cuanto a la resolución de los problemas.

La amabilidad con que los clientes fueron atendidos por los empleados dejaron al 20% muy satisfechos, al 23% satisfechos, también hubo muy insatisfechos e insatisfechos con el 20%, el 37% están indecisos (Figura 9).

Figura 8

Empleados son amables

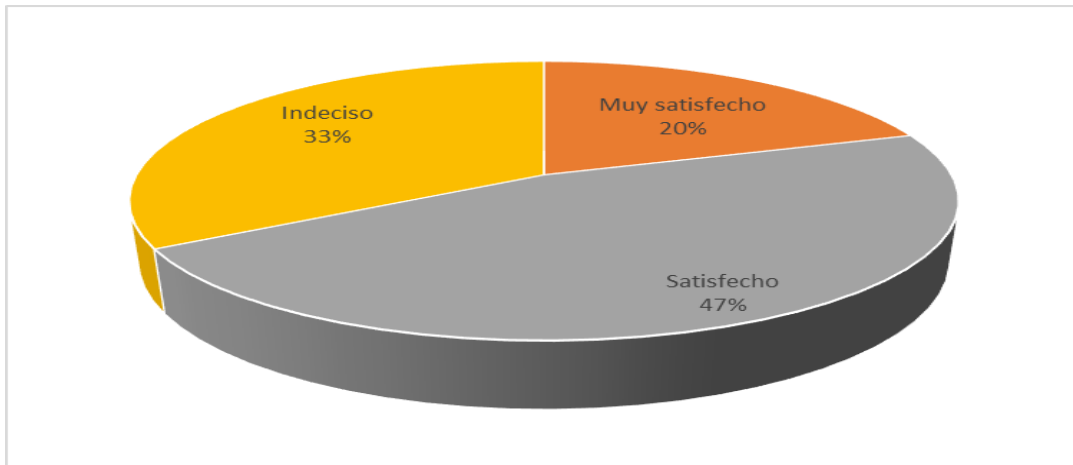


Nota. La Figura presenta el nivel de amabilidad con que fueron atendidos los clientes.

Los clientes expresaron que el personal que les atendió les inspira confianza por lo que están satisfechos el 47%, muy satisfechos el 20%, e indecisos el 33% (Figura 10).

Figura 9

Personal inspira confianza

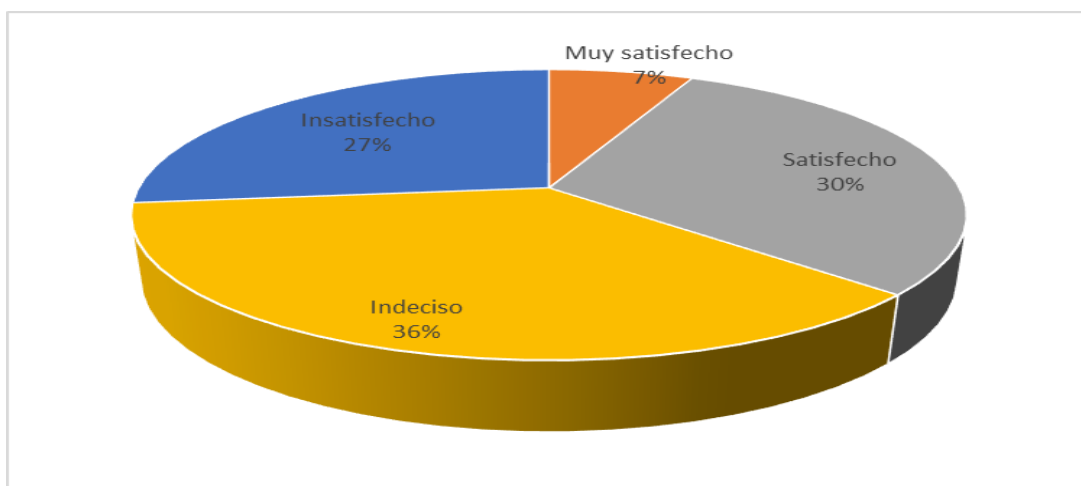


Nota. La Figura presenta el nivel de satisfacción de los clientes en relación a la confianza que les inspira el personal que los atiende.

Los clientes han observado que los trabajadores siempre están dispuestos a ayudarles por lo que se sienten satisfechos el 30%, indecisos el 37%, insatisfechos el 27% y muy satisfechos apenas el 7% (Figura 11).

Figura 10

Trabajadores dispuestos a ayudar a los clientes

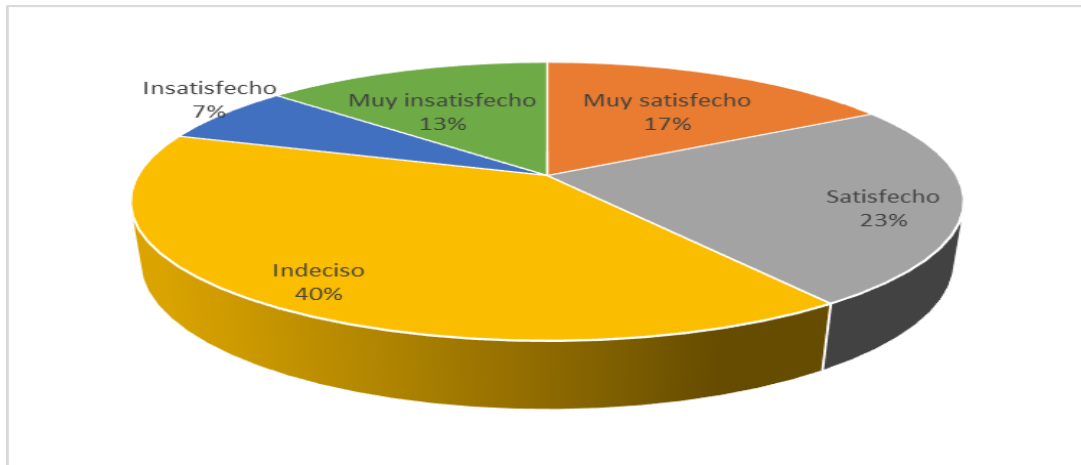


Nota. La Figura presenta el nivel de satisfacción de los clientes en relación a la ayuda que le presta el personal.

Los trabajadores ofrecen información y un trato personalizado a los clientes así lo expresa el 23% que están satisfechos, muy satisfechos el 17%, indecisos el 40%, muy insatisfechos el 13% e insatisfechos el 7% (Figura 12).

Figura 11

Trabajadores ofrecen información y trato personalizado

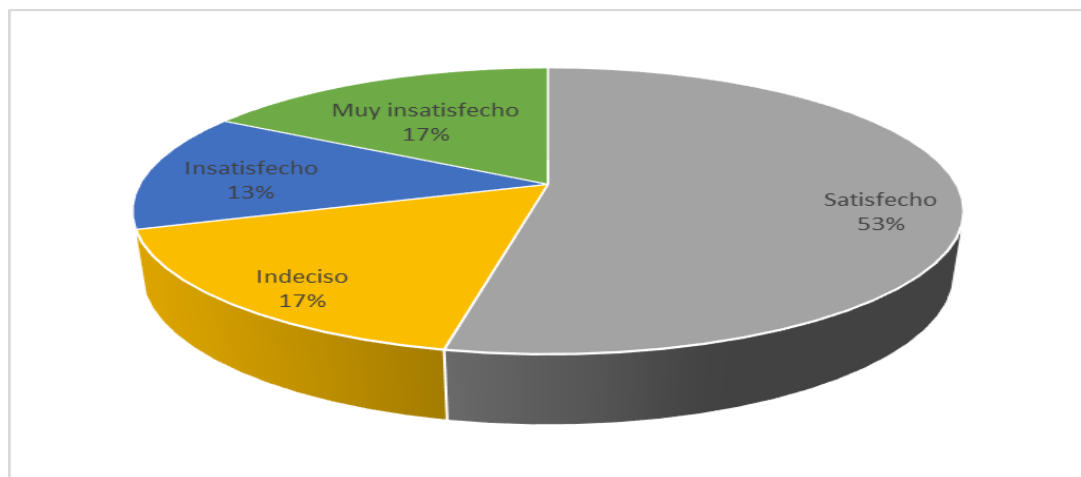


Nota. La Figura presenta el nivel de satisfacción de los clientes en relación al trato la información y trato de las personas que los atienden.

La asociación asume la solución la mayoría de los inconvenientes esto deja al 53% de los clientes satisfechos, muy insatisfechos el 17%, indecisos el 17% e insatisfechos el 13% (Figura 13).

Figura 12

Solución a inconvenientes

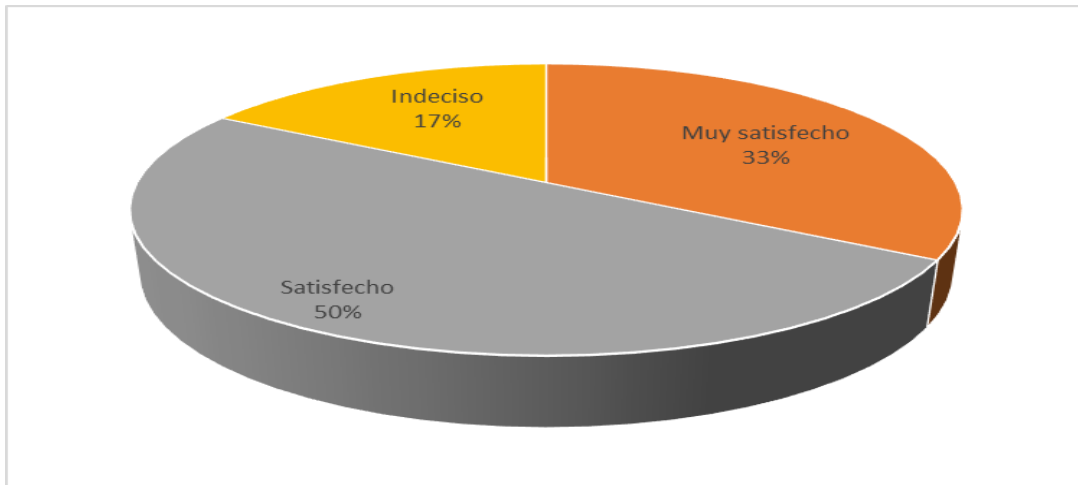


Nota. La Figura presenta el nivel de satisfacción de los clientes en relación a la forma en que se solucionan los inconvenientes.

Los trabajadores de la asociación informan a sus clientes las condiciones del producto que expenden, esto deja a la mitad de los encuestados satisfechos con el 50%, muy satisfechos el 33%, e indecisos el 17% (Figura 14).

Figura 13

Trabajadores informan sobre los productos

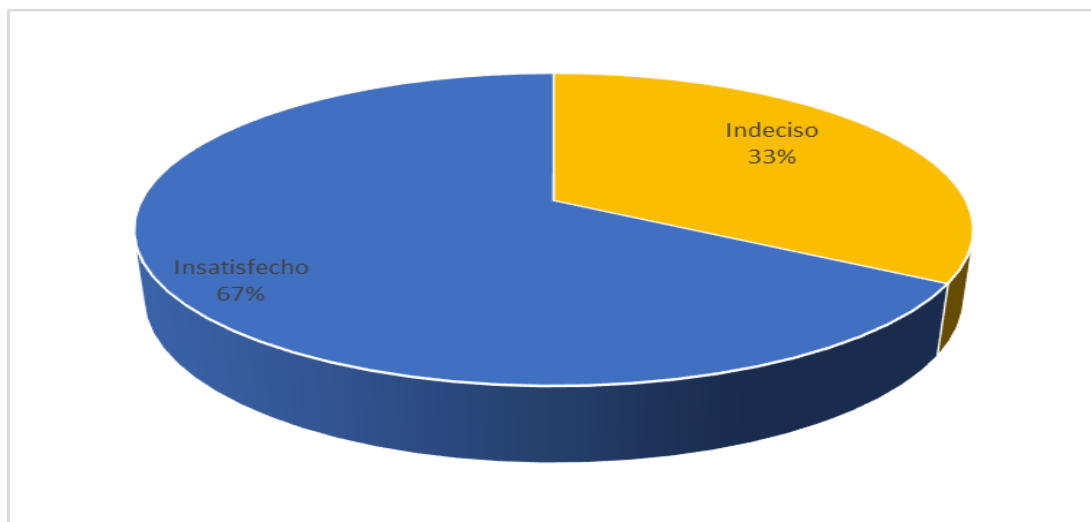


Nota. La Figura presenta el nivel de satisfacción de los clientes en relación a los productos.

Para los clientes es importante que la asociación cuente con un espacio físico para distribuir sus productos, ante esto la mayoría se sienten insatisfechos con el 67% e insatisfechos el 67% (Figura 15).

Figura 14

Espacio físico para distribución de productos

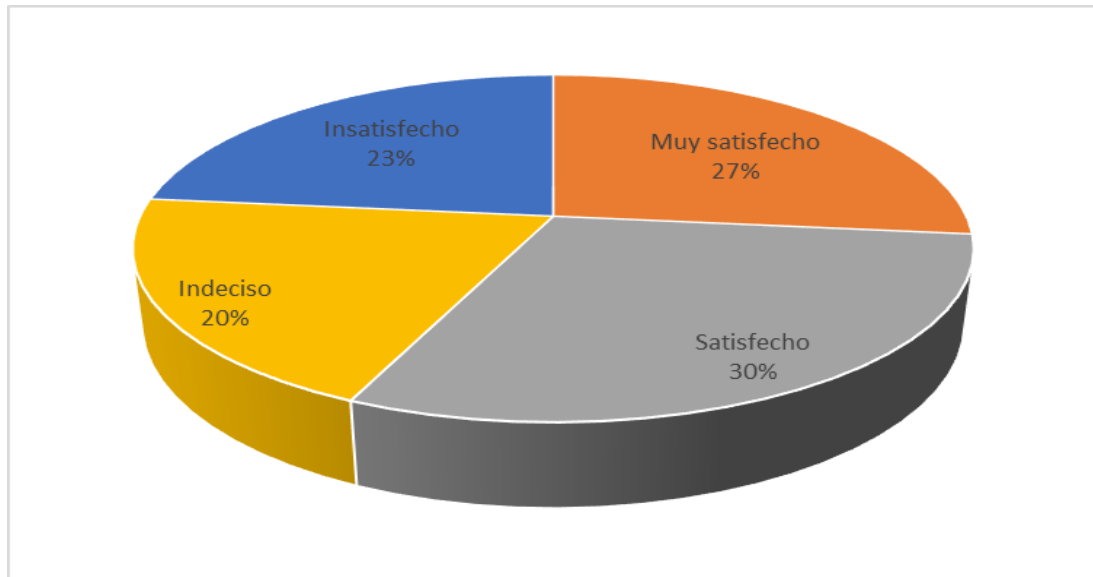


Nota. La Figura presenta el nivel de satisfacción de los clientes en relación al espacio físico.

Los trabajadores poseen una apariencia adecuada y pulcra cuando atienden a los clientes, ante esto están satisfechos el 30%, muy satisfecho el 27%, insatisfechos el 23% e indecisos el 20% (Figura 16).

Figura 15.

Apariencia de los trabajadores



Nota. La Figura presenta el nivel de satisfacción de los clientes en relación a la apariencia de los trabajadores.

3.3. Estrategias que permitan a la asociación, un mayor crecimiento en el mercado esmeraldeño

3.3.1. Entrevista

Para identificar las estrategias que permitan a la asociación un mayor crecimiento en el mercado esmeraldeño se entrevistó al presidente de la asociación.

El entrevistado explicó que la asociación APDIFE, se dedica a la elaboración y comercialización de productos de limpieza: desinfectantes, jabón líquido y suavizantes para ropa. Además, brinda servicios de cómputo, elaboración oficios, impresiones, internet, reuniones virtuales.

La asociación no cuenta con un manual de procesos por lo que requiere un diseño de los procesos administrativos acorde a la realidad actual, normativas vigentes y a los objetivos de la organización.

Los problemas que se presentan por la falta de un proceso de producción establecido generan cuellos de botella en la elaboración de los productos, que al no ser en resueltos de

forma inmediata y eficaz hacen que los procesos se retrasen, situación que se complica con las condiciones físicas del equipo de producción.

Como no existe un manual de funciones acorde a la estructura organizativa, todos hacen de todo, es el presidente que supervisa las acciones que se realizan en los dos emprendimientos.

No se tienen planificadas estrategias de marketing para comercializar los productos todo se lo hace de forma empírica. Tampoco existe un plan de capacitaciones acorde a las necesidades de la asociación, pero si han capacitado a los socios en algunos temas de interés. Para finalizar explicó que no aplican herramientas de control administrativo en los procedimientos internos que se realizan.

3.3.2. Matriz de Posicionamiento Estratégico y Evaluación de la Acción (PE y EA)

Los valores de la fuerza financiera dieron un promedio de 6, la ventaja competitiva -3, la estabilidad del ambiente -2,5 y fortaleza de la industria 4. Los valores obtenidos dieron 0,25 para y, 1 para x. Al representar en el plano se observa claramente que la organización necesita estrategias intensivas para salir adelante Tabla 6.

Tabla 6

Matriz de Posicionamiento Estratégico y Evaluación de la Acción (PE y EA)

MATRIZ DE POSICIONAMIENTO ESTRATEGICO Y EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN (P E Y E A)		
FUERZA FINANCIERA (F F+)		
1	Capital de trabajo	6
2	Flujos de efectivo	1
3	Rendimiento sobre la inversión	3
4	Riesgos implícitos del negocio	6
PROMEDIO		4
VENTAJA COMPETITIVA (-V C)		
1	Participación en el mercado	-6
2	Calidad del servicio	-2
3	Conocimientos tecnológicos	-1
4	Facilidad para entrar en el mercado	-5
5	Lealtad de los clientes	-1

PROMEDIO		-3
ESTABILIDAD DEL AMBIENTE (- E A)		
1	Cambios tecnológicos	-1
2	Variabilidad de la demanda	-3
3	Escala de precios de servicios competidores	-2
4	Presión competitiva	-4
PROMEDIO		-2,5
FORTALEZA DE LA INDUSTRIA (F I+)		
1	Potencial de crecimiento	1
2	Potencial de utilidades	6
3	Conocimientos tecnológicos	6
4	Aprovechamiento de recursos	3
PROMEDIO		4

Resumen de resultados de posicionamiento

Fuerza financiera (F F+)	4
Fortaleza de la industria (F I+)	4
Ventaja competitiva (-V C)	-3
Estabilidad del ambiente (- E A)	-2,5

Determinación de X

$$X = FI - VC$$

$$X = 4 - 3$$

$$X = 1$$

Determinación de Y

$$Y = FF - EA$$

$$Y = 4 - 2,5$$

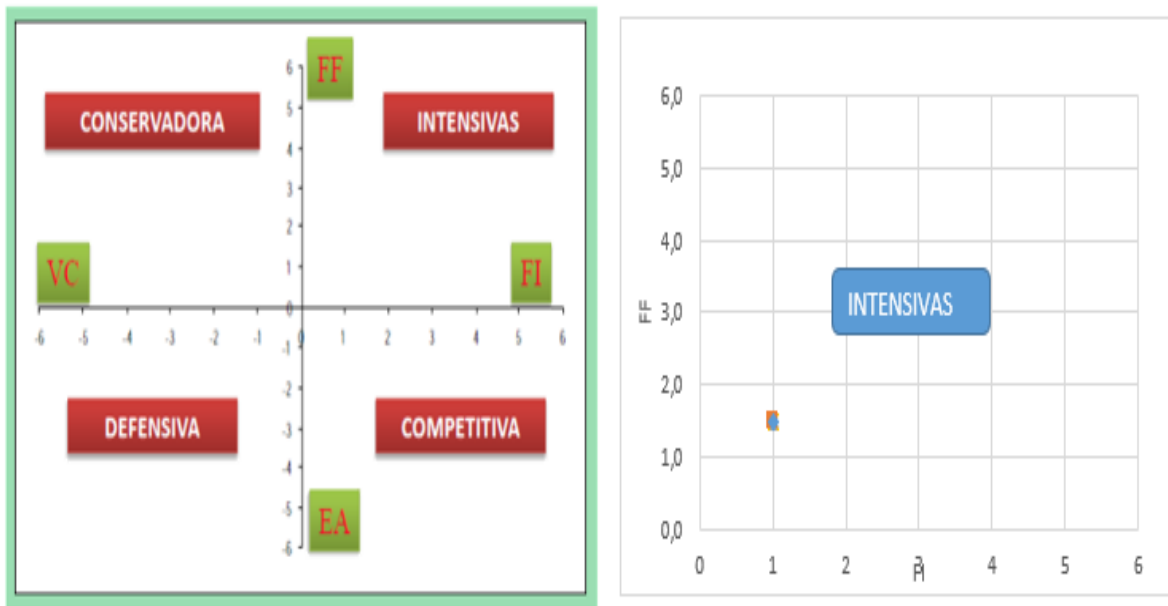
$$Y = 1,5$$

Nota. La Tabla representa el posicionamiento estratégico y la evaluación de la acción.

De acuerdo a la graficación de los puntos x, y en el plano cartesiano se puede observar que se ubica en el primer cuadrante donde se deben aplicar estrategias intensivas para lograr superar los problemas que la organización tiene Figura 17.

Figura 16

Graficación Posicionamiento Estratégico y Evaluación de la Acción (PE y EA)



Nota. La Tabla representa Graficación Posicionamiento Estratégico y Evaluación de la Acción.

En la Tabla 7 se observan las Oportunidades, Amenazas, Fortalezas y Debilidades, también se encuentran las estrategias resultantes del FODA, a cada una se les asigna un peso o valor y al final se obtiene un puntaje total del grado de atracción, lo que significa si las estrategias son o no atractivas para ser aplicadas en los emprendimientos que la Asociación tiene.

3.3.3. Planeación Estratégica Cuantitativa (MPEC)

Tabla 7

Matriz de la Planeación Estratégica Cuantitativa (MPEC)

		Capacitación y actualización constantes al personal para mantener un servicio eficiente y eficaz	Ampliación de la red de contactos a nivel local y nacional para tener una mayor cobertura	Implementación política de precios flexibles para incrementar las ventas	Campaña de publicidad y marca del negocio	Realizar el proceso de gestión interna y producción	Plan de marketing que incluya uso de plataformas para ventas on line	Aprovechamiento de las políticas de gobierno a favor de los discapacitados	Innovación constante en la atención a los clientes	Diversificación del portafolio de productos	Consolidación del servicio integral para llegar a la par de la competencia	Optimización de los Recursos existentes para lograr un crecimiento empresarial	Promoción del nombre de la empresa para ganar más participación en el mercado y estar delante de la competencia	Campaña de sensibilización sobre los derechos de las personas con discapacidad física y acercamiento con ONGS	Buscar nuevos proveedores con precios adecuados y materia prima de calidad															
ESTRATEGIAS																														
N	OPORTUNIDADES	Peso	PA	PTA	PA	PTA	PA	PTA	PA	PTA	PA	PTA	PA	PTA	PA	PTA	PA	PTA	PA	PTA	PA	PTA	PA	PTA	PA	PTA	PA	PTA		
1	Necesidad del producto	0,05	3,00	0,15	4,00	0,20	3,00	0,15	1,00	0,05	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20	2,00	0,10	4,00	0,20	4,00	0,20	1,00	0,05	4,00	0,20
2	Bajos costos de producción	0,07	3,00	0,21	4,00	0,28	4,00	0,28	4,00	0,28	4,00	0,28	4,00	0,28	4,00	0,28	4,00	0,28	4,00	0,28	4,00	0,28	4,00	0,28	2,00	0,14	1,00	0,07	4,00	0,28
3	Ventas On line	0,08	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	2,00	0,16	2,00	0,16	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	1,00	0,08
4	Microcréditos	0,08	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	2,00	0,16	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	1,00	0,08	4,00	0,32
5	Existencia del mercado para los productos	0,09	3,00	0,27	4,00	0,36	3,00	0,27	2,00	0,18	4,00	0,36	4,00	0,36	4,00	0,36	4,00	0,36	4,00	0,36	2,00	0,18	4,00	0,36	4,00	0,36	2,00	0,18	4,00	0,36
6	Organismos internacionales	0,09	4,00	0,36	4,00	0,36	4,00	0,36	4,00	0,36	4,00	0,36	4,00	0,36	4,00	0,36	4,00	0,36	4,00	0,36	2,00	0,18	4,00	0,36	4,00	0,36	4,00	0,36	4,00	0,36
7	Nuevos clientes	0,04	3,00	0,12	2,00	0,08	3,00	0,12	4,00	0,16	4,00	0,16	4,00	0,16	3,00	0,12	4,00	0,16	3,00	0,12	1,00	0,04	1,00	0,04	1,00	0,04	4,00	0,16	3,00	0,12
AMENAZAS		0,50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1	Poco reconocimiento en el mercado	0,05	2,00	0,10	2,00	0,10	3,00	0,15	1,00	0,05	1,00	0,05	1,00	0,05	1,00	0,05	1,00	0,05	4,00	0,20	2,00	0,10	2,00	0,10	2,00	0,10	1,00	0,05	3,00	0,15
2	Situación económica de la población	0,05	1,00	0,05	2,00	0,10	2,00	0,10	2,00	0,10	1,00	0,05	1,00	0,05	1,00	0,05	1,00	0,05	1,00	0,05	2,00	0,10	3,00	0,15	2,00	0,10	2,00	0,10	2,00	0,10
3	Aumento en el precio de la materia prima	0,05	2,00	0,10	3,00	0,15	3,00	0,15	1,00	0,05	1,00	0,05	1,00	0,05	4,00	0,20	3,00	0,15	2,00	0,10	2,00	0,10	2,00	0,10	2,00	0,10	2,00	0,10	2,00	0,10
4	Discriminación social	0,08	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	2,00	0,16	3,00	0,24	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32
5	Incumplimiento de las leyes	0,15	4,00	0,60	4,00	0,60	4,00	0,60	2,00	0,30	1,00	0,15	4,00	0,60	4,00	0,60	3,00	0,45	4,00	0,60	4,00	0,60	4,00	0,60	4,00	0,60	4,00	0,60	4,00	0,60

6	Pocos programas de apoyo económico para discapacitados	0,02	2,00	0,04	2,00	0,04	1,00	0,02	1,00	0,02	1,00	0,02	1,00	0,02	1,00	0,02	3,00	0,06	1,00	0,02	2,00	0,04	3,00	0,06	2,00	0,04	2,00	0,04	2,00	0,04
7	Aumento de la inseguridad	0,05	3,00	0,15	3,00	0,15	2,00	0,10	2,00	0,10	2,00	0,10	2,00	0,10	2,00	0,10	4,00	0,20	2,00	0,10	3,00	0,15	4,00	0,20	3,00	0,15	3,00	0,15	3,00	0,15
8	Competencia	0,05	3,00	0,15	3,00	0,15	1,00	0,05	2,00	0,10	4,00	0,20	1,00	0,05	2,00	0,10	2,00	0,10	2,00	0,10	2,00	0,10	2,00	0,10	3,00	0,15	4,00	0,20	3,00	0,15
FORTALEZAS		0,50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1	Atención personalizada Personal	0,08	4,00	0,32	3,00	0,24	4,00	0,32	1,00	0,08	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	2,00	0,16	4,00	0,32	4,00	0,32	1,00	0,08	4,00	0,32
2	capacitado en la elaboración de productos	0,07	4,00	0,28	4,00	0,28	4,00	0,28	4,00	0,28	4,00	0,28	4,00	0,28	4,00	0,28	4,00	0,28	4,00	0,28	2,00	0,14	4,00	0,28	4,00	0,28	4,00	0,28	4,00	0,28
3	Servicio Integral computarizado	0,08	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	3,00	0,24	5,00	0,40	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32
4	Buena calidad del producto final	0,01	4,00	0,04	4,00	0,04	4,00	0,04	4,00	0,04	4,00	0,04	4,00	0,04	4,00	0,04	4,00	0,04	4,00	0,04	4,00	0,04	4,00	0,04	4,00	0,04	4,00	0,04	4,00	0,04
5	Requiere poco capital de inversión	0,05	4,00	0,20	2,00	0,10	1,00	0,05	4,00	0,20	4,00	0,20	2,00	0,10	1,00	0,05	2,00	0,10	4,00	0,20	2,00	0,10	1,00	0,05	3,00	0,15	4,00	0,20	4,00	0,20
6	Precios Cómodos	0,05	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20	2,00	0,10	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20
7	Ahorro de publicidad, promoción oral entre clientes	0,25	3,00	0,75	2,00	0,50	4,00	1,00	1,00	0,25	4,00	1,00	4,00	1,00	1,00	0,25	2,00	0,50	3,00	0,75	2,00	0,50	2,00	0,50	4,00	1,00	4,00	1,00	4,00	1,00
DEBILIDADES		0,59	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1	Falta de maquinaria adecuada para agilizar proceso de producción	0,02	4,00	0,08	4,00	0,08	4,00	0,08	4,00	0,08	4,00	0,08	4,00	0,08	1,00	0,02	4,00	0,08	4,00	0,08	4,00	0,08	2,00	0,04	4,00	0,08	4,00	0,08	4,00	0,08
2	Publicidad e imagen corporativa	0,1	4,00	0,40	4,00	0,40	4,00	0,40	4,00	0,40	4,00	0,40	4,00	0,40	2,00	0,20	4,00	0,40	4,00	0,40	4,00	0,40	3,00	0,30	4,00	0,40	4,00	0,40	4,00	0,40
3	Fluctuaciones constantes en las ventas, debido a la presencia de competencia directa	0,1	4,00	0,40	4,00	0,40	4,00	0,40	4,00	0,40	4,00	0,40	4,00	0,40	4,00	0,40	4,00	0,40	4,00	0,40	4,00	0,40	3,00	0,30	4,00	0,40	4,00	0,40	4,00	0,40
4	Cartera con pocos clientes	0,05	3,00	0,15	2,00	0,10	1,00	0,05	1,00	0,05	2,00	0,10	1,00	0,05	4,00	0,20	3,00	0,15	1,00	0,05	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20
5	Sistema de gestión interno	0,05	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20	2,00	0,10	4,00	0,20	4,00	0,20	4,00	0,20
6	Poca experiencia en el mercado	0,01	2,00	0,02	1,00	0,01	2,00	0,02	4,00	0,04	4,00	0,04	3,00	0,03	2,00	0,02	2,00	0,02	3,00	0,03	2,00	0,02	3,00	0,03	3,00	0,03	4,00	0,04	4,00	0,04

7	Penetración a un sector donde existen negocios conocidos y establecidos en el mercado	0,08	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	1,00	0,08	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32	4,00	0,32
SUMA DEL PUNTAJE TOTAL DEL GRADO DE ATRACCIÓN		0,41		6,94		6,72		6,99		5,31		6,84		6,98		5,98		6,71		6,80		5,77		6,43		7,24		6,54		7,33
PUNTAJE GRADO DE ATRACCIÓN		2,00																												

Nota. La Tabla representa la Planeación Estratégica Cuantitativa (MPEC).

PA Puntaje del grado de atracción


PTA Puntaje total del grado de atracción

- 1 sin atractivo
- 2 algo atractivo
- 3 más o menos atractivo
- 4 muy atractivo

3.3.4. Matriz de la Estrategias resultantes del FODA

Tabla 8

FODA con estrategias

		FORTALEZAS: F	DEBILIDADES: D
	F1	Atención personalizada	D1 Falta de maquinaria adecuada para agilizar proceso de producción
	F2	Personal capacitado en la elaboración de productos	D2 Publicidad e imagen corporativa
	F3	Servicio Integral computarizado	D3 Fluctuaciones constantes en las ventas, debido a la presencia de competencia directa
	F4	Buena calidad del producto final	D4 Cartera con pocos clientes
	F5	Requiere poco capital de inversión	D5 Sistema de gestión interno
	F6	Precios Cómodos	D6 Poca experiencia en el mercado
	F7	Ahorro de publicidad, promoción oral entre clientes	D7 Penetración a un sector donde existen negocios conocidos y establecidos en el mercado
OPORTUNIDADES: O	ESTRATEGIAS: FO		ESTRATEGIAS: DO
O1	Necesidad del producto	Capacitación y actualización constantes al personal para mantener un servicio eficiente y eficaz	1 Realizar el proceso de gestión interna y producción
O2	Bajos costos de producción	1	
O3	Ventas On line	Ampliación de la red de contactos a nivel local y nacional para tener una mayor cobertura	2 Plan de marketing que incluya uso de plataformas para ventas online
O4	Microcréditos	2	
O5	Existencia del mercado para los productos	3 Implementación política de precios flexibles para incrementar las ventas	3 Aprovechamiento de la política de gobierno a favor de los discapacitados
O6	Organismos internacionales	3	
O7	Nuevos clientes	4 Campaña de publicidad y marca del negocio	

AMENAZAS: A		ESTRATEGIAS: FA	ESTRATEGIAS: DA
A1	Poco reconocimiento en el mercado	1 Innovación constante en la atención a los clientes	1 Promoción del nombre de la empresa para ganar más participación en el mercado y estar delante de la competencia
A2	Situación económica de la población	2 Diversificación del portafolio de productos	
A3	Aumento en el precio de la materia prima		2 Campaña de sensibilización sobre los derechos e las personas con discapacidad física y acercamientos con ONGS
A4	Discriminación social	3 Consolidación del servicio integral para llegar a la par de la competencia	
A5	Incumplimiento de las leyes		
A6	Pocos programas de apoyo económico para discapacitados	4 Optimización de los Recursos existentes para lograr un crecimiento empresarial	3 Buscar nuevos proveedores con precios adecuados y materia prima de calidad
A7	Aumento de la inseguridad		
A8	Competencia		

Nota. La Tabla representa el FODA con estrategias para lograr que la Asociación mejore.

Estrategias resultantes de las Fortalezas

- **Capacitación y actualización constantes al personal para mantener un servicio eficiente y eficaz**

La capacitación en temas como relaciones humanas, ventas y coaching permitirá que los empleados den una mejor atención a los clientes y que estos se sientan satisfechos con el trato recibido y regresen.

- **Ampliación de la red de contactos a nivel local y nacional para tener una mayor cobertura**

Permitirá conseguir nuevos posibles clientes a los que se contactará por diferentes medios como mensajes de texto, a través de redes sociales como WhatsApp, Facebook, Twitter e Instagram, para enviar imágenes de los productos y las promociones.

- **Implementación política de precios flexibles para incrementar las ventas**

Aplicar precios bajos en el caso de los productos que se pueda, con la finalidad de aumentar las ventas y llegar más clientes. Sobre todo, cuando la materia prima lo permita.

- **Campaña de publicidad y marca del negocio**

La publicidad es de suma importancia para dar a conocer el negocio y la marca de los productos que la asociación vende. De esta manera se posiciona en el mercado esmeraldeño y mientras más personas la conozcan más utilizarán los productos que ellos elaboran.

Estrategias resultantes de las Oportunidades

- **Realizar el proceso de gestión interna y producción**

Es importante que la asociación se someta a una gestión administrativa que le permita elaborar un manual de procesos, manual de funciones, proceso de producción con el uso de equipos y maquinaria adecuada.

- **Plan de marketing que incluya uso de plataformas para ventas online**

Este plan permitirá aumentar las ventas no solo físicas sino también en plataformas online, seguras que ayuden a entrar a otro tipo de nicho donde están los potenciales nuevos clientes.

- **Aprovechamiento de las políticas de gobierno a favor de los discapacitados**

La Constitución de la República del Ecuador y la Ley de discapacidades son dos instrumentos a nivel nacional que velan por los derechos de las personas con discapacidad.

A este nivel también se han desarrollado políticas públicas que permitan entregar recursos económicos para microcréditos productivos.

Estrategias resultantes de las Debilidades

- **Promoción del nombre de la empresa para ganar más participación en el mercado y estar delante de la competencia**

Es importante que el nombre de la empresa se la promocióne para que se quede en la mente de las personas y que cuando se necesite un producto de limpieza, automáticamente se le venga a la mente de los clientes el nombre de la asociación.

- **Campaña de sensibilización sobre los derechos en las personas con discapacidad física y acercamientos con ONGS**

La población esmeraldeña necesita de forma urgente campañas de sensibilización para conocer los derechos de las personas con discapacidad y lo que dicen las leyes y acuerdos internacionales que el Ecuador ha firmado.

- **Buscar nuevos proveedores con precios adecuados y materia prima de calidad**

Comprar materia prima para la elaboración de los productos de aseo es vital, pero también es necesario conseguirlos al menor precio posible sin perder la calidad, por tal motivo es necesario ampliar el listado de los proveedores nacionales para decidir cual conviene más comprarle.

Estrategias resultantes de las Amenazas

- **Innovación constante en la atención a los clientes**

Generar estrategias para la atención de los clientes a través de promociones, manera de recibirlos, atenderlos y sobre todo de hacerlos sentir a gusto en el lugar.

- **Diversificación del portafolio de productos**

Elaboración de nuevos productos en la misma línea de limpieza, aumentar los tipos de fragancias y la duración de los olores, ayudará a que se vendan más.

- **Consolidación del servicio integral para llegar a la par de la competencia**

Mejorar el servicio integral a través del trato amable, tomar en cuenta sus sugerencias y sobre todo atenderlos con precios justos en el menor tiempo posible marcarán la diferencia ante la competencia de emprendimientos similares.

- **Optimización de los recursos existentes para lograr un crecimiento empresarial**

Utilizar de mejor manera los recursos, humanos, tecnológicos y materiales permitirá que se optimice lo que la asociación dispone. En este aspecto también se debe considerar el ahorro que permitirá guardar para invertir en determinado tiempo.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

En este apartado se hace una discusión de los resultados encontrados en la investigación con los antecedentes de investigaciones que guardan relación con los factores internos y externos de la asociación APDIFE, con los elementos que inciden en el rendimiento de las ventas y con las estrategias que permitan a la asociación un mayor crecimiento en el mercado esmeraldeño.

De acuerdo a los resultados los factores externos que influyen en APDIFE son el aumento de personas con discapacidades físicas, situación económica de la población, falta de empleo, aumento de inseguridad, discriminación social, incumplimiento de las leyes y pocos programas de apoyo económico para mejorar la situación de las personas con discapacidad, guarda relación con la investigación realizada por Arrieta et al. (2019) donde se observa que las limitaciones de las organizaciones son los aspectos económicos, sociales, laborales, políticos y legales que impiden su pleno desarrollo.

Los factores internos hallados demuestran que el mercado, la competencia, intermediarios y proveedores intervienen directamente en el nivel de ventas de los productos y servicios que la Asociación comercializa, resultados similares a los encontrados por Gutiérrez y Romero (2016) para quienes este tipo de dimensiones son vitales para que una empresa produzca en base a las necesidades de los que los clientes y así abastecer el mercado. Entonces es importante indicar que el análisis situacional permite a las organizaciones conocer la realidad y en base a ella planificar las acciones necesarias para un mejor futuro.

En cuanto a los elementos que inciden en el rendimiento de las ventas de los emprendimientos que la asociación tiene se encuentran falencias graves relacionadas a la atención de los clientes, tiempo en que son atendidos, como se solucionan los problemas que se presentan e inadecuado espacio físico, se parece a los encontrados por Vera y Rodríguez (2020) quienes hallaron problemas de índole organizacional que afectaron la relación con los clientes y la percepción que estos tenían sobre la empresa. Esto es ratificado por Bustillos (2018) quien identificó que los niveles de ventas bajaron considerablemente por la inadecuada atención a los clientes por parte de los vendedores. Una empresa u organización debe tener bien definidos los procesos que realizan en el área de producción como los controles que permitan verificar el funcionamiento del área administrativa.

De los resultados obtenidos se puede identificar que la organización necesita mejorar los procesos de producción y control administrativo, generar planes de ventas y de capacitaciones, esto es similar a lo propuesto por Bustillos (2018) para solucionar el problema en su organización a través de un modelo de gestión por procesos, que incluyó una planificación anual y nivel de cumplimiento por logros alcanzados con objetivos a corto mediano y largo plazo.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Una vez terminada la investigación se concluye que:

- Los factores externos que influyen en el desarrollo de la asociación APDIFE son el incremento anual de las personas con discapacidades físicas, auditivas y visuales sean estas parciales o totales en la ciudad de Esmeraldas, el escenario económico se ha complicado después de la pandemia del Covid-19 y la inseguridad en que se vive, en la sociedad ecuatoriana existe discriminación hacia las personas con discapacidad esta se presenta en los ámbitos educativos, laboral y social. Los factores internos hallados demuestran que la asociación elabora productos de limpieza y brindar el servicio de elaboración de documentos en la computadora, el mercado está limitado a las amas de casa y a personas que necesitan documentos, copias o escaneos. Los familiares de los miembros de la organización colaboran ayudando a vender los productos, los materiales se los compra a proveedores de la misma ciudad y existen muchos emprendimientos similares por lo que la competencia es grande. No cuenta con un manual de procedimientos ni de funciones, no tienen correctamente definido un proceso de producción por lo que existes muchos cuellos de botella, que hacen que tome más tiempo, además todo lo hacen de forma artesanal sin equipos ni maquinarias específicas.
- Los elementos que inciden en el rendimiento de las ventas de los emprendimientos de APDIFE tenemos que el nivel de fiabilidad es satisfactorio, la capacidad de respuesta en cuanto al tiempo de atención y la solución a los inconvenientes que se puedan presentar es insatisfactorio, el nivel de seguridad es satisfactorio, en cuanto al trato de los empleados se ubica en insatisfactorio, el espacio de producción y el de atención al público no es el adecuado.
- Las estrategias que permitan a la asociación un mayor crecimiento en el mercado esmeraldeño son, un diseño de los procesos administrativos acorde a las características de la organización tomando en cuenta las normativas vigentes para este grupo humano vulnerable al igual que los beneficios que existen. Delimitar el proceso de producción para solucionar los cuellos de botellas al igual que el manual de funciones que indicará

que debe hacer cada persona que participa. La elaboración de un plan de marketing que les permita aumentar las ventas y llegar a nuevos clientes en otras partes de la ciudad y un plan de capacitación del personal acorde a las necesidades observadas.

5.2. Recomendaciones

Una vez finalizada la investigación se recomienda a la Asociación de Personas con Discapacidad Física de Esmeraldas (APDIFE) lo siguiente:

- Desarrollar una campaña de concientización hacia la comunidad esmeraldeña para que más personas conozcan sobre la discapacidad física, los derechos de las personas que tienen esta condición y como lograr construir una sociedad menos discriminatoria y más justa e incluyente. Elaborar el manual de procedimientos que permite delimitar los procesos al interior de la organización, las funciones de cada uno y los mecanismos de control administrativo que deben realizarse.
- Actualizar las fichas de documentos de los miembros de la organización para conocer si el porcentaje de discapacidad ha aumentado y las condiciones económicas, familiares, sociales y laborales en las que se encuentra.
- La capacitación al personal debe estar centrada en ventas, atención a los clientes, relaciones humanas, elaboración de informes, elaboración de productos, control de calidad. Realizar campañas de marketing utilizando las redes sociales, por ser un medio masivo, económico y fácil de acceder por miles de personas.
- Aplicar las estrategias que se planifiquen para el crecimiento de la organización, revisarlas periódicamente para actualizarlas acorde a los factores externos que en ese momento influyan. Es importante generar un ambiente interno de respeto, confianza y empatía para juntos salir adelante por lo que una opción sería realizar jornadas de integración que les ayude a quitarse el estrés y confraternizar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arrieta Jimenez, V., Cervantes Borrero, Y., De la Cruz Lara, L., & Lopez Cadena, D. (2019). La importancia del diagnóstico estratégico en las organizaciones. *Revistas Científicas CUC*, 3-8.
- Bustillos, D. (noviembre de 2018). *Repositorio UASB*.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6484/1/T2787-MAE-Bustillos-Propuesta.pdf>
- Castilla, L. (17 de 12 de 2021). *Beneficios fiscales para personas con discapacidad*.
<https://cocemfecyl.es/>
- Castro, B. (23 de enero de 2019). *Universidad de la Salle*.
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1315&context=administracion_agronegocios
- Consejo nacional para las discapacidades . (2017). *conadis*. Quito Ecuador .
- Congreso Nacional. (2005). *Código del trabajo*. Quito: Congreso Nacional del Ecuador.
<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Constitución del Ecuador. (2008). *Capítulo 2 Art. 23- 53*. Monte Cristi : Asamblea Nacional.
- Crosso, C. (2016). *Derecho ala educación delas personas con discapacidad* . Quito Ecuador .
- Garcia, J., & Sarabia, M. (2014). Factores sociales de la discapacidad. *Dialent*, 15.
- Gonzaga, A. (2017). *La integración laboral incluyente*”. México : S/E.
- Gonzales, R., & Mayor, E. (2016). Elementos del diagnóstico estratégico para el desarrollo organizacional de los operadores logísticos de bebidas gaseosas de venezuela. *CICAG - Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 305-315.
- Gutierrez, M., Alizo, M., Morales, M., & Romero, J. (2016). Planificación estratégica situacional: Perspectiva de una unidad científica universitaria. *Revista Venezolana de Gerencia* , 615-625.
- Ley Orgánica de Discapacidades . (2012). *Mecanismo de Protección de la Discapacidad* . Quito- Ecuador : Asamblea Nacional .

- Mintzberg. (15 de 12 de 2021). *Fundamento de mercadotecnia*.
fundamentodemercadotecnia04.wordpress.com.
- Muñoz, M. (12 de Noviembre de 2018). *UACH*.
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2018/bpmm971d/doc/bpmm971d.pdf>
- ONU. (2017). *Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad*. Managua : resolución 4.
- Organización Internacional del Trabajo . (2015). *Inclusión de las personas con discapacidad a la fuerza laboral* . Puerto Rico : S/E.
- Organización Mundial de la Salud . (2017). La discapacidad . *OMS*, 15.
- P, Samaniego. (2020). Aproximación a la Realidad de las personas con discapacidad en Latinoamérica. *Comité Español de Representantes de personas con discapacidad*, 15.
- Padilla, M. (2017). La Discapacidad, . *Revista colombiana de Psiquiatría* , 24.
- Porter, M. (1979). *The structure within industries and companies' performance*. Mexico: p. 214-227.
- Ríos, L. (2018). Análisis Situacional de las Asociaciones de Mujeres de la Provincia de Caylloma y Propuesta de Solución Económica y Social Período 2017 - 2021. *ALICIA*.
- Ríos, M. (2019). *I Congreso Nacional de Educación y personas con discapacidad*. Barcelona – España: I.S.B.N.: 84-235-2351-9.
- Rosero, J. (2014). Diagnóstico situacional para las asociaciones agrícolas del cantón Urcuqui. . Universidad técnica del norte.
- Sanchez, E. (2019). Sensibilización y Comunicación para el Cambio Social. *Scielo* , 14.
- Sandoval, C. (2018). Actitud de los habitantes de las comunidades de Santa María y Rampidal de los Cayapas del cantón Eloy Alfaro, provincia de Esmeraldas frente a las personas con discapacidad. *PUCESE*, 25.
- Tomalá, M. F. (Octubre de 2018). *Repositorio UPSE* .
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4900/1/UPSE-TDE-2019-0002.pdf>

Vera, D., & Rodriguez, L. (2020). Diseño de un plan estratégico para la Fundación Sin Límites a la Inclusión, ubicada en la ciudad de Piedecuesta, Santander. *HAL open science*, 4-8.

Vera, P. (2017). Diagnóstico de las actitudes de los habitantes de la ciudad de Esmeraldas, hacia los niños especiales y la educación especial. *Pucese*, 24.

ANEXOS

Anexo 1: Certificado de Turnitin

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE ASOCIACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA DE ESMERALDAS (APDIFE)

INFORME DE ORIGINALIDAD

1 %

INDICE DE SIMILITUD

1 %

FUENTES DE INTERNET

1 %

PUBLICACIONES

1 %

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

rdu.unc.edu.ar

Fuente de Internet

1 %

Anexo 2: Guía de preguntas para el Focus Group

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

El siguiente Grupo Focal está dirigido a la directiva de la asociación, con el fin del obtener información de la situación actual de los factores internos y externos. La información que nos proporcionen mediante la aplicación de este instrumento, será utilizada con fines académicos y de carácter confidencial. De manera cordial, requerimos su colaboración, dándole respuesta a cada una de las preguntas en base a las experiencias y realidad de la asociación y sobre todo con responsabilidad y franqueza

Objetivos General: Diagnosticar la situación actual de la asociación APDIFE, con la finalidad de identificar estrategias que ayuden al desarrollo económico de los emprendimientos.

Preguntas:

1. ¿Cuál es la principal función de la asociación?

2. ¿La asociación cuenta con un capital propio?

3. ¿Los miembros de la asociación han recibido capacitación en cuanto a ventas y atención al cliente?

4. ¿La asociación dispone de la maquinaria correcta para elaborar los productos?

5. ¿La asociación cuenta con un espacio adecuado para la elaboración de sus productos?

6. ¿Dentro de la asociación se ha implementado normas que regulen sus procedimientos?

7. ¿Cómo afecta los factores políticos y económicos a la asociación?

8. ¿Cómo afecta los factores sociales y tecnológicos a la asociación?

9. ¿Cómo afecta los factores ecológicos y legales a la asociación?

10. ¿Cómo afecta el mercado en donde está la asociación y la competencia a la mismas?

11. ¿Cómo afecta el factor cliente a la asociación?

12. ¿La asociación aplica estrategias de crecimiento en el mercado?

13. ¿Ha pensado en implementar planes de capacitación constantes a los miembros que forman parte de la asociación?

14. ¿Tiene conocimiento de la importancia que tienen las normas y procedimientos en una organización?

15. ¿Cree usted que sus productos son líderes en el mercado por su bajo costo?

16. ¿Cuál considera que es el factor que diferencia a su producto de la competencia?

17. ¿Considera que la asociación está enfocada en un nicho de mercado específico?

Anexo 3: Entrevista dirigida al Administrador de APDIFE

1.- ¿Qué servicios brinda APDIFE?

2.- ¿La asociación cuenta con un manual de procedimientos?

3.- ¿Considera que los procesos administrativos que realiza la Asociación son los adecuados?

4.- ¿La falta de un proceso de producción definido que problemas les trae?

5.- La asociación cuenta con un manual de funciones acorde a la estructura organizativa.

6.- Cuentan con estrategias de marketing para comercializar sus productos.

7.- Tienen un plan de capacitaciones acorde a las necesidades de la asociación.

8.- ¿Con qué herramientas de control administrativo cuentan la asociación para realizar sus procedimientos internos?

Anexo 4: Encuesta dirigida a los clientes

De antemano agradeceré a ustedes por ayudarme a responder este breve y sencillo cuestionario, el cual permitirá llevar a cabo un estudio de investigación con fines académicos que será realizado por un grupo de estudiantes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, su aporte es muy importante, ya que este nos permitirá identificar los errores y de ante mano poder corregir.

Indicaciones:


1. La encuesta consta de 12 preguntas.
2. Lea atentamente cada una de ellas, revise(a) todas las opciones, y elija la alternativa que más lo(a) identifique.
3. Marque la alternativa con una X.

	ESCALA	
Analiza de acuerdo a las siguientes afirmaciones según la sucesiva escala.	Extremadamente satisfecho	7
	Muy satisfecho	6
	Satisfecho	5
	Indeciso	4
	Insatisfecho	3
	Muy insatisfecho	2
	Extremadamente insatisfecho	1


N°	Ítems	7	6	5	4	3	2	1
Fiabilidad								
1	¿Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2	¿La asociación fue ordenadamente respetando el orden de llegada?							
Capacidad de respuesta								
3	¿El tiempo que usted espero para ser atendido fue corto?							
4	¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
Seguridad								
5	¿Los empleados muestran amabilidad en la atención al público?							
6	¿El personal que atiende inspira confianza?							
Empatía								
7	¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudarle?							
8	¿Los trabajadores le ofrecen información y un trato personalizado?							
9	¿Si hubiese algún inconveniente, la asociación asume la solución?							
10	¿Los trabajadores me informan de las condiciones del producto?							
Aspectos tangibles								
11	¿Es importante para usted que la asociaron cuente con un espacio físico para distribuir sus productos?							
12	¿Los trabajadores poseen una apariencia adecuada y pulcra?							


Anexo 5: Formato de validación de instrumentos


FORMATO DE VALIDACIÓN ENTREVISTA

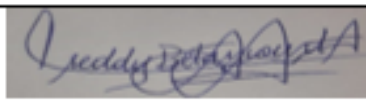
ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X			X	X		X		
2	X		X			X	X		X		
3	X		X			X	X		X		
4	X		X			X	X		X		
5	X		X			X	X		X		
6	X		X			X	X		X		
7	X		X			X	X		X		
8	X		X			X	X		X		
9	X		X			X	X		X		
10	X		X			X	X		X		
11	X		X			X	X		X		
12	X		X			X	X		X		
13	X		X			X	X		X		
14	X		X			X	X		X		
15	X		X			X	X		X		
16	X		X			X	X		X		
17	X		X			X	X		X		
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									X		
VALIDEZ											
APLICABLE:						X		NO APLICABLE:			
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:											
Validado por:			Mgt. Ma. De Lourdes Solís Murillo								
Firma:											
Fecha:			10 de enero de 2023								

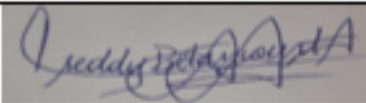
FORMATO DE VALIDACIÓN FOCUS GRUP

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	X		X			X	X		X		
2	X		X			X	X		X		
3	X		X			X	X		X		
4	X		X			X	X		X		
5	X		X			X	X		X		
6	X		X			X	X		X		
7	X		X			X	X		X		
8	X		X			X	X		X		
9	X		X			X	X		X		
10	X		X			X	X		X		
11	X		X			X	X		X		
12	X		X			X	X		X		
13	X		X			X	X		X		
14	X		X			X	X		X		
15	X		X			X	X		X		
16	X		X			X	X		X		
17	X		X			X	X		X		
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									X		
VALIDEZ											
APLICABLE:						X		NO APLICABLE:			
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:											
Validado por:			Mgt. Ma. De Lourdes Solis Murillo								
Firma:											
Fecha:			10 de enero de 2023								

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	X		X			X	X		X		Realizar correcciones sugeridas
2	X		X			X	X		X		
3	X		X			X	X		X		
4	X		X			X	X		X		
5	X		X			X	X		X		
6	X		X			X	X		X		
7	X		X			X	X		X		Realizar correcciones sugeridas
8	X		X			X	X		X		
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									X		
VALIDEZ											
APLICABLE:						NO APLICABLE:					
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:									X		
Validado por:			ELÍAS SALAZAR DONOSO								
Firma:											
Fecha:			14/02/2022								

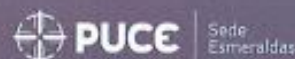
ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X			X	X		X		Realizar correcciones sugeridas
2	X		X			X	X		X		
3	X		X			X	X		X		
4	X		X			X	X		X		
5	X		X			X	X		X		
6	X		X			X	X		X		
7	X		X			X	X		X		Realizar correcciones sugeridas
8	X		X			X	X		X		
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									X		
VALIDEZ											
APLICABLE:						NO APLICABLE:					
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:									X		
Validado por:		ELÍAS SALAZAR DONOSO									
Firma:											
Fecha:		14/02/2022									

ITEM	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	X		X			X	X		X		
2	X		X			X	X		X		
3	X		X			X	X		X		
4	X		X			X	X		X		
5	X		X			X	X		X		
6	X		X			X	X		X		
7	X		X			X	X		X		
8	X		X			X	X		X		
9											
10											
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									X		
VALIDEZ											
APLICABLE:						X			NO APLICABLE:		
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:											
Validado por:			FREDDY BETANCOURT AGUILAR								
Firma:											
Fecha:			12/02/2022								

ITEM	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	X		X			X	X		X		
2	X		X			X	X		X		
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									X		
VALIDEZ											
APLICABLE:						X		NO APLICABLE:			
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:											
Validado por:		FREDDY BETANCOURT AGUILAR									
Firma:											
Fecha:		12/02/2022									

Anexo 6: Autorización de la entidad donde se levantará la información

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Carrera de Administración de Empresas



Oficio n°: PUCese-AE-2022-003-OF

Esmeraldas, 14 de febrero 2022

Señor
Omar Vásquez
REPRESENTANTE ASOCIACIÓN APDIFE
Esmeraldas. -

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de la PUCE Sede Esmeraldas – Carrera de Administración de Empresas, augurándole éxito en sus funciones.

La señorita estudiante Zulema Marlene Mera Ramírez con C.I. 1723394761 se encuentra desarrollando su proyecto de grado previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas cuyo tema es "DIAGNÓSTICO SITUACIONAL EN LA ASOCIACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA DE ESMERALDAS APDIFE EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS", por lo que requiere información para el desarrollo de este estudio, motivo por el cual solicito cordialmente se otorgue el permiso respectivo para que la estudiante pueda aplicar varios instrumentos de investigación que le permitan desarrollar su trabajo en la asociación que acertadamente usted dirige.

Cabe mencionar que toda la información recolectada en la asociación será de uso exclusivo para el desarrollo del proyecto de la estudiante.

Segura de contar con su colaboración, expreso mi gratitud por su gran aporte al desarrollo de la educación superior de nuestra provincia.

Atentamente,

Mgt. Gloria Holguín Alvarado
Coordinadora de Carrera PUCese
GHA/vcb



Dir.: Calle Espejo y subida a Santa Cruz
Telf.: (+593) 6 2721 983 – 6 2721 595 ext.: 3503-3504
Esmeraldas – Ecuador www.pucese.edu.ec



Anexo 7: Certificado de finalización del trabajo de grado



DIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE GRADO

INFORME DEL DOCENTE-DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR FACULTAD ADMINISTRACIÓN CARRERA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Esmeraldas 3 de marzo de 2023.

Mgt.

Cristina Mendoza

CORRDINADORA DEL AREA CIENCIAS EMPRESARIALES

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

De mis consideraciones:

Se envía el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación que se detalla a continuación:

TITULO DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	Diagnóstico situacional de asociación de personas con discapacidad física de esmeraldas (APDIFE)	
DIRECTOR	Nombre	Cédula
	Francisco Mila Carvajal	0802472969
ESTUDIANTE(S)	Nombre	Cédula
	ZULEMA MARLENE MERA RAMÍREZ	1723394761

Se informa que el trabajo ha cumplido con todos los parámetros establecidos, mediante el cual el estudiante demuestra el desarrollo de competencias en el campo de conocimiento de su profesión y presenta una propuesta en el área de conocimiento, con un nivel de argumentación coherente.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de originalidad de TURNITIN y la RÚBRICA del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, CERTIFICO, para los fines pertinentes, que el (los) estudiante (s) está (n) apto (s) para continuar con el proceso de LECTURA.

Atentamente,

Francisco Mila
DIRECTOR/TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN
C.I.0802472969
FECHA: 7/3/2023