

**ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO
DEL PROGRAMA
“DESARROLLO DE LA PEQUEÑA EMPRESA”
DEL PROYECTO APRENDAMOS
DE LA MUY ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE
GUAYAQUIL**

Proyecto Integrador realizado por:

VÁSQUEZ ORTIZ CYNTHIA MARLENE

MARIDUEÑA TUPACYUPANQUI CARLOS IGNACIO

**Presentado a la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas de la
Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)**

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERO COMERCIAL

Director de Proyecto: Msc. Milton Ismael Paredes Aguirre

Septiembre 2016

RESUMEN

Se realiza un análisis de los indicadores de autoevaluación del desempeño usados en el programa Aprendamos y específicamente en el curso Desarrollo de la pequeña empresa dictado en el 2011 así como la medición de la satisfacción de los usuarios. Para lo cual se realiza un análisis documental de los informes de sistematización y auto evaluación de la M.I. Municipalidad de Guayaquil y se los compara con los resultados de encuestas aplicadas determinando que los logros y su aplicación se relacionan parcialmente con los objetivos debido a que los usuarios manifiestan estar satisfechos con los contenidos, metodología e instructor sin embargo no recibieron un seguimiento posterior que garantice el mejoramiento de su gestión empresarial.

Adicional se presenta una comparación con el programa Televisión Educativa de la República de México el cual además de ofrecer programación gratuita en Tv abierta también ofrece cursos online y por cable lo cual permite recomendar cambios en los indicadores para un mejor desempeño tales como incremento de clientes, incremento de facturación, utilidades y la utilización eficiente de los recursos de financiamiento.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mis hijos quienes han sido la principal fuente de inspiración para continuar con mis estudios hasta alcanzar una etapa más en el camino y que espero les sea de ejemplo para avanzar con los suyos. También a mis padres por su apoyo moral y espiritual que han sembrado las bases de mi formación personal que ahora se complementa con la profesional y por último pero la más importante de mi inspiración a mi amada esposa quién con su paciencia y cariño ha sabido motivarme cuando estuve a punto de rendirme.

Carlos Ignacio Maridueña Tupacyupanqui

Dedico esta tesis de grado a unas personas muy importantes en mi vida como son mis padres y mis hermanos, personas que siempre me han apoyado dándome fuerzas y ánimos para seguir avanzando con mis estudios, siendo mí guía en el transcurso de mis días.

Cynthia Marlene Vásquez Ortiz

AGRADECIMIENTO

De manera muy especial agradezco de todo corazón a mi señor Jesús por darme las fuerzas para continuar los estudios, la salud para levantarme y avanzar cada día hacia la meta y la fortaleza para no desmayar a pesar de las dificultades; así mismo agradezco a toda mi familia, padres, esposa e hijos por su apoyo constante y paciencia incansable para esperar el tiempo necesario y la voluntad de Dios.

Carlos Ignacio Maridueña Tupacyupanqui

Agradezco primero a Dios por guiarme con su luz en todas las etapas de mi vida, por su infinita misericordia y que a través de mi fe he podido afrontar la vida con optimismo. A mis padres por su amor, comprensión y ayuda que me brindaron para poder culminar mis estudios y ahora que voy a terminar una etapa de mi vida poder seguir contando con su respaldo.

Cynthia Marlene Vásquez Ortiz

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad y la autoría del contenido de este Trabajo de Titulación, nos corresponden exclusivamente; y damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual.

CARLOS IGNACIO MARIDUEÑA TUPACYUPANQUI

CYNTHIA MARLENE VÁSQUEZ ORTIZ

SIGLAS

ONG	Organización No gubernamental
GPR	Gestión por Resultados
GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado
M.I	Muy Ilustre
SEP	Secretaría de Educación Pública
IIPE	El Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación
PND	Plan Nacional de Desarrollo
SENPLADES	Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo
COOTAD	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.
UNAM	Universidad Nacional Autónoma de México
IPN	Instituto politécnico nacional
INADEM	Instituto Nacional del emprendedor

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN EXPRESA	v
SIGLAS.....	vi
TABLA DE CONTENIDO	vii
LISTADO DE FIGURAS	x
LISTADO DE TABLAS	xiii
1. INTRODUCCIÓN	1
2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	3
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	6
4. OBJETIVOS.	7
4.1. General.....	7
4.2. Específicos.....	7
5. METODOLOGÍA	8
5.1 Tipo de investigación	8
5.2 La población y selección de la muestra.	11
5.2.1. La población	11
5.2.2. Selección de la muestra.....	11
5.3 Técnicas de recolección de datos.	12
5.4 El análisis de los resultados.....	14
6. MARCO REFERENCIAL.....	15
6.1 Marco Teórico.....	15
6.1.1. Políticas Públicas	15
6.1.2. Programas Públicos	18
6.1.3. Evaluación de políticas públicas.....	20
6.1.4. GPR (Gestión por Resultados)	23
6.1.4.1. Indicadores	25
6.1.4.2. Indicadores de Resultados	25
6.1.4.3. Indicadores de Desempeño	26
6.1.5. Rendición de cuentas	29
6.1.6. Participación ciudadana	32

6.1.7.	Comportamiento y satisfacción del consumidor.....	34
6.1.8.	Relación entre participación ciudadana, evaluación de políticas públicas, comportamiento del consumidor y la satisfacción del usuario.	36
6.2.	Marco Legal.....	37
6.3.	Objeto de estudio.....	47
6.3.1.	Antecedentes	47
6.3.2.	Historia.....	48
6.3.3.	Objetivo de la política pública.....	50
6.3.4	Órgano de gestión (quien lo administra).....	50
6.3.5	Órganos reguladores directos.....	51
6.3.6	Beneficiarios y alcance.....	52
6.3.6.1	Resultados parciales hasta la fecha.	53
7.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	54
7.1	Informes de auto evaluación publicados por la M.I. Municipalidad de Guayaquil.	54
7.1.1	Objetivos específicos y contenidos del curso “Desarrollo de la pequeña empresa” en el año 2003.....	55
7.1.2	Indicadores de resultados y desempeño del curso “Desarrollo de la pequeña empresa” en los años 2004, 2005 y 2011.....	57
7.1.3	Análisis comparativo entre los indicadores y los objetivos específicos del curso “Desarrollo de la pequeña empresa”	58
7.2	Medición de la satisfacción de los usuarios.	58
7.2.1	Herramientas de recolección de datos	59
7.2.1.1	Cuestionario.....	60
7.2.1.1.1	Selección del informante	60
7.2.1.1.2	Información que se necesita	60
7.2.1.1.3	Estructura de la encuesta.....	61
7.2.1.1.4	Formato de la encuesta	62
7.2.1.2	Entrevista.....	69
7.2.1.2.1	Selección del informante	69
7.2.1.2.2	Contenido de la entrevista.....	69
7.2.1.2.3	Estructura de la entrevista.....	70
7.2.1.2.4	Formato de la entrevista	70
7.2.2	Análisis de los resultados de las encuestas.....	71
7.2.3	Análisis de los resultados de la entrevista.....	72
7.2.4	Análisis cruzado de variables: Tablas de contingencias y Chi cuadrado	74

7.2.5 Resultados de las encuestas por pregunta: Tablas de frecuencia, gráficos circular e Histograma.....	82
8. PROPUESTA DE NUEVOS INDICADORES DE DESEMPEÑO PARA CURSO DESARROLLO DE LA PEQUEÑA EMPRESA.....	117
9. ANÁLISIS COMPARATIVO PROGRAMA APRENDAMOS CON PROGRAMA TELEVISIÓN EDUCATIVA DE MÉXICO.....	119
9.1 Programa Televisión Educativa por TV y Online de la Secretaria de educación pública de México (SEP).....	119
10. CONCLUSIONES.....	122
11. RECOMENDACIONES.....	123
12. BIBLIOGRAFÍA	124

LISTADO DE FIGURAS

FIGURA 1 FORMULA CÁLCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA.....	12
FIGURA 2 PASO ELABORACIÓN DEMETAS EN PROGRAMAS PÚBLICOS.....	18
FIGURA 3 CATEGORÍAS DE METAS.....	19
FIGURA 4 ¿POR QUÉ EVALUAMOS?.....	22
FIGURA 5 BENEFICIOS GESTIÓN POR RESULTADOS.....	24
FIGURA 6 INDICADORES DE DESEMPEÑO.....	27
FIGURA 7 RAZONES PARA MEDIR EL DESEMPEÑO.....	27
FIGURA 8 INDICADORES DE EVALUACIÓN DE PROGRAMA APRENDAMOS.....	28
FIGURA 9 RESULTADOS AUTOEVALUACIÓN APRENDAMOS.....	53
FIGURA 10 HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	59
FIGURA 11 ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA.....	61
FIGURA 12 FORMATO DE LA ENCUESTA.....	62
FIGURA 13 TABLA DE CONTINGENCIA ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 2 Y 9.....	74
FIGURA 14 PRUEBA CHI CUADRADO ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 2 Y 9.....	75
FIGURA 15 TABLA DE CONTINGENCIA ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 11 Y 12.....	76
FIGURA 16 PRUEBA CHI CUADRADO ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 11 Y 12.....	76
FIGURA 17 MEDIDAS SIMÉTRICAS ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 11 Y 12.....	76
FIGURA 18 TABLA DE CONTINGENCIA ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 14 Y 12.....	77
FIGURA 19 PRUEBA CHI CUADRADO ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 14 Y 12.....	77
FIGURA 20 MEDIDAS SIMÉTRICAS ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 14 Y 12.....	78
FIGURA 21 TABLA DE CONTINGENCIA ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 3 Y 10.....	78
FIGURA 22 PRUEBA CHI CUADRADO ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 3 Y 10.....	79
FIGURA 23 MEDIDAS SIMÉTRICAS ANÁLISIS CUADRADO PREGUNTA 3 Y 10.....	79
FIGURA 24 TABLA DE CONTINGENCIA ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 26 Y 27.....	80
FIGURA 25 PRUEBA CHI CUADRADO ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 26 Y 27.....	80
FIGURA 26 MEDIDAS SIMÉTRICAS ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 26 Y 27.....	80
FIGURA 27 TABLA DE CONTINGENCIA ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 30 Y 31.....	81
FIGURA 28 PRUEBA CHI CUADRADO ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 30 Y 31.....	82
FIGURA 29 MEDIDAS SIMÉTRICAS ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 30 Y 31.....	82
FIGURA 30 FRECUENCIA PREGUNTA 1.....	83
FIGURA 31 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 1.....	83
FIGURA 32 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 1.....	83
FIGURA 33 FRECUENCIA PREGUNTA 2.....	84
FIGURA 34 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 2.....	84
FIGURA 35 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 2.....	84
FIGURA 36 FRECUENCIA PREGUNTA 3.....	85
FIGURA 37 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 3.....	85
FIGURA 38 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 3.....	85
FIGURA 39 FECUENCIA PREGUNTA 4.....	86

FIGURA 40 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 4.....	87
FIGURA 41 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 4.....	87
FIGURA 42 FRECUENCIA PREGUNTA 5.....	87
FIGURA 43 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 5.....	88
FIGURA 44 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 5.....	88
FIGURA 45 FRECUENCIA PREGUNTA 6.....	89
FIGURA 46 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 6.....	89
FIGURA 47 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 6.....	89
FIGURA 48 FRECUENCIA PREGUNTA 7.....	90
FIGURA 49 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 7.....	90
FIGURA 50 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 7.....	90
FIGURA 51 FRECUENCIA PREGUNTA 9.....	91
FIGURA 52 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 9.....	91
FIGURA 53 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 9.....	91
FIGURA 54 FRECUENCIA PREGUNTA 10.....	92
FIGURA 55 FRECUENCIA PREGUNTA 11.....	93
FIGURA 56 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 11.....	93
FIGURA 57 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 11.....	93
FIGURA 58 FRECUENCIA PREGUNTA 12.....	94
FIGURA 59 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 12.....	95
FIGURA 60 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 12.....	95
FIGURA 61 FRECUENCIA PREGUNTA 13.....	95
FIGURA 62 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 13.....	96
FIGURA 63 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 13.....	96
FIGURA 64 FRECUENCIA PREGUNTA 14.....	96
FIGURA 65 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 14.....	97
FIGURA 66 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 14.....	97
FIGURA 67 FRECUENCIA PREGUNTA 15.....	97
FIGURA 68 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 15.....	98
FIGURA 69 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 15.....	98
FIGURA 70 FRECUENCIA PREGUNTA 16.....	98
FIGURA 71 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 16.....	99
FIGURA 72 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 16.....	99
FIGURA 73 FRECUENCIA PREGUNTA 17.....	99
FIGURA 74 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 17.....	100
FIGURA 75 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 17.....	100
FIGURA 76 FRECUENCIA PREGUNTA 18.....	101
FIGURA 77 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 18.....	101
FIGURA 78 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 18.....	101
FIGURA 79 FRECUENCIA PREGUNTA 19.....	102
FIGURA 80 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 19.....	102
FIGURA 81 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 19.....	102
FIGURA 82 FRECUENCIA PREGUNTA 20.....	103

FIGURA 83 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 20.....	103
FIGURA 84 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 20.....	103
FIGURA 85 FRECUENCIA PREGUNTA 21	104
FIGURA 86 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 21	104
FIGURA 87 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 21.....	104
FIGURA 88 FRECUENCIA PREGUNTA 22	105
FIGURA 89 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 22.....	105
FIGURA 90 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 23.....	105
FIGURA 91 FRECUENCIA PREGUNTA 23	106
FIGURA 92 FRECUENCIA PREGUNTA 24	106
FIGURA 93 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 24.....	107
FIGURA 94 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 24.....	107
FIGURA 95 FRECUENCIA PREGUNTA 25	107
FIGURA 96 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 25.....	108
FIGURA 97 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 25.....	108
FIGURA 98 FRECUENCIA PREGUNTA 26	108
FIGURA 99 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 26	109
FIGURA 100 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 26.....	109
FIGURA 101 FRECUENCIA PREGUNTA 27	109
FIGURA 102 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 27.....	110
FIGURA 103 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 27.....	110
FIGURA 104 FRECUENCIA PREGUNTA 28	110
FIGURA 105 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 28.....	111
FIGURA 106 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 28.....	111
FIGURA 107 FRECUENCIA PREGUNTA 29	111
FIGURA 108 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 29.....	112
FIGURA 109 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 29.....	112
FIGURA 110 FRECUENCIA PREGUNTA 30	113
FIGURA 111 FRECUENCIA PREGUNTA 31	113
FIGURA 112 FRECUENCIA PREGUNTA 32	114
FIGURA 113 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 32.....	114
FIGURA 114 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 32.....	114
FIGURA 115 FRECUENCIA PREGUNTA 33	115
FIGURA 116 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 33.....	115
FIGURA 117 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 33.....	115
FIGURA 118 FRECUENCIA PREGUNTA 34	116
FIGURA 119 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 34.....	116
FIGURA 120 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 34.....	116

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1 POLÍTICAS PÚBLICAS.....	17
Tabla 2 TIPOS DE INDICADORES.....	25
Tabla 3 MIEMBROS COMITÉ DE GESTIÓN PROGRAMA APRENDAMOS	51
Tabla 4 OBJETIVOS CURSO DESARROLLO DE LA PEQUEÑA EMPRESA -APRENDAMOS	55
Tabla 5 INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROGRAMA APRENDAMOS	57
Tabla 6 COMPARATIVO CARACTERÍSTICAS PROGRAMA APRENDAMOS VS PROGRAMA TELEVISIÓN EDUCATIVA.....	121

1. INTRODUCCIÓN

La presente tesis aborda como definición del problema a la participación ciudadana ya que es muy importante que la comunidad pueda ser partícipe de los programas públicos porque es necesario que en los indicadores de autoevaluación estén incluido los objetivos del programa, y que exista una alta satisfacción de los usuarios del curso “Desarrollo de pequeña empresa”. Para hacer el estudio se va a tomar como fuente de documentación las publicaciones existentes sobre el marco teórico y marco legal, una investigación por medio de encuestas, presentación de resultados en gráficos, obteniendo conclusiones y recomendaciones.

La investigación es de tipo documental, descriptivo, etnográfico, dentro de la investigación se realiza un estudio de tipo evaluativo, la población son las 21799 personas que se inscribieron en el curso “Desarrollo de la pequeña empresa” dictada en el año 2011; la información que se utiliza para el estudio son los registros de la Fundación Ecuador en la publicación sobre la Sistematización de los 10 años de aprendamos 2003-2012, encuestas telefónicas y entrevistas personales al responsable de la ejecución del programa, para la presentación de resultados se utiliza el programa SPSS.

Se va a partir desde los conceptos de diferentes temas como son:

Políticas públicas: Son muy importante ya que los ciudadanos van a sentir sus efectos en su vida.

Programa público: Hay que pensar siempre en los beneficios que le puede brindar un programa público al ciudadano.

Evaluación de programas públicos: Toda política pública debe ser evaluada

Gestión por resultados: Hay que lograr que la gestión del sector público sea lo más eficiente posible, hay 2 tipos de indicadores que son los de resultado y de desempeño.

Rendición de Cuentas: El gobierno debe publicar los resultados de sus gestiones

Participación ciudadana: La satisfacción del ciudadano debe ser el objetivo de todo programa público

El programa Aprendamos se implementó a finales del año 2003 y nació como estrategia de la M.I Municipalidad de Guayaquil para responder las necesidades de población joven y adulta del sector urbano popular que enfrentaba situaciones de pobreza, desempleo, exclusión y limitado acceso a una educación de calidad.

Los objetivos del curso de “Desarrollo de la pequeña empresa” son:

- Mejorar la gestión de los pequeños empresarios y
- Incorporar a las personas en actividades micros empresariales.

Con el estudio de los indicadores se pudo notar que la M.I Municipalidad de Guayaquil no utiliza los suficientes indicadores que le permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos propuestos. En cuanto a los resultados de las encuestas se pudo notar que hay una alta satisfacción de los usuarios, pero existen algunas limitantes como que el curso no les ayudó a crear una microempresa por falta de financiamiento, capacitación, permisos de funcionamiento entre otros, y que los usuarios no tuvieron seguimiento después del curso. En cuanto a los indicadores propuestos están el incremento de número de clientes, incremento en facturación, incremento en utilidades

Se espera que algún día se tenga un programa tan completo como el de la Televisión Educativa de México donde haya mayor cobertura no solo nacional sino internacional y que los cursos sean dictados online.

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La participación ciudadana dentro de una nación consiste en darles a sus habitantes el protagonismo que siempre debieron tener en las decisiones políticas y administrativas de su territorio, dicha participación es una forma de gobierno que garantiza un equilibrio entre los diferentes grupos de poder y que permite una mejor ejecución y control de los programas públicos. Según Ziccardi (2004) se debe plantear la siguiente interrogante “¿Cómo recuperar el protagonismo ciudadano en las decisiones políticas?” (p.23).

En el pasado nunca existió una participación ciudadana real, los gobiernos se caracterizaban por ser dictatoriales, autocráticos, monárquicos y escasamente democráticos; predominaba la colonización, la imposición de culturas fuertes sobre las débiles, la transferencia de costumbres, religión e información desde los imperios dominantes hacia las pequeñas naciones que terminaban adoptando culturas ajenas. Todo esto impidió la participación libre y democrática de los ciudadanos que se fueron desmotivando y perdiendo el interés por intervenir a pesar de que las formas de gobiernos fueron cambiando.

Sobre lo dicho anteriormente Ziccardi (2004) también manifestó que en los primeros estudios realizados en la actualidad se pudo observar que las personas que estaban al día con la actualidad y que eran sensatos eran muy pocos. Los asuntos políticos públicos no eran de mucho interés y agrado para los ciudadanos, además que los países tenían una política difícil de entender para las personas. Por este desinterés que existía los ciudadanos no formaban activamente de las políticas públicas de los pueblos. Muy pocos participaban en la toma de las decisiones de la política y los demás tenían una participación pasiva.

La importancia de la participación ciudadana se centra en el hecho de que es el ciudadano quién debe definir sus necesidades, sus aspiraciones y sus estrategias para alcanzarlas, aunque en el camino se puede encontrar con diferencias de opiniones entre sus conciudadanos mismas que generan equivocaciones en el planteamiento de los objetivos de los programas públicos y por ende malas administraciones, inequidades y desperdicios de recursos.

Por las razones expuestas en el párrafo anterior Cano (2008) afirmó que cuando se incluye a los ciudadanos en todas las actividades, se dice que el país está bajo una gobernanza que hace más efectiva el accionar público ya que el gobierno debe ser entendido como un conjunto de pasos en los cuales no solo una parte de la ciudadanía debe intervenir sino todas las personas, además que el gobierno no solamente debe ser el mandante sino incluir a todos y todas. Para que haya una mejor acción pública donde esté mejor instaurado el concepto de gobernanza deben intervenir todos los actores de la ciudadanía para así evitar actos ilícitos que afecten al correcto funcionamiento del país.

Con el paso del tiempo el rol del ciudadano ha jugado un papel muy importante en la evaluación y ejecución de los programas públicos ya que no solo se involucran las opiniones de las personas sino también el dinero que aportan vía impuestos.

La sociedad es muy importante, siempre y cuando se mejoren los procesos, así lo indica Cano (2008) para que así pueda haber una mejor interacción entre los ciudadanos y el gobierno. Las políticas públicas son un conjunto de acciones y medidas donde siempre deben tomar en cuenta los pensamientos y los recursos de todas las personas, para que haya una menor brecha entre el gobierno y el ciudadano.

En el rol del ciudadano como protagonista y cliente de los servicios que ofrecen los gobiernos y entidades públicas se observa la necesidad de analizar aquellos programas que ofrece el Municipio de Guayaquil dirigidos a los ciudadanos como usuarios y su nivel de incidencia en el mejoramiento de la calidad de vida.

Es así que desde el año 2003 existe el programa Aprendamos que promueve el cabildo porteño y que asigna recursos económicos provenientes de la recaudación de los impuestos para ofrecer educación gratuita a distancia, el mismo que está dirigido a personas adultas de escasos recursos económicos con el objetivo de democratizar la educación y mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos.

Aprendamos consiste en un curso de capacitación por televisión donde cada persona inscrita recibe un texto con el contenido del curso, también tienen acceso a tutorías telefónicas y al final pueden obtener un certificado de aprobación.

Cabe señalar que es importante contar con un presupuesto suficiente para este programa a fin de que no existan desperdicios de recursos por ineficiencias o por incumplimiento en la ejecución y logro de los objetivos que se plantee.

Por tal motivo se plantean las siguientes interrogantes:

- ¿Es correcto el actual sistema de autoevaluación y seguimiento que aplica el programa Aprendamos?
- ¿Los contenidos impartidos y la metodología empleada son los idóneos para lograr un mejoramiento de la calidad de vida de los pequeños comerciantes?
- ¿El presupuesto asignado por el cabildo para este programa es el correcto?

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Dentro de la importancia de la evaluación de programas y políticas públicas existen los siguientes aspectos:

Ramos, Sosa, Acosta (2011) indican que el objetivo más importante de los programas públicos es mejorar el funcionamiento de toda la ejecución de dichas políticas. Cuando se evalúa se realiza una parte imprescindible del accionar del gobierno, para que así se pueda tomar decisiones acerca de los programas públicos, para mejorarlos o en su defecto cambiarlos.

Es por esto Hernández (2008) menciona las diversas razones por las que se necesita evaluar son:

- Se necesita contar con evidencia sobre lo que sí funciona y como mejorarlo, ya que se tienen presupuestos limitados
- Mejorar la implementación (gestión, diseño, operación) del programa o política
- Mejorar la gestión presupuestaria de la Política Social
- Transparencia y rendición de cuentas (p. 2).

La investigación proporcionará la información necesaria para identificar si el sistema de auto evaluación que aplica el Municipio de Guayaquil es el correcto, para medir la satisfacción de los beneficiarios del curso de Desarrollo de la Pequeña Empresa dentro del programa Aprendamos analizándolo de forma exhaustiva para que las necesidades de todos los ciudadanos estén incluidas en los objetivos del programa y de esta forma incorporar al ciudadano como eje fundamental de la política pública.

4. OBJETIVOS

4.1.General

Analizar la metodología de autoevaluación de desempeño del programa Desarrollo de la Pequeña Empresa del Proyecto Aprendamos de la M.I. Municipalidad de Guayaquil en el periodo 2004-2011, con el fin de determinar la satisfacción de los beneficiarios del programa del cabildo porteño.

4.2.Específicos

1. Identificar si el método de autoevaluación está alineado con el objetivo del programa para así contribuir a la rendición de cuentas que todo programa público debe realizar.
2. Determinar la satisfacción de los inscritos al programa en el año 2011 respecto a la idoneidad de los contenidos, metodología de enseñanza y aplicación práctica en sus negocios.
3. Proponer nuevos indicadores de desempeño para evaluar la aplicación de los conocimientos recibidos en sus negocios.

5. METODOLOGÍA

Este proyecto se apoyará en una metodología que sirve para el análisis del tema a estudiar y propone una solución al problema planteado utilizando un conjunto de métodos con el fin de determinar la satisfacción de los beneficiarios del programa Aprendamos.

El proceso a seguir en esta metodología se estructura en varias partes que se detallan a continuación:

- Documentación donde se elaborará el marco teórico y legal basado en textos y publicaciones existentes relacionadas con el tema de estudio.
- Desarrollo de la investigación donde según lo plantea Pineda, de Alvarado y de Canales, (1994), se establecerán: “El tipo de investigación, la población y selección de la muestra, las técnicas de recolección de datos, la tabulación de la información recogida y el análisis de los resultados” (p.78).
- Presentación de los resultados por medio de tablas de doble entrada, gráficos de barras y circulares, gráficos lineales históricos, que nos permitan comprender de manera sencilla y clara los datos recolectados, interpretarlos, analizarlos y llegar a conclusiones y recomendaciones.
- Descripción de las conclusiones obtenidas y las recomendaciones propuestas.

5.1 Tipo de investigación

La investigación es de tipo documental, descriptiva y etnográfica. Adicionalmente dentro de la investigación descriptiva se realiza un estudio de tipo evaluativo.

Es documental ya que se obtienen y analizan los informes redactados por la Fundación Ecuador y la Dirección de acción social y educacional de la M.I Municipalidad de Guayaquil llamados “Documento de sistematización y auto evaluación primera fase 2003-2004, segunda fase 2005-2007 y Cuarta fase 2010-2012.

Cortés y García (2003), citando a Ander-Egg (1998), indican que la investigación documental sirve de mucha utilidad para estudiar acontecimientos pasados que brindan datos numéricos que sirven para los estudios.

Cortés y García (2003) agregan que estos datos tienen que estar soportados y presentados en libros, revistas, informes etc., estos documentados deben ser hechos por personas o entidades. En ocasiones no solo debe estar presentados en documentos, sino puede ser oral La forma oral es un poco insegura, por lo que se prefiere que los datos estén documentados.

La investigación es descriptiva, evaluativa y etnográfica porque se toma una muestra de la población que se inscribió en el Programa de Desarrollo de la Pequeña Empresa del proyecto Aprendamos para que por medio de entrevista y encuestas se pueda conocer sus opiniones respecto al contenido académico del curso, a los horarios en que se dictó, a la metodología aplicada y a las razones del porqué algunos participantes se retiraron anticipadamente o continuaron hasta el final identificando si en la actualidad aplican en sus negocios los conocimientos aprendidos. Esto se ejecuta para obtener un informe evaluativo de los dos grupos de personas, tanto los que aplican los conocimientos aprendidos como aquellos que no los aplican bien sea porque se retiraron o porque a pesar de certificarse no han podido aplicarlos.

Según Sabino (1992) la investigación descriptiva consiste en detallar todas las cualidades principales de los fenómenos. Cuando se analizan todos los datos ordenadamente se dice que la investigación es descriptiva, así se estudia la conducta de los fenómenos estudiados para poder compararlas con otras investigaciones. Estos estudios sirven para llegar a conclusiones útiles.

Martínez y Mediano (1996) indican que: “El propósito de la investigación aplicada es contribuir al conocimiento que ayude a la gente a comprender la naturaleza de un problema de modo que los hombres puedan controlar de un modo eficaz su ambiente” (p.45). Por lo tanto, coincidiendo con Arnal, del Rincón y Latorre (1992) y Martínez Mediano, (1996) “la investigación evaluativa se caracteriza por la proyección práctica propia de la investigación aplicada” (p.4). Las características que reconocen Arnal, del Rincón y Latorre (1992) se refieren a “la investigación evaluativa como proceso marcado por juicios de valor, juicios que se centran sobre valoraciones de una situación concreta al tiempo que se toman decisiones alternativas” (p.4). En la misma línea, para Martínez Mediano (1996) “la investigación evaluativa es una modalidad de investigación que utiliza metodologías propias de las Ciencias Sociales, y, por ende, de la educación por lo que la investigación evaluativa implica evaluación formativa y sumaria” (p.4).

La investigación de tipo etnográfica según Murillo, Martínez (2010) consiste en que es una técnica que se utiliza en las investigaciones cualitativas donde se estudian a las personas y comportamiento de estas. Esta investigación procura plasmar la percepción del entorno de las personas.

5.2 La población y selección de la muestra.

5.2.1. La población

Se define como población a las 21.799 personas que se inscribieron en el curso de Desarrollo de la Pequeña Empresa, del programa Aprendamos, que se dictó en el año 2011. Dicha información consta en los registros de la Fundación Ecuador, organismo ejecutor de los programas de Aprendamos, en la publicación sobre la Sistematización de los 10 años de Aprendamos 2003-2012 (p.21).

5.2.2. Selección de la muestra

Se han seleccionado dos tipos de muestras, la primera está conformada por las personas que se inscribieron al curso pero que no se certificaron por alguna razón (89.75%), la segunda está conformada por las personas que se inscribieron y se certificaron (10.25%).

Para determinar el tamaño y tipo de muestras se utiliza los métodos estadísticos pertinentes en estos casos dependiendo del tamaño de la población y sus características demográficas.

Según lo explican Murray, Larry. (2005). El Tamaño de la muestra para la población finita y conocida es:

FIGURA 1 FORMULA CÁLCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{i^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Fuente: Texto Estadística Schaum. 4ta Edición

Dónde:

n: tamaño muestral

N: tamaño de la población

Z: valor correspondiente a la distribución de gauss, $z_{\alpha} = 0.1 = 1.645$

p: prevalencia esperada del parámetro a evaluar, en caso de desconocerse ($p = 0.5$), que hace mayor el tamaño muestral

q: $1 - p$ (si $p = 50 \%$, $q = 50 \%$)

i: error que se prevé cometer si es del 10% , $i = 0.1$ (p. 204)

Adicionalmente se elegirá la muestra de manera estratificada y aleatoria dentro de cada grupo o estrato de la población. Según lo explica el departamento de matemáticas de la Universidad de Sonora, México. (2015) este método minimiza los errores muestrales y facilita los estudios. Se refiere a tomar estratos diferentes que tienen características parecidas como la profesión, estado civil, sexo, etc., para que haya una correcta representación de cada estrato. Se puede utilizar el muestreo aleatorio simple o el estratificado.

5.3 Técnicas de recolección de datos.

Luego de seleccionar la muestra se aplican los métodos de recolección de datos pertinentes para obtener la información que se necesita para evaluar las opiniones respecto

del contenido académico del curso, los horarios en que se dictaron, la metodología aplicada y de las razones del porqué se retiraron anticipadamente o continuaron hasta el final, identificando si en la actualidad aplican en sus negocios los conocimientos aprendidos.

Por lo tanto, se utiliza como fuente de datos la observación indirecta ya que se va a solicitar la base de datos que posee la Fundación Ecuador de todas las personas inscritas y de las personas certificadas en el curso de Desarrollo de la pequeña empresa dictado en el año 2011.

Los métodos de recolección que se utilizan son: encuestas telefónicas cuantitativas aplicadas a la muestra de personas inscritas que se certificaron y a las que no se certificaron, así como entrevistas personales cualitativas a los responsables de la ejecución del programa que realizaron las autoevaluaciones.

Torres, Paz y Salazar (2001) sostienen que la encuesta se la realiza para conocer los gustos y preferencias de las personas. Cuando se realiza una encuesta a una muestra usando preguntas que muestren las características más importantes de todas las personas, se trata de que los resultados sean inferidos a toda la población.

Torres, Paz y Salazar (2001) agregan que la entrevista personal se da entre 2 personas, puede existir un cuestionario de preguntas o una grabadora para plasmar todas las respuestas. Esta forma de entrevista es muy usada ya que hay un acercamiento entre el entrevistador y entrevistado que permite recabar toda la información necesaria para poder resolver las incógnitas existentes.

Cuando se realiza una entrevista por teléfono hay algunas limitantes puesto que no hay una observación directa y no hay un estudio de las reacciones de los entrevistados. Por otro lado, hay ocasiones que esta forma de recolectar datos no es muy usada por que no todos los encuestados poseen teléfono; las entrevistas telefónicas deben ser rápidas porque las personas suelen a perder la paciencia.

5.4 El análisis de los resultados

Luego de obtener los datos recolectados por los documentos publicados de la Fundación Ecuador, las entrevistas al personal que coordina y ejecuta el programa, las encuestas de los beneficiarios del programa que se certificaron o que solamente se inscribieron; se va a realizar la tabulación utilizando el software SPSS, que como lo mencionan Estévez y Pérez (1999) en su publicación, el SPSS es un programa estadístico que permite el estudio de variables cuantitativas y cualitativas para realizar un análisis descriptivo, inferencial y multivariable y así poder presentar los resultados en tablas y gráficos

Por medio del cual se puede analizar estadísticamente los resultados obtenidos de los actuales indicadores de desempeño con los que el M.I. Municipalidad de Guayaquil se autoevalúa, las conclusiones acerca de la satisfacción de los beneficiarios del programa y emitir una propuesta de nuevos indicadores.

6. MARCO REFERENCIAL

La base conceptual del trabajo en estudio comprenderá el desarrollo de dos partes importantes; el marco teórico y el marco legal, por medio de los cuales se van a analizar los fundamentos y los principios de donde parte la necesidad de las políticas y programas públicos, su respectiva evaluación, el análisis de la gestión por resultados utilizando los indicadores de desempeño necesarios para la rendición de cuentas de los administradores públicos donde intervienen activamente los ciudadanos con su nuevo rol como beneficiarios de dichos programas.

6.1 Marco Teórico

6.1.1. Políticas Públicas

Existen diferentes formas en que las autoridades públicas proceden según lo menciona Morata, (1992); “fijan medidas, establecen recursos, asignan obligaciones en múltiples ámbitos como son la seguridad pública, cultura, fiscalidad, entre otros”.

Según Morata (1992) actualmente en nuestras sociedades, la esfera pública y estatal se ha ubicado en todas partes, cada persona percibe sus efectos ya sea en su vida personal, en sus relaciones con la comunidad, incluso en la manera de disfrutar de la naturaleza que lo rodea; cuando se estudian las políticas públicas se analizan cómo actúan las autoridades públicas en la sociedad, se crean las siguientes interrogantes: ¿qué producen, quienes nos gobiernan, para conseguir qué resultados, a través de qué medios? Aunque parezca fácil el estudio de la

administración pública, no lo es porque surgen problemas que imposibilitan observar hechos reales, entender los pormenores o gobernarlo. Por este motivo el ámbito de la acción pública está llena de juicios apasionados que generan mucha controversia, asusta cuando no se convierte en cambios favorables para la ciudadanía, en particular si han surgido problemas; en cambio despierta mucha afinidad con las personas ya que se creería que el Estado sería el portavoz más indicado a disposición de los pueblos para corregir los errores de la naturaleza. Existen individuos que hacen juicios anticipados de la acción pública, porque no realizan un análisis exhaustivo, sino que visceralmente están a favor o en contra del Estado. En otras ocasiones la ingenuidad influye de gran manera ya que los ciudadanos se dejan influenciar por los discursos de los actores políticos, así como por la prensa negativa que por medio de sus textos informan al pueblo. Le haría mucho bien a la ciudadanía conocer la Constitución, derecho y las publicaciones de la buena prensa, ya que así se podrá mantener informado del trabajo gubernamental y administrativo. Un peligro que puede aparecer es que se mezclen la forma con el fondo y que el trabajo se considere como pretende ser y no tal como es, también la ciencia ha demorado mucho tiempo en estudiar las políticas públicas, porque se ha necesitado bastante tiempo para que dejaran de dar vueltas alrededor del tema.

Reflexionando sobre la calidad de una política se puede referir a Lahera, (2004) quien cuestiona lo siguiente: “¿Qué es una buena política pública?” y a la vez manifiesta que una política pública que lleve al éxito debe estar conformada por acciones específicas que estén orientados a un objetivo político de manera democrática, es decir dirigidas al poder ciudadano; siempre y cuando cuenten con la intervención del poder privado. Una buena política pública es la que incluye orientaciones o contenidos y la fiel convicción de predecir los resultados, por lo que un programa es el resultado de la suma de normas o decisiones.

Para que las políticas públicas sean de gran utilidad para la sociedad, según lo afirma Lahera (2004) deben estar descritos en un amplio proceso de participación, ello puede sesgar a los actores públicos. Cuando una política pública envuelve los temas políticos, sin duda van a participar los temas comunicacionales como son las famosas encuestas y los anuncios publicitarios además cuando dichas políticas se pueden comparar, se dice que contribuyen más a la participación ciudadana.

Una característica muy importante que tienen las políticas públicas como lo menciona Lahera (2004) es que poseen una estructura que detalla los objetivos de las actividades de la agenda pública, así se tenga una formalidad en dichas políticas, esto no quiere decir que sus contenidos sean los óptimos o que estén alineados con las soluciones.

Cabe señalar que Lahera (2004) también habla sobre las pruebas, argumentación y persuasión en la formulación de políticas las que están orientadas a resolver problemas de la sociedad, entre las más importantes se encuentran:

Tabla 1 POLÍTICAS PÚBLICAS

Cimentación extensa y no sólo específica	Utilidad social marginal confrontada con el de otras políticas
Valoración de costos y de opciones de financiamiento	Oportunidad política
Factores para una valoración de costo-beneficio social	Precisión de objetivos
Funcionalidad de los instrumentos	Indicadores.

Fuente: Política y políticas públicas. Lahera. 2004

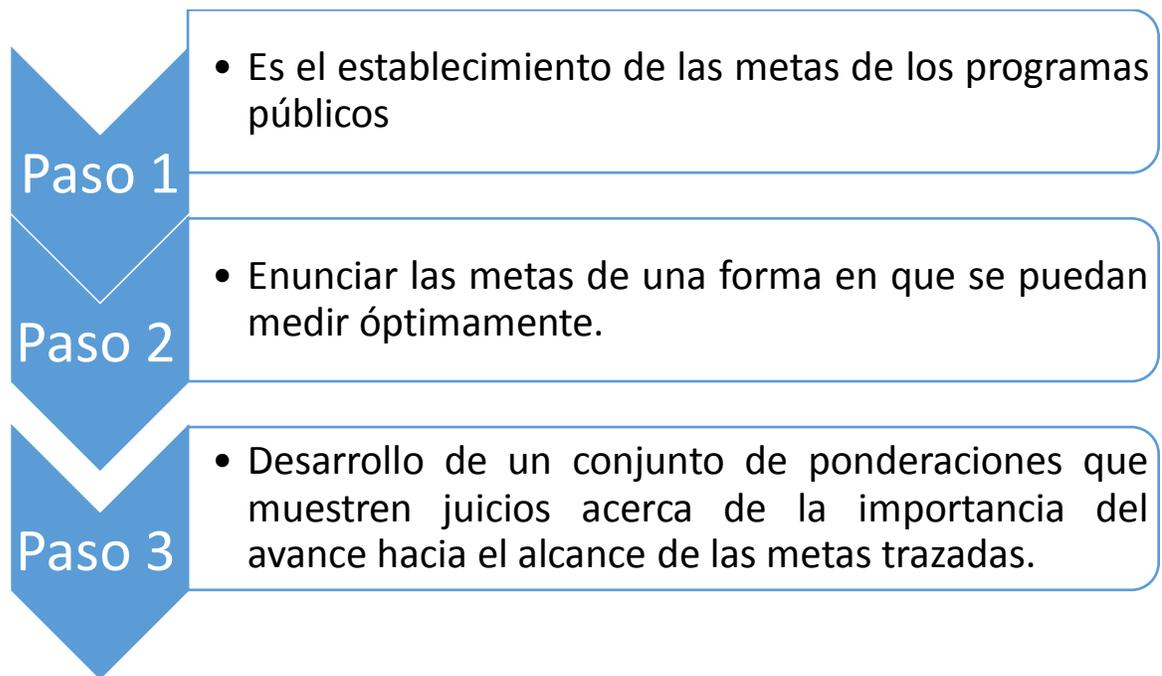
Elaborado: Autores

6.1.2. Programas Públicos

Los beneficios de los programas públicos según Haveman y Margolis, (1992) se relacionan con el enfoque que se le van a dar, el cual se orienta al análisis del costo-beneficio, porque es muy útil pensar en los “beneficios” del programa como la medida en que provoca resultados deseables. Por consiguiente, lo que es o no “deseable” tiene mucha dependencia de las metas u objetivos trazados del programa.

Por lo tanto, según Haveman y Margolis, (1992) la evaluación comienza en la definición de las metas siguiendo 3 pasos:

FIGURA 2 PASO ELABORACIÓN DE METAS EN PROGRAMAS PÚBLICOS



Fuente: Haveman, R. Margolis, J. (1992). Un análisis del gasto y las políticas gubernamentales
Elaborado: Autores

Pueden existir muchas metas, pero se concentran en dos categorías principales:

FIGURA 3 CATEGORÍAS DE METAS



Fuente: Haveman, R. Margolis, J. (1992). Un análisis del gasto y las políticas gubernamentales
Elaborado: Autores

Otra definición muy importante que abarca los programas públicos según el Gobierno de España (2009) es que los programas públicos son acciones que el gobierno realiza para alcanzar las metas gubernamentales, en el cual es muy importante todo lo concerniente a los temas de procesos y recursos; dichos programas en compañía de actividades, proyectos, procesos o servicios se implementan con el fin de perseguir objetivos bien definidos. Las evaluaciones tienen que retroalimentarse entre sí, tomando en consideración la calidad como punto primordial, también se debe orientar a los resultados de los procesos de los servicios, por último, se puede mencionar que los resultados de la evaluación de los servicios, las fortalezas y debilidades, ayudan a implementar dicho programa y a reestructurarlo si fuere necesario.

Según la M.I Municipalidad de Guayaquil (2008), Aprendamos es el primer programa que se lo dicta por televisión nacional en el país, en base a una política de desarrollo social de la Municipalidad de Guayaquil, para suplir los problemas de pobreza y falta de educación de los sectores más necesitados de la urbe porteña; también se puede decir que este programa

se basa en un nuevo concepto de gestión pública que sostiene que los servicios realmente deben ser públicos, es decir orientados a satisfacer al pueblo, siendo partícipe a los ciudadanos en cada uno de los procesos. El programa Desarrollo de la Pequeña Empresa de la M.I Municipalidad de Guayaquil tiene bien definido su propósito/meta; que es optimizar el trabajo de los pequeños empresarios del cantón e incluir a hombres y mujeres del Cantón en acciones micro-empresariales.

6.1.3. Evaluación de políticas públicas

Toda política pública debe ser evaluada, así lo manifiesta Cardozo (2006), el cual afirma que si bien en los países industrializados las evaluaciones de las políticas públicas ya tienen un siglo o más de experiencia; tales como en Reino Unido o Estados Unidos de América; existen otros países como los occidentales que llevan pocas décadas evaluando dichas políticas. Ha existido un avance en América Latina, pero todavía resulta insuficiente, puesto que se espera una mayor satisfacción en la solución de los problemas públicos, una adecuada gestión de los recursos públicos además de democratizar los programas. Tener una excelente evaluación conducirá a que los gobiernos puedan ajustar estratégicamente sus políticas hacia los objetivos de los programas. Existe la necesidad de evaluar ya que cuando hay pocos recursos estos deben ser utilizados eficientemente para que haya un desarrollo social efectivo. Por otro lado, es importante la evaluación ya que actualmente se aplica como forma de gobierno la descentralización lo cual ayuda a tener una mayor eficiencia y eficacia en la administración pública donde aparecen nuevos y diferentes actores como organismos

seccionales, municipios, secretarías, que reciben recursos a los cuales se necesita controlar para garantizar la transparencia y rendición de cuentas.

Cardozo (2006) sostiene que la evaluación también es útil cuando se desea democratizar a la gestión pública, ya que cuando existen personas de diferentes partidos políticos que llegan al poder, se suscitan problemas por falta de igualdad en sus pensamientos, encontrando en la evaluación una forma excelente de llegar a acuerdos importantes, dicha congruencia puede volverse más complicado cuando se desea integrar los demás actores sociales como la ciudadanía en general. Cuando existen países grandes dicha evaluación resulta muy útil ya que se la aplicaría para conocer la forma en que se aplican los programas en los lugares más recónditos.

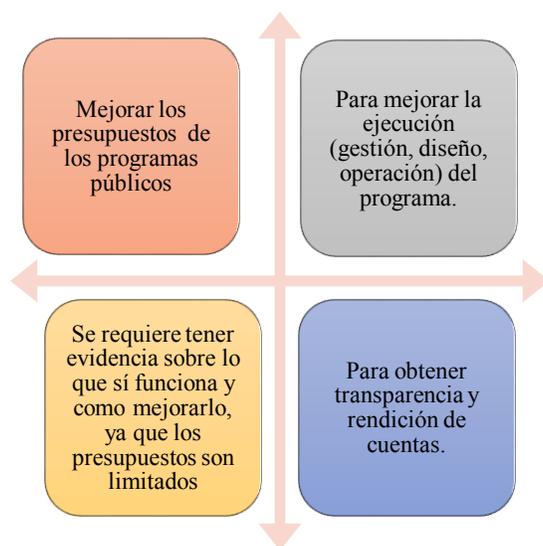
Cardozo (2006) agrega que a pesar de que hay muchos motivos para evaluar, en ocasiones no se lo hace por diversas razones que se citan a continuación: por la falta de tiempo, recursos, consenso sobre sus métodos, utilidad, etc.; además suele pasar que no se muestran los resultados de dichas evaluaciones, o son poco utilizados en la toma de decisiones oportunas. Durante el siglo XX, la evaluación fue incluida como una función fundamental que integran los procesos de administración pública, pero fue en los años ochenta cuando surgió la necesidad práctica de implementarla en los diversos países, para entender su progreso hay que estudiar los diversos enfoques de la administración pública, partiendo de la burocracia, contribuciones realizadas por escuelas sociológicas, y debates actuales.

Ramos, Sosa y Acosta, (2011) menciona que las evaluaciones de las políticas públicas tienen el objetivo de proponer una reseña minuciosa del diseño, la operación, la gestión, los resultados y el desempeño de dichas políticas. Evaluar una política social constituye un punto

muy importante dentro de una parte del proceso de gestión del gobierno, porque brinda insumos muy útiles para tomar decisiones en el ámbito de los presupuestos, así como para juzgar la efectividad y por ende, la permanencia o la necesidad de cambio o eliminación de un programa gubernamental, por tal motivo existe una alta convicción de que evaluar al gobierno es supremamente importante, puesto que así se tiene la información de que si están o no cumpliendo con los objetivos y si están acorde o no los recursos que se les destina.

Hernández, (2008) indica lo siguiente sobre evaluación de políticas públicas:

FIGURA 4 ¿POR QUÉ EVALUAMOS?



Fuente: Hernández (2008). Evaluación de políticas públicas
Elaborado: Autores

La M.I Municipalidad de Guayaquil (2008) menciona en el documento de sistematización y auto-evaluación primera fase 2003-2004, que el programa Aprendamos no es gestionado por recursos propios sino en conjunto con recursos de empresas privadas como Fundación

Ecuador, a pesar de ello tiene la obligación de ser evaluado, ya que además de ser un programa que utiliza la mayor parte de los fondos públicos, es masivo, precursor e innovador en el país, por lo que se ha evaluado con la ayuda de la Unidad de Gestión de Aprendamos y la asesoría de IIPE-Unesco Buenos Aires, según lo detallan sus crédito legales (p.3)

6.1.4. GPR (Gestión por Resultados)

Según lo publicó la CEPAL, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, (2003) al respecto de la gestión pública, se menciona que ésta empieza con la identificación de los derechos que poseen las personas como contribuyentes y clientes de los servicios. Lograr que la gestión del sector público sea más eficiente y comprometida con los resultados en realidad constituye una tarea compleja que comprende el diseño de políticas, de líneas de acción y de la movilización de los recursos humanos y materiales del sector público. Permite analizar la operación de las organizaciones del Estado en función de las políticas públicas definidas para atender las demandas de la sociedad. (Secretaría para la modernización del estado Argentino, 2000, p.3).

También, la Secretaría Nacional de la Administración Pública (2011) refiere que el Gobierno Por Resultados (GPR) persigue brindar transparencia y continuidad a la gestión de todas las instituciones del Gobierno Central del Ecuador a través de la definición, alineación, seguimiento y actualización de planes estratégicos y operativos en todos los niveles institucionales. A través del GPR se puede hacer un seguimiento continuo al estado de los planes estratégicos y operativos, a los resultados obtenidos y a los peligros que afectarían el logro de los objetivos. La Metodología GPR se refiere a definiciones y conceptos en los

ámbitos de gestión de planes estratégicos y operativos, gestión de proyectos y gestión de procesos, por medio del GPR se forma permanentemente bases de conocimiento y aprendizaje en la gestión gubernamental.

FIGURA 5 BENEFICIOS GESTIÓN POR RESULTADOS



Fuente: Secretaría Nacional de administración pública (2011).
Elaborado: Autores

+

6.1.4.1.Indicadores

Existen 2 tipos de indicadores: de resultados y de desempeño según se explica en la siguiente tabla

Tabla 2 TIPOS DE INDICADORES

Tipo indicador	Concepto	Dimensiones
Desempeño	Miden el cómo se está realizando el proceso en términos de optimización de recursos	Eficiencia
	Este tipo de indicadores se parecen a una biopsia, pues permiten detectar lo que está ocurriendo y tomar acciones apropiadas para mejorar la situación.	
Resultados	Están asociados a las metas de la gestión y la eficacia y efectividad de su logro, en otras palabras a los resultados y al impacto de los mismos.	Eficacia
	Este tipo de indicadores se parecen a una autopsia, pues permiten medir las cosas cuando ya ocurrieron y tomar acciones apropiadas para que no se vuelva a presentar la situación	Efectividad

Fuente: Téllez, Universidad del Quindío.
Elaborado por: Autores

6.1.4.2.Indicadores de Resultados

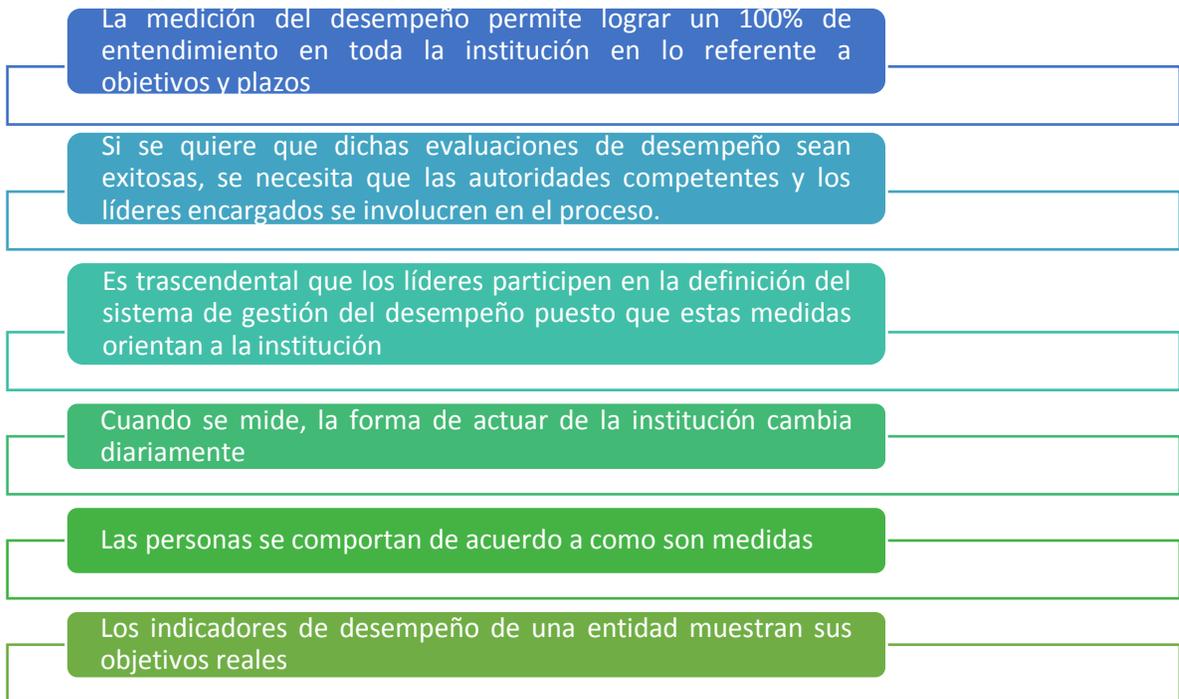
Según la Secretaría para la modernización del Estado Argentino (2000) se afirma que la humanidad pasa por trastornos con diferentes circunstancias constantemente, las cuales exigen instituciones con facultad de adaptarse al medio de inmediato, es necesario se den cambios en la gestión de las instituciones públicas para permitir que éstas respondan con calidad y efectividad a las nuevas demandas de la sociedad.

Como lo mencionó Téllez (2010), la gestión pública debe medirse por medio de indicadores de resultados que estén orientados a las metas de la gestión pública, a la eficacia y efectividad de los logros, es decir que están asociados a los resultados y al impacto de los mismos. Estos indicadores se asemejan a una autopsia, ya que gracias a ellos se puede medir las cosas cuando ya ocurrieron y tomar acciones adecuadas para que no se vuelva a presentar el problema.

6.1.4.3. Indicadores de Desempeño

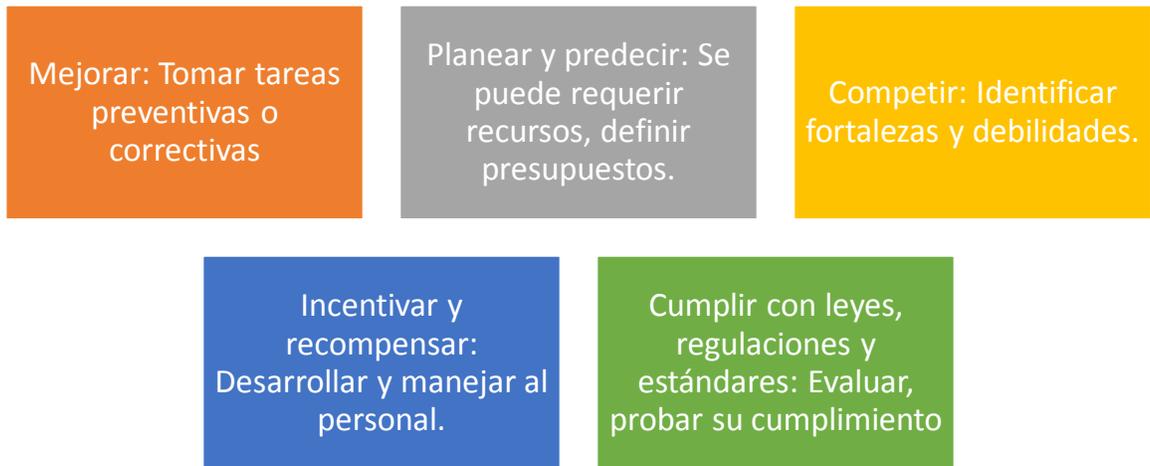
La Secretaría Nacional de la Administración Pública, (2011) refiere lo siguiente:
Medición de desempeño: Éstas los “signos vitales” de la institución y notifican lo que es importante para ella, con respecto a la medición del desempeño se tienen las siguientes consideraciones:

FIGURA 6 INDICADORES DE DESEMPEÑO



Fuente: Secretaría Nacional de administración pública (2011).
Elaborado: Autores

FIGURA 7 RAZONES PARA MEDIR EL DESEMPEÑO



La M.I. Municipalidad de Guayaquil (2008) menciona que los indicadores de autoevaluación más importante del Programa Aprendamos son:

FIGURA 8 INDICADORES DE EVALUACIÓN DE PROGRAMA APRENDAMOS



Fuente: Dirección de acción social M.I. Municipalidad de Guayaquil (2005).
Elaborado: Autores

6.1.5. Rendición de cuentas

La Presidencia de la República (2014) menciona que el rendir cuentas es una forma de exigir a otros la información y el resultado de sus acciones, debido a que una parte tiene poder sobre otro, y así puede castigar por realizar acciones inadecuadas o premiarlos por las correctas actitudes.

En acepciones políticas la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados a través de los cuales las organizaciones y servidores públicos informan a otras instituciones públicas, organismos institucionales o a la ciudadanía en general, ya que poseen el derecho de tener acceso a la información y por ende premiar o castigar las acciones de los actores públicos, dicha rendición constituye una excelente gestión de los organismos públicos.

La rendición de cuentas es una forma de que exista un control social que involucra tareas de petición de información y explicaciones, tanto como la evaluación de la gestión; este proceso tiene como objetivo la exploración de la transparencia de la gestión de la Administración Pública y así conseguir la práctica de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia en la práctica del servidor público.

El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (2011) menciona que por medio de la rendición de cuentas se forma una relación de doble vía entre el Estado y la ciudadanía, a través de mecanismos que permitan transparentar la gestión pública, y utilizar correctamente los recursos de toda la ciudadanía; también, a través de la rendición de cuentas es posible conocer si la gestión cumple o no con las necesidades y expectativas.

La rendición de cuentas es un proceso sistemático, deliberado, interactivo y universal, que envuelve a autoridades, y representantes legales, que estén obligados a comunicar y a someterse a la evaluación de los ciudadanos por las acciones u omisiones en el ejercicio de su gestión y en la administración de recursos públicos. Este proceso desea crear una sinergia entre los ciudadanos y los actores públicos, para así crear confianza mutua y mejorar la calidad de la gestión de lo público, por medio de la transparencia de la información, asimismo como la predisposición a que las instituciones públicas sean continuamente evaluadas y controladas.

Objetivos del proceso de Rendición de Cuentas:

- Garantizar a los ciudadanos que el acceso a la información de la gestión pública va a ser de forma constante y permanente.
- Darle facilidad al ciudadano para que controle las acciones y las omisiones de los funcionarios, y gobernantes de los cargos públicos.
- Vigilar el cumplimiento de las políticas públicas; y,
- Prevenir y evitar la corrupción y la mala gobernación.

Los beneficios que trae la Rendición de Cuentas según el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (2011) son:

El proceso de rendición de cuentas crea un vínculo fuerte y directo entre las autoridades y la ciudadanía, en cuanto a la gestión de lo público se refiere, lo que permite que se ejecute la democracia, la eficacia y transparencia, contribuyendo así a la lucha contra la corrupción. Los beneficios para las Funciones del Estado son:

Potencia la democracia participativa: Hace entrega de instrumentos muy importantes para que los ciudadanos ejecuten control social y exija cuentas a las distintas funciones del Estado fortaleciendo así la democracia.

Fortalece la gobernabilidad: Por medio de la cohesión entre ciudadanos y autoridades se podrá resolver los problemas de desarrollo, dando paso a que exista una gobernabilidad democrática.

Restaura la confianza en lo “público estatal”: Siendo la ciudadanía el mejor fiscalizador, puede exigir cuentas sobre todo lo relacionado con la gestión pública.

Fomenta el equilibrio de poderes: Cuando el pueblo exige cuentas a todas las funciones y niveles del estado, se instaura la soberanía en cuanto a la gestión pública se refiere.

Beneficios para los ciudadanos y ciudadanas:

Los ciudadanos tienen la oportunidad de mantener un diálogo con las autoridades sobre los distintos aspectos de la gestión, de hacer consultas directas, plantear sus dudas, observaciones y solicitar información.

Por medio de la rendición de cuentas la población puede hacer propuestas para mejorar el desempeño del gobierno local, también se cuenta con los mecanismos necesarios para exigir el apropiado ejercicio de la administración de lo público desde las autoridades estatales.

Al mantener a la ciudadanía informada sobre la gestión de lo público, se permitirá ejecutar acciones de vigilancia sobre la marcha de la gestión, permitiendo el correcto ejercicio del derecho a la participación ciudadana.

La población ejercerá su derecho de ser el primer fiscalizador de las políticas públicas, de esta forma se proporciona la instauración del régimen del Buen Vivir, de esta forma la sociedad se organiza de acuerdo a sus intereses específicos, facilitando la participación social.

Según M.I Municipalidad de Guayaquil (2008) Aprendamos fomenta la rendición de cuentas por medio de sus libros informativos de las fases del programa, los cuales se denominan Documentos de Sistematización y Auto Evaluación.

6.1.6. Participación ciudadana

La participación ciudadana es el eje fundamental de toda política pública así lo menciona Federación Andaluza de Municipios y Provincias (2010), que refiere que dicha participación primero parte desde la premisa de tener en cuenta de que la construcción de un país exitoso depende de toda la ciudadanía en general. La posibilidad de transformar el país y la ciudadanía no depende solamente de la administración pública, sino también en su capacidad para convocar a todas las organizaciones e instituciones, las empresas, las universidades, las ONG y obviamente, los ciudadanos, cuando participan nuevos actores locales en el desarrollo social, se fortalecen los pactos colectivos que tratan diversos aspectos, se busca el cambio positivo en la dirección y se permitirá la transformación tan anhelada.

La promoción de la participación ciudadana en un gobierno local debe responder a tres aspectos básicos:

- El concepto de democracia fomenta la participación ciudadana, en el marco de una democracia representativa. Las personas cuando llegan al poder deben escuchar las opiniones de distintos actores sociales, ya que todos tenemos responsabilidades políticas, además los ciudadanos deben formar parte activa de las políticas públicas.
- Fomentar a que la actuación de los ciudadanos se implemente, contribuye al éxito de las acciones públicas porque constituye un elemento primordial ante los nuevos retos como son la convivencia, coherencia social, integración de nueva inmigración, cuidado del medioambiente, el uso del espacio público, etc., haciendo de esta participación un hábito se podrán hacer pueblos sostenibles económica, social y ambientalmente.
- La promoción de la participación ciudadana no solo se concibe como un derecho a respetar por parte de los gobiernos locales, sino como un factor primordial para la transformación social. El impulso de la participación ciudadana no solo facilita la ejecución de las políticas públicas, sino que también ejerce una función social de fomento del capital social de los pueblos, optimizando el modo de ejercer el gobierno y la ciudadanía, por este motivo la participación ciudadana no solo debe ser abordada desde el punto de vista del derecho a participar, sino que debe ser promocionada para facilitar su ejercicio.

La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2012) menciona que la participación es sin dudar uno de los pilares fundamentales de la democracia ecuatoriana. Para que se afirme que existe una entera democracia deben intervenir todos y todas, debe

existir presencia de organizaciones sociales autónomas y un verdadero compromiso social, la democracia se hace más fuerte cuando interviene la participación ciudadana porque el fortalecimiento de la democracia a través de la promoción de la participación ciudadana forma un objetivo del Plan Nacional de Desarrollo (PND) y un derecho que está implícito en la Constitución de la República, por esta razón el Estado a través de sus Reformas que promueve el Gobierno Nacional lo que busca es que haya avances; modificando a la gestión pública cerrada por una más abierta, y la institucionalización de mecanismos de participación pública que exalten el control social a las actividades públicas. Cuando se promueve la cooperación en el Estado, esto implica la generación de políticas de institucionalización, para que se pueda ordenar a la comunidad y así que la ciudadanía tenga más poder.

La M.I. Municipalidad de Guayaquil (2008) menciona que la participación de los ciudadanos constituye una clave fundamental en el programa Desarrollo de la Pequeña Empresa ya que las cuentas están a disposición de todos, además los resultados de la primera fase han sido fundamental para la toma de decisiones de la segunda, además sirven de mucha ayuda para guiar el desarrollo de otros proyectos de su misma índole.

6.1.7. Comportamiento y satisfacción del consumidor

Peñaloza, (2004) menciona que el comportamiento del consumidor se define como la conducta que los consumidores presentan al buscar, comprar, utilizar, evaluar y rechazar productos y servicios que ellos esperan que satisfagan sus necesidades. Dicho comportamiento se enfoca en la forma en que los consumidores y las familias o los hogares toman decisiones para gastar sus recursos disponibles (tiempo, dinero, esfuerzo) en artículos que le servirán para su consumo. También es útil conocer lo que compran, por qué lo

compran, cuándo, dónde, con qué frecuencia lo compran, con qué frecuencia lo utilizan, cómo lo evalúan después de la compra, el efecto de estas evaluaciones sobre compras futuras, y cómo lo desechan. A pesar de que todos los consumidores somos diferentes, existe una constante de que todos consumimos, lo que más consumimos sin duda son los alimentos, ropa, albergue, transporte, educación, equipo, vacaciones, necesidades, lujos, servicios e incluso ideas.

La Satisfacción del Consumidor: Se puede mencionar que durante el proceso de compra aparecen una serie de fenómenos mentales relacionados con sentimientos subjetivos, que van acompañados de emociones y estados de ánimo. Siguiendo a Hunt (1977) la satisfacción se considera como una evaluación de las emociones experimentadas, como existe fuerte competencia, problemas al querer diferenciarse de los competidores, compradores infieles y lo costoso que resulta estar en la permanente captación de nuevos clientes; las empresas tienen que orientar todos sus mayores esfuerzos a retenerlos. Los esfuerzos que se deben realizar son muchos, entre los cuales están los destinados a crear valor y a obtener cualidades que los distinguen de la competencia. Entre las cualidades que se deben tener se puede citar a la atención al cliente, calidad, ambiente comercial, diseño de los puntos de venta, y capacitación al talento humano.

La M.I. Municipalidad de Guayaquil (2008) también menciona que, si bien es cierto que el programa sigue un objetivo de incluir a los ciudadanos a la microempresa, se debe evaluar también cuántos de los que toman el curso logran realmente cumplir con este cometido. Todo esto dentro del concepto de satisfacción del consumidor, ya que hay ocasiones que los cursos dictados no bastan ya que existen otras variables que influyen en este hecho; como por ejemplo

la falta de capital inicial para poder implementar las microempresas, si no se cumple este objetivo habría una insatisfacción por parte del ciudadano.

6.1.8. Relación entre participación ciudadana, evaluación de políticas públicas, comportamiento del consumidor y la satisfacción del usuario.

La Federación Andaluza de Municipios y Provincias (2010) menciona que la participación ciudadana es una forma de democratización porque a través de ello el pueblo puede hacer vigilancia permanente para así tomar medidas correctivas a tiempo en la función pública. Es muy importante el rol del ciudadano en los programas públicos ya que evaluándolos se ejercerá el derecho irrenunciable que todo el pueblo posee; haciendo esta tarea se podrá tener control del dinero de todos y todas, puesto que los recursos son limitados. Es imprescindible tener en cuenta de que para que un país logre obtener el éxito tan deseado y tan anhelado, se debe fomentar la participación de todos los actores de la sociedad, si se quiere transformar a un país para que todos gocemos de su buen funcionamiento se deben tomar algunas medidas; entre ellas tenemos tener la plena convicción de que convertir a un país en un lugar apto para vivir es una tarea no solamente de la Administración Pública sino que también hay que invitar a participar a todas las organizaciones e instituciones, las empresas, las Universidades, las ONG y obviamente a los ciudadanos.

Ramos, Sosa, Acosta (2011) refieren que la evaluación de los programas y políticas públicas es una etapa primordial dentro de la gestión de los gobiernos puesto que de esta manera se podrá valorar la eficiencia, la eficacia, y así de esta manera tomar decisiones acertadas para la contribución del buen funcionamiento de la cosa pública, por lo que existe la difícil tarea de adoptar decisiones de remover o eliminar un programa o política pública.

En una política pública, el cliente sería la ciudadanía en general, como a todo cliente se le debe satisfacer sus necesidades, por medio de un servicio y bien de calidad, asimismo el estado debe informarse de todo lo concerniente a la ciudadanía para conocer el comportamiento de todos y todas.

La M.I Municipalidad de Guayaquil, (2008) refiere que el programa Aprendamos es evaluado por la Unidad de Gestión del programa y por IPE-UNESCO Buenos Aires, ya que así fomentará a que la ciudadanía pueda ser parte de esta política pública, evaluando siempre que el cliente esté conforme con el servicio que brinda, para poder estudiar no solo el hecho de cuántas personas se certificaron, sino cuántas continúan con su negocio a través del tiempo.

6.2. Marco Legal

La constitución política del Ecuador establece en su artículo 3 los deberes principales del estado que textualmente dicen lo siguiente: **Art. 3.-** Son deberes primordiales del Estado: Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes. 2. Garantizar y defender la soberanía nacional. 3. Fortalecer la unidad nacional en la diversidad. 4. Garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico. 5. Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir. 6. Promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio, mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización. 7. Proteger el patrimonio natural y cultural del

país. 8. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción (Constitución del Ecuador, 2008, p.16 y 17).

La Constitución Política del Ecuador también se refiere a las políticas públicas y a la evaluación de los bienes y servicios que ofrece el estado que están descritas en el título III llamado Garantías Constitucionales, en su capítulo segundo sobre políticas públicas, servicios públicos y participación ciudadana, en el artículo 85 dice textualmente: **Art. 85.-** La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones: 1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad. 2. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos violen o amenacen con violar los derechos humanos en casos particulares, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto. 3. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos. En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades (Constitución del Ecuador, 2008, p.62).

La Constitución Política del Ecuador menciona también aspectos como la transparencia, rendición de cuentas y participación de los ciudadanos en los procesos que implican, principalmente, la administración de los recursos financieros y del presupuesto del Estado. En el título IV sobre Participación y organización del poder, capítulo primero sección primera sobre principios de la participación, artículo 95 se expone: **Art. 95.-** Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad. La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho, que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria. (Constitución del Ecuador, 2008, p.67).

En el mismo documento, capítulo quinto sección primera sobre naturaleza y funciones, y artículo 204 se hace énfasis en que: **Art. 204.-** El pueblo es el mandante y primer fiscalizador del poder público, en ejercicio de su derecho a la participación. La Función de Transparencia y Control Social promoverá e impulsará el control de las entidades y organismos del sector público, y de las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público, para que los realicen con responsabilidad, transparencia y equidad; fomentará e incentivará la participación ciudadana; protegerá el ejercicio y cumplimiento de los derechos; y prevendrá y combatirá la corrupción. La Función de Transparencia y Control Social estará formada por el Consejo de Participación Ciudadana

y Control Social, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General del Estado y las superintendencias. Estas entidades tendrán personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa. (Constitución del Ecuador, 2008, p.108).

Como se ha analizado hasta este momento, la Constitución del Ecuador presenta un marco general y mandatorio sobre los deberes y responsabilidades del Estado como organismo que administra los fondos públicos y ofrece servicios a los ciudadanos acorde a las necesidades populares. Sin embargo existen otras leyes y reglamentos que apoyan la ejecución de dichas políticas públicas y principalmente la autoevaluación de la gestión pública (Código orgánico de planificación y finanzas públicas, 2010, p.7).

El gobierno nacional, por medio de la SENPLADES, Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo expidió los lineamientos y directrices para el ordenamiento territorial de los GAD Gobiernos Autónomos Descentralizados, el mismo que menciona en su capítulo 1 titulado “De la planificación para el desarrollo y ordenamiento territorial” (p.14) la obligatoriedad de los gobiernos a considerar la participación ciudadana, a emitir informes a rendir cuentas de sus acciones y a permitir el control social en el desarrollo y ejecución de programas públicos donde se utilicen recursos provenientes de los ciudadanos para la recolección de impuestos. Art. 3.- Consideraciones vinculantes para la planificación territorial descentralizada.- En los procesos de planificación y ordenamiento territorial, en el marco del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa, se observarán de manera obligatoria las siguientes directrices: 1. Las resoluciones expedidas por el Consejo Nacional de Planificación. 2. La articulación con el Plan Nacional de Desarrollo y la

Estrategia Territorial Nacional. 3. La articulación y coordinación intergubernamental horizontal y vertical. 4. La participación, la rendición de cuentas y el control social en los procesos de planificación y de ordenamiento territorial. (Lineamientos y directrices para la planificación y ordenamiento territorial, 2014, p.14).

Sobre la transparencia y publicación de la información pública a la ciudadanía, se transcribe lo que dice la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública expedida por el Congreso Nacional del año 2004 y que dice en su título segundo llamado “de la información pública y su difusión” en su artículo 7 lo siguiente: Art. 7.- Difusión de la Información Pública.- Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada, que para efectos de esta Ley, se la considera de naturaleza obligatoria: a) Estructura orgánica funcional, base legal que la rige, regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad; las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos; b) El directorio completo de la institución, así como su distributivo de personal; c) La remuneración mensual por puesto y todo ingreso adicional, incluso el sistema de compensación, según lo establezcan las disposiciones correspondientes; d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda

ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones; e) Texto íntegro de todos los contratos colectivos vigentes en la institución, así como sus anexos y reformas; f) Se publicarán los formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción; g) Información total sobre el presupuesto anual que administra la institución, especificando ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestales, así como liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de la entrega de recursos públicos; h) Los resultados de las auditorías internas y gubernamentales al ejercicio presupuestal; i) Información completa y detallada sobre los procesos precontractuales, contractuales, de adjudicación y liquidación, de las contrataciones de obras, adquisición de bienes, prestación de servicios, arrendamientos mercantiles, etc., celebrados por la institución con personas naturales o jurídicas, incluidos concesiones, permisos o autorizaciones; j) Un listado de las empresas y personas que han incumplido contratos con dicha institución; k) Planes y programas de la institución en ejecución; l) El detalle de los contratos de crédito externos o internos; se señalará la fuente de los fondos con los que se pagarán esos créditos. Cuando se trate de préstamos o contratos de financiamiento, se hará constar, como lo prevé la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y la Ley Orgánica de Responsabilidad y Transparencia Fiscal, las operaciones y contratos de crédito, los montos, plazo, costos financieros o tipos de interés; m) Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, tales como metas e informes de gestión e indicadores de desempeño; n) Los viáticos, informes de trabajo y justificativos de movilización nacional o internacional de las autoridades, dignatarios y funcionarios públicos; o) El nombre, dirección de la oficina, apartado postal y dirección electrónica del responsable de atender la información pública de

que trata esta Ley; p) La Función Judicial y el Tribunal Constitucional, adicionalmente, publicarán el texto íntegro de las sentencias ejecutoriadas, producidas en todas sus jurisdicciones; q) Los organismos de control del Estado, adicionalmente, publicarán el texto íntegro de las resoluciones ejecutoriadas, así como sus informes, producidos en todas sus jurisdicciones; r) El Banco Central, adicionalmente, publicará los indicadores e información relevante de su competencia de modo asequible y de fácil comprensión para la población en general; s) Los organismos seccionales, informarán oportunamente a la ciudadanía de las resoluciones que adoptaren, mediante la publicación de las actas de las respectivas sesiones de estos cuerpos colegiados, así como sus planes de desarrollo local; y, t) El Tribunal de lo Contencioso Administrativo, adicionalmente, publicará el texto íntegro de sus sentencias ejecutoriadas, producidas en todas sus jurisdicciones, (p. 4 y 5).

En la Constitución del Ecuador (2008) se establece la descentralización de la administración pública y se detallan las competencias que tendrán los GAD, en el artículo 264. Y en el ámbito de las políticas y programas públicos se encuentran también aquellas que diseñan y ejecutan los Gobiernos Autónomos Descentralizados GAD los cuales según la Ley del COOTAD poseen las competencias en diferentes esferas de gestión, de tal manera que están facultados para gestionar los programas que estén acordes a sus competencias. A continuación se citarán 2 artículos de la ley donde se detallan las funciones y competencias de los GAD: Artículo 54.- Funciones.- Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes: a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación

de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;

b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales; d) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal; e) Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas; código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización. f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad; g) Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo; h) Promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno; i) Implementar el derecho al hábitat y a la vivienda y desarrollar planes y programas de vivienda de interés social en el territorio cantonal; j) Implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la Constitución y en los

instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales, juntas cantonales y redes de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. Para la atención en las zonas rurales coordinará con los gobiernos autónomos parroquiales y provinciales; k) Regular, prevenir y controlar la contaminación ambiental en el territorio cantonal de manera articulada con las políticas ambientales nacionales; l) Prestar servicios que satisfagan necesidades colectivas respecto de los que no exista una explícita reserva legal a favor de otros niveles de gobierno, m) Regular y controlar el uso del espacio público cantonal y, de manera particular, el ejercicio de todo tipo de actividad que se desarrolle en él, la colocación de publicidad, redes o señalización; n) Crear y coordinar los consejos de seguridad ciudadana municipal, con la participación de la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, los cuales formularán y ejecutarán políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana; o) Regular y controlar las construcciones en la circunscripción cantonal, con especial atención a las normas de control y prevención de riesgos y desastres; p) Regular, fomentar, autorizar y controlar el ejercicio de actividades económicas, empresariales o profesionales, que se desarrollen en locales ubicados en la circunscripción territorial cantonal con el objeto de precautelar los derechos de la colectividad; q) Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad del cantón; código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización. r) Crear las condiciones materiales para la aplicación de políticas integrales y participativas en torno a la regulación del manejo responsable de la fauna urbana; y, s) Las demás establecidas en la ley. Artículo 55.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal.- Los gobiernos

autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: a) Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad; b) Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón; c) Planificar, construir y mantener la vialidad urbana; d) Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley; e) Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras; f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal; g) Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley; 1) Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras; m) Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios; y, n) Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

6.3. Objeto de estudio

6.3.1. Antecedentes

La Dirección de Acción Social de la M.I. municipalidad de Guayaquil junto con la Fundación Ecuador publicaron el informe “Documento de sistematización y auto evaluación” del periodo 2003-2004 en el cual mencionan los antecedentes que se tomaron en cuenta para el desarrollo del programa Aprendamos. A continuación, los principales antecedentes mencionados por la DASE (2002):

- Guayaquil es la ciudad de mayor población y actividad económica con 2.158.787 habitantes en el 2004.
- En el año 2001 las personas en situación de pobreza representaban el 52.6% de la ciudad y las de extrema pobreza el 23.1%.
- En el año 2001 el porcentaje de analfabetos en Guayaquil era de 4.7% según el Censo de población.
- En los últimos 50 años la población de la ciudad se multiplicó 7.7 veces, y actualmente representa el 16,4% de la población nacional (INEC,2001)
- Uno de los proyectos centrales de la MI Municipalidad de Guayaquil en los últimos 10 años ha sido la regeneración urbana, lo cual trajo consigo otros cambios de corte social y educativo que conllevan a la superación de su gente (Wong, Daniel, 2004).
- En septiembre del año 2000 se creó la Dirección de Acción Social y Educación, cuya misión es “promover y contribuir al desarrollo humano, social y mejorar la calidad y nivel de vida de la población de Guayaquil, priorizando los grupos en situación de riesgo y considerando los recursos disponibles dentro de un marco de igualdad y solidaridad” (DASE, 2000, p 67)
- La DASE concibió un programa de televisión educativa, dirigido al sector popular, a través de un espacio en un canal y exploró el interés de la población mediante encuestas realizados en el año 2002, por lo que la M.I. Municipalidad decidió

impulsar un programa masivo de educación involucrando el apoyo gratuito de los canales privados de televisión del Ecuador.

6.3.2. Historia

El programa Aprendamos se implementó a fines del año 2003 y nació como una estrategia de la M.I Municipalidad de Guayaquil para responder a las necesidades de la población joven y adulta del sector urbano popular que enfrentaba situaciones de pobreza, desempleo, exclusión y limitado acceso a una educación de calidad. (Informe consolidado Aprendamos Volumen 5, 2013)

La experiencia más cercana al programa Aprendamos es la del Instituto Radiofónico Fe y Alegría (IRFEYAL) el cual utilizó la radio, pero no era impulsado por el sector gubernamental lo que sí es el caso de Aprendamos que usa la televisión como medio principal de comunicación. (Documento de Sistematización y Autoevaluación Aprendamos, 2007)

Aprendamos es impulsado y financiado por la M.I Municipalidad de Guayaquil en cooperación con diferentes instituciones privadas, como canales de televisión, Universidad Casa Grande, Cámara de Industria de Guayaquil y la Fundación Ecuador, cuya ejecución en el período comprendido entre el 2003 y el 2012 ha sido recogida en varias publicaciones correspondiente a las 4 fases de gestión del programa:

- En el volumen 1 llamado Documento de Sistematización y Autoevaluación Primera Fase 2003-2004, se detalla el proceso de producción, implementación, gestión, resultados y conclusiones de los primeros 4 cursos que fueron dictados.

- En el volumen 2 llamado Informe de Monitoreo segunda fase año 2005-2007 se encuentran los avances posteriores a la primera fase, destacando sus particularidades más sobresalientes y los resultados generados por los participantes inscritos en los 4 nuevos cursos y en los que se retransmitieron.
- En el volumen 3 llamado Informe de Monitoreo tercera fase año 2008-2009, se describen los cambios aplicados al programa, el alcance, la cobertura, uso y valoración de los beneficiarios sobre los 2 nuevos cursos y los otros retransmitidos
- En el volumen 4 llamado Sistematización de la cuarta fase 2010-2012 también se describen el alcance, cobertura, uso y valoración de los beneficiarios de los 5 nuevos cursos, así como de los otros retransmitidos.
- En el volumen 5 llamado Sistematización de los diez años de Aprendamos 2003-2012 “Informe Consolidado” se presentaron los resultados de una década de ejecución y las conclusiones generales del programa. (Informe consolidado Aprendamos Volumen 5, 2013)

En estos 10 años Aprendamos benefició a 894.949 personas a través de 15 cursos de educación a distancia. Según Datos del IBOPE empresa que midió el rating del programa, fue visto semanalmente en promedio por 11.132 hogares de Guayaquil y Quito y según el INEC cada hogar está conformado en promedio por 3,8 personas con lo cual se estimó una cobertura de alrededor de 41.190 personas semanales. (Informe consolidado Aprendamos Volumen 5, 2013, pg. 9)

1.904 programas fueron retransmitidos por los canales de televisión durante 476 semanas con una duración de 30 minutos cada uno totalizando 15.232 programas transmitidos en los

10 años de Aprendamos y se distribuyeron más de un millón de textos entre los participantes.
(Informe consolidado Aprendamos Volumen 5, 2013, pg. 9)

6.3.3. Objetivo de la política pública

El programa Aprendamos tiene como propósito principal promover procesos de mejoramiento de calidad de vida, de inclusión, de equidad y de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres de sectores urbano populares del cantón Guayaquil, es decir que su finalidad es humanista y social propiciando condiciones y ambientes de aprendizaje en los que el alumno pueda desarrollar sus competencias en el ámbito comunicacional, en la cooperación y competitividad con los demás elevando su nivel de desarrollo. Este conjunto de propósitos conlleva a fomentar la práctica de deberes y derechos ciudadanos, la disminución de las discriminaciones, así como el mejoramiento de la autoestima de los guayaquileños. (DASE, 2002)

6.3.4 Órgano de gestión (quien lo administra)

Aprendamos está inmerso en la política social y educativa de la M.I Municipalidad de Guayaquil por medio de vínculos y alianzas estratégicas con los sectores privados y con la sociedad civil puesto que desde el principio fue el proveedor de los recursos económicos de todas las 4 fases, con ayuda de la Cámara de Industrias de Guayaquil que contrataba a las empresas encargadas para la producción de los cursos (hasta el 2009) y de la Fundación Ecuador para la gestión, coordinación pedagógica y administración del Centro Tutorial.
(Informe consolidado Aprendamos Volumen 5, 2013, pg. 39-40)

Tabla 3 MIEMBROS COMITÉ DE GESTIÓN PROGRAMA APRENDAMOS

Integrantes del Comité Interinstitucional de Gestión		
Primera fase (2003-2004)	Segunda fase(2005-2007) Tercera fase (2008-2009)	Cuarta fase(2010-2012)
DASE(M.I. Municipalidad de Guayaquil)	DASE(M.I. Municipalidad de Guayaquil)	DASE(M.I. Municipalidad de Guayaquil)
Fundación Ecuador	Fundación Ecuador	Fundación Ecuador
Formar(programa de capacitación en argentina)	Representantes de equipos locales de producción(Cronos y Kaira)	Representante de Universidad Casa Grande
		Representantes de equipos locales de producción: Cronos y Fraschini & Heller (antes Kaira)

Fuente: informe consolidado aprendamos volumen 5 año 2013

Elaborado por: Autores

6.3.5 Órganos reguladores directos

El principal órgano regulador de la M.I. Municipalidad de Guayaquil lo constituye el Consejo Nacional de Competencias, el cual –según el Art. 119 del COOTAD– tiene las siguientes funciones:

- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones constitucionales y legales que rigen el Sistema Nacional de Competencias
- Exigir a la autoridad nominadora que corresponda la imposición de la sanción de destitución de los servidores públicos que no cumplan con lo dispuesto en este Código, previo proceso administrativo;
- Promover y vigilar que se cumpla con los mecanismos de participación ciudadana en la gestión de los gobiernos autónomos descentralizados;
- Monitorear y evaluar de manera sistemática, oportuna y permanente la gestión adecuada de las competencias transferidas (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2011, p.71-72)

6.3.6 Beneficiarios y alcance.

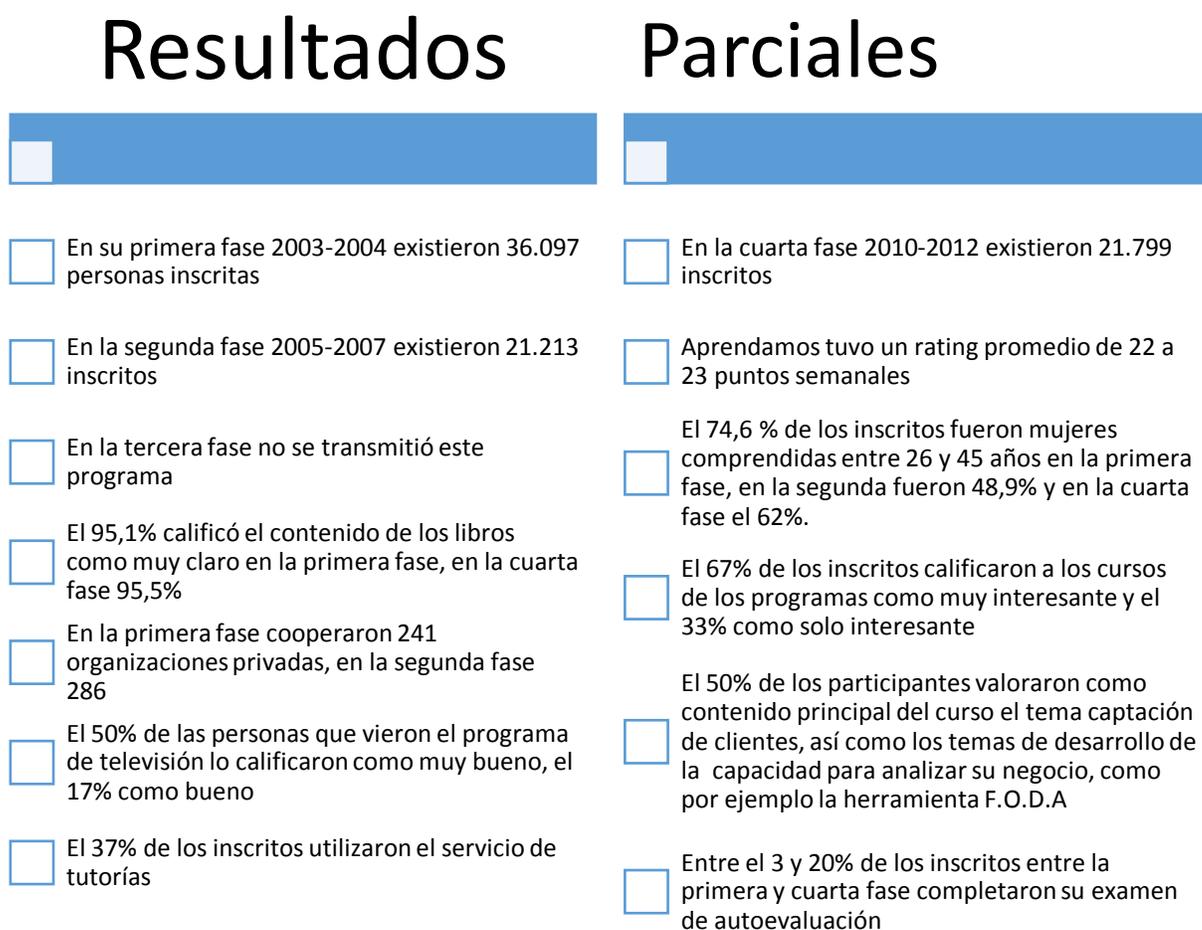
El programa Aprendamos implica poner al alcance de todos los ciudadanos, en especial hombres y mujeres del sector urbano y populares, un programa de calidad en su propia casa, gratuito, que rescate su dignidad, su autoestima, y lo ayude a superarse. Las mujeres fueron un grupo objetivo importante, reconociendo que representan un sector social en situación de riesgo, con menor acceso a la educación; pero a su vez son ellas quienes más impactan en el desarrollo familiar y comunitario. Sin embargo, al tratarse de educación a distancia gratuita transmitida en televisión abierta, también tuvieron acceso al programa otros grupos sociales y económicos de todo el país (Documento de Sistematización y evaluación DASE, 2007).

Las características de los principales destinatarios en el programa de Desarrollo de la pequeña empresa fue un grupo de pequeños y potenciales empresarios, negocios de preparación y ventas de comida, pequeños profesionales gastronómicos, empresas que venden o procesan alimentos, madres de familia y consumidores con desconocimiento de herramientas de marketing, administración, falta de proactividad, desconocimiento de servicio al cliente, desvalorización de un negocio propio, falta de herramientas de análisis y autoevaluación de su negocio y ausencia de un buen trabajo en equipo

6.3.6.1 Resultados parciales hasta la fecha.

El programa de Desarrollo de la pequeña empresa contempló los siguientes resultados durante su período de ejecución:

FIGURA 9 RESULTADOS AUTOEVALUACIÓN APRENDAMOS



Fuente: Fundación Ecuador (2012).
Elaborado: Autores

7. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

El proceso de investigación realizado en este proyecto está dirigido hacia 2 fuentes de información, la primera integrada por los informes publicados por la M.I. Municipalidad de Guayaquil como auto evaluación del programa Aprendamos y la segunda integrada por las opiniones recogidas de una muestra de las personas que se inscribieron en el tercer curso “Desarrollo de la pequeña empresa” dictado en el año 2011. De ambas fuentes realizamos un análisis comparativo a fin de determinar coincidencias o diferencias respecto al cumplimiento de los objetivos del programa y así proponer mejoras a los indicadores de desempeño.

7.1 Informes de auto evaluación publicados por la M.I. Municipalidad de Guayaquil.

Para la obtención de los informe de auto evaluación se realizó una entrevista al Dr. Roberto Vernimmen, Director del departamento de acción social y educación de la M.I. Municipalidad de Guayaquil (DASE) y a la Economista María Fermina Pazmiño, Coordinadora del programa Aprendamos de la Fundación Ecuador para solicitarles formalmente, por medio de un oficio dirigido por la Espol y firmado por el tutor de la materia integradora el ingeniero Milton Paredes, la entrega de las publicaciones hechas por la M.I. Municipalidad de Guayaquil sobre la auto evaluación y monitoreo de las 4 fases del programa y la autorización para la obtención de la base de datos de las personas inscritas en el año 2011 así como para la aplicación de una encuesta que permita evaluar la satisfacción de los beneficiarios.

7.1.1 Objetivos específicos y contenidos del curso “Desarrollo de la pequeña empresa” en el año 2003

Tabla 4 OBJETIVOS CURSO DESARROLLO DE LA PEQUEÑA EMPRESA -APRENDAMOS

Grupo objetivo	Propósitos generales	Conocimientos	Actitudes	Prácticas
Pequeños empresarios existentes	Mejorar la gestión de los pequeños empresarios	Nuevas formas de hacer negocios	Proactividad	Auto evaluación
Pequeños empresarios potenciales	Incorporar a las personas en actividades micro empresariales	Desarrollos de nuevos mercados	Liderazgo	Planificación
		Principios básicos de administración y contabilidad	Trabajo en equipo	Realización de investigaciones de mercado
		Cálculos de márgenes de rentabilidad	Asociación	Registro de operaciones de costos de manera ordenada
		Planes de publicidad	Aceptarse como microempresario	Cuidar la presentación del negocio
		Realización de autodiagnóstico para conocer FODA.	Dejar de ver a la competencia como negativa	Controlar los costos
		La importancia de la formalización de los pequeños negocios.	Valorar el autodiagnóstico para identificar el FODA	Registrar los gastos
			Desarrollar una actitud investigativa y de observación sobre su propia empresa y las de la competencia	Desarrollar y combinar la mezcla comercial precio, producto, plaza y promoción.

			Disposición para escuchar experiencias y consejos de otros microempresarios exitosos	Buscar consejos de empresarios exitosos que enfrentan desafíos similares
			Valorar ideas nuevas para el crecimiento de sus negocios o abrir nuevos	Facturar y exigir facturas por las transacciones comerciales
			Estar atentos al desarrollo de nuevos mercados	
			Asumir la formalización de pequeños negocios como una oportunidad para su desarrollo	

Fuente: Cuadro # 3 Correspondencia entre curso, grupo objetivo, objetivos y contenidos. Sistematización de los 10 años de Aprendamos 2003-2012 (p.26).

Elaborado: Autores

7.1.2 Indicadores de resultados y desempeño del curso “Desarrollo de la pequeña empresa” en los años 2004, 2005 y 2011.

Tabla 5 INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROGRAMA APRENDAMOS

Indicadores	I FASE 2003-2004	II FASE 2005- 2007	IV FASE 2010- 2012	% Variación IV / I
Inscritos	36,097	21,213	21,799	-39.61%
Libros entregados	36,097	21,213	21,799	-39.61%
Mujeres entre 26 y 45 años	74.60%	48.90%	62%	-49.81%
Calificación muy interesante	66%	87%	79%	19.70%
Calificación interesante	34%	13%	16%	-52.94%
Calificación contenidos muy claros	47%	81%	81%	72.34%
Calificación contenidos claros	48%	15%	14%	-70.83%
Llenaron examen	14%	6.80%	10.25%	-26.79%

Fuente: Sistematización de los 10 años de Aprendamos 2003-2012.

Elaborado: Autores

7.1.3 Análisis comparativo entre los indicadores y los objetivos específicos del curso “Desarrollo de la pequeña empresa”

Se observa que los objetivos del programa no son considerados en la autoevaluación realizada, porque mientras un objetivo era el de mejorar la gestión de los microempresarios y el otro el de incrementar el número de empresarios, el informe de evaluación califica indicadores como: número de inscritos, proporción de mujeres inscritas y audiencia del programa por televisión, con lo cual no es posible saber si se alcanzaron los objetivos.

En lo que respecta a la evaluación de los conocimientos propuestos en el curso estos se evalúan al finalizar el texto el cual cada participante debe llenar; sin embargo, el indicador de las personas que llenaron el examen es el 10.25% refleja un bajo nivel de respuesta que puede ser por diferentes causas, entre las principales que investigó la fundación Ecuador está la de falta de tiempo.

Como conclusión en esta primera parte de la investigación se observa que la M.I. Municipalidad de Guayaquil no utiliza los suficientes indicadores de resultados ni de desempeño que le permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

7.2 Medición de la satisfacción de los usuarios.

Para medir la satisfacción de los usuarios fue necesario recolectar información respecto a opiniones de las personas que realizaron el curso en el año 2011, para lo cual se obtuvo una muestra de las personas inscritas. La base de datos de la muestra fue proporcionada por la Fundación Ecuador la misma que contenía los datos personales de los inscritos tales como

los nombres completos, dirección domiciliaria, teléfono convencional o celular y dirección de email.

7.2.1 Herramientas de recolección de datos

La herramienta utilizada para recoger las opiniones de los usuarios fue LA ENCUESTA o CUESTIONARIO en vista que esta puede ser diseñada de manera ordenada, lógica y secuencial, de fácil aplicación personal o telefónica en un corto periodo de tiempo. Para esta recolección fue necesario obtener 133 encuestas, de las cuales 67 fueron aplicadas a los usuarios inscritos que no culminaron el curso y 66 a los que sí culminaron. Este cálculo fue realizado aplicando la fórmula estadística descrita en la sección 4.2.2 tamaño de la muestra obteniendo el siguiente resultado:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{i^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

FIGURA 10 HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

	No se certificaron			Certificaron
N	19,565		N	2,234
Z	1.645		Z	1.645
p	0.5		p	0.5
q	0.5		q	0.5
i	0.1		i	0.1
n	67		n	66
α	10%		α	10%

7.2.1.1 Cuestionario

El cuestionario fue diseñado cumpliendo el siguiente orden:

1. Selección del informante
2. Información que se necesita
3. Estructura de la encuesta
4. Formato de la encuesta

7.2.1.1.1 Selección del informante

- El perfil del informante.- Fueron hombres y mujeres mayores de 18 años de edad inscritos en el curso del año 2011 los cuales fueron seleccionados a partir de una muestra proporcionada por la Fundación Ecuador estratificada en 2 grupos, el primer grupo de inscritos que no terminaron el curso y el segundo grupo de inscritos que sí terminaron. En ambos grupos la selección de las personas fue de manera aleatoria.
- Lugar. - Fueron realizadas de manera telefónica lo cual permitió tomar 133 encuestas en el lapso de 3 semanas solamente con 2 encuestadores.

7.2.1.1.2 Información que se necesita

- Datos demográficos.- Con el fin de identificar las características de los usuarios se establecieron preguntas relacionadas a la edad del participantes, género, nivel de educación, estado civil, número de cargas familiares y si poseía un negocio propio al iniciar el curso.
- Calidad del curso.- Con el fin de evaluar el nivel de satisfacción respecto al curso se establecieron preguntas relacionadas con el medio de comunicación por el cual

se enteró, otros cursos que se dictan, motivación por inscribirse, claridad de los objetivos, interés por el contenido del curso, metodología, nivel del instructor, idoneidad del horario, herramientas audiovisuales, duración, nivel de exigencia, actualidad, auspicios, evaluaciones, seguimiento, tutorías, acompañamiento, aplicabilidad, recursos complementarios, comparación con otras opciones de cursos, cumplimiento de expectativas.

7.2.1.1.3 Estructura de la encuesta

A continuación se detalla la estructura en función de la proporción de los tipos de preguntas y modalidades de las respuestas respecto al total de preguntas de la encuesta:

FIGURA 11 ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

TIPO DE PREGUNTAS	CANTIDAD	%
Abiertas	1	3%
Dicotómicas	7	21%
Opción múltiples	16	47%
Respuestas múltiples	10	29%
Total preguntas	34	100%

7.2.1.1.4 Formato de la encuesta

FIGURA 12 FORMATO DE LA ENCUESTA

29/7/2016

Encuesta satisfacción usuarios del curso "Desarrollo de la pequeña empresa" del programa APRENDAMOS

Encuesta satisfacción usuarios del curso "Desarrollo de la pequeña empresa" del programa APRENDAMOS

Sección para determinar el perfil del encuestado

*Obligatorio



1. Señale por favor su rango de edad *

Selecciona todos los que correspondan.

- Menor a 18 años
- Entre 18 y 35 años
- Entre 35 y 50 años
- Entre 50 y 65 años
- Más de 65 años

2. Señale por favor su género *

Selecciona todos los que correspondan.

- Femenino
- Masculino

3. Señale por favor su nivel de educación *

Selecciona todos los que correspondan.

- Educación básica
- Bachillerato
- Técnico o tecnológico
- Universitaria
- Post-grado
- Otro

4. Señale por favor su estado civil *

Selecciona todos los que correspondan.

- Soltero (a)
- Casado (a)
- Unión libre
- Divorciado
- Otro

5. Señale por favor su número de cargas familiares *

Selecciona todos los que correspondan.

- 0
- 1
- 2
- 3
- Mayor a 3

6. ¿ A través de qué medio de comunicación se enteró de este curso ? *

Marca solo un óvalo.

- Televisión
- Radio
- Prensa escrita
- Internet
- Otro

7. ¿ Conoce usted los demás cursos que ofrece Aprendamos ? *

Marca solo un óvalo.

- Si
- No

8. Mencione los demás cursos que conoce de Aprendamos

.....

.....

.....

.....

9. Tenía usted un negocio propio en el momento que inició este curso ? *

Marca solo un óvalo.

- Si
- No

10. En general, ¿cuál fue su razón principal para tomar este curso? **Selecciona todos los que correspondan.*

- Por requerimiento u obligación
- Por desarrollo personal
- Por el horario
- Porque era gratuito
- Por el texto y el certificado
- Otro: especifique

11. En general, ¿qué tan claros fueron los objetivos de este curso? **Marca solo un óvalo.*

- Extremadamente claros
- Muy claros
- Moderadamente claros
- Poco claros
- Nada claros

12. En su opinión, ¿qué tan interesante fue el contenido de este curso? **Marca solo un óvalo.*

- Extremadamente interesante
- Muy interesante
- Moderadamente interesante
- Poco interesante
- Nada interesante

13. En general, ¿qué tan comprensible fue el contenido del libro usado en este curso? **Marca solo un óvalo.*

- Extremadamente comprensible
- Muy comprensible
- Moderadamente comprensible
- Poco comprensible
- Nada comprensible

14. En general, ¿el instructor despertó y mantuvo su interés en este curso? **Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Nunca

15. En su opinión ¿ qué tan acertado fue el haber recibido este curso por TV ? **Marca solo un óvalo.*

- Extremadamente acertado
- Muy acertado
- Moderadamente acertado
- Poco acertado
- Nada acertado

16. En su opinión ¿ qué tan acertado fue el horario en el que se dictó este curso por TV ? **Marca solo un óvalo.*

- Extremadamente acertado
- Muy acertado
- Moderadamente acertado
- Poco acertado
- Nada acertado

17. En su opinión ¿qué tan acertado fue la duración total de este curso por TV ? **Marca solo un óvalo.*

- Extremadamente acertado
- Muy acertado
- Moderadamente acertado
- Poco acertado
- Nada acertado

18. En general, ¿en qué medida contribuyeron las actividades realizadas en TV a la comprensión de este curso? **Marca solo un óvalo.*

- Demasiado
- Mucho
- Suficiente
- Poco
- Nada

19. En general, ¿cuál fue el nivel de exigencia académica de este curso? **Marca solo un óvalo.*

- Demasiado
- Mucho
- Suficiente
- Poco
- Nada

20. En general, ¿qué tan novedosa fue la información presentada en este curso? **Marca solo un óvalo.*

- Extremadamente novedosa
- Muy novedosa
- Suficientemente novedosa
- Poco novedosa
- Nada novedosa

21. En general, ¿cuál es la probabilidad de que continúe estudiando el tema presentado en este curso? **Marca solo un óvalo.*

- Muy Alta
- Alta
- Media
- Baja
- Ninguna

22. El hecho de que este curso sea patrocinado por el Municipio de Guayaquil ¿qué tan interesante lo hace para usted? **Marca solo un óvalo.*

- Extremadamente interesante
- Muy interesante
- Suficientemente interesante
- Poco interesante
- Nada interesante

23. En general ¿cuál de las siguientes modalidades de enseñanza se ajusta más a sus necesidades? **Selecciona todos los que correspondan.*

- Clases presenciales
- A distancia
- Por TV
- Por internet
- Por radio
- Otro: especifique

24. ¿Usted culminó el curso y obtuvo su certificado? **Marca solo un óvalo.*

- Si
- No

25. Si no culminó el curso ¿cuáles fueron las principales razones ?*Selecciona todos los que correspondan.*

- Contenido no apropiado
- Expositor no apropiado
- Falta de tiempo
- Libro muy complejo
- Horario no apropiado
- Otro:

26. En su opinión ¿cómo califica el sistema de evaluación de este curso ? **Marca solo un óvalo.*

- Excelente
- Muy bueno
- Aceptable
- Regular
- Malo

27. En su opinión ¿el examen final evalúa los contenidos impartidos en este curso? **Marca solo un óvalo.*

- Si
- No
- No lo hizo

28. Posterior al curso recibió alguna de las siguientes opciones de acompañamiento ? **Selecciona todos los que correspondan.*

- Asesoría telefónica
- Reuniones de tutoría
- Asesoría por correo electrónico
- Visitas personales
- Otra
- Ninguna

29. ¿ Los conocimientos aprendidos le ayudaron a crear un negocio propio ?*Marca solo un óvalo.*

- Si
- No

30. ¿ En cuál de los siguientes aspectos los conocimientos aprendidos tuvieron impacto en su negocio ?*Selecciona todos los que correspondan.*

- Nuevos clientes
- Incremento en ventas
- Incremento en utilidades
- Mantener su negocio igual
- Empeorar sus negocio
- Otros
- Otro:

31. ¿ Qué otros recursos considera necesarios para potenciar su negocio ? **Selecciona todos los que correspondan.*

- Facilidades de financiamiento
- Permisos de funcionamiento
- Mayor seguimiento en el proceso
- Mayor capacitación
- Apoyo publicitario
- Otros

32. ¿ Cómo considera este curso en comparación con otras opciones existentes ? **Marca solo un óvalo.*

- Mucho mejor
- Mejor
- Igual
- Algo peor
- Peor

33. En general, ¿qué tanto cumplió con sus expectativas este curso? **Marca solo un óvalo.*

- Demasiado
- Mucho
- Suficiente
- Poco
- Nada

34. ¿ Recomendaría este curso a otras personas ? **Marca solo un óvalo.*

- Si
- No

7.2.1.2 Entrevista

La técnica de la entrevista, según se describió en la sección 4.3 cuando se habló de las técnicas de recolección de datos, se utilizó porque es la forma más práctica de mantener un dialogo y obtener información veraz directamente de la fuente principal de información.

7.2.1.2.1 Selección del informante

- Perfil. - Para este caso se seleccionó al director general del DASE (Dirección de acción social y educación) de la M.I. Municipalidad de Guayaquil el Dr. Roberto Vernimmen por ser la máxima autoridad después del Alcalde, quién dirige toda la política y programas sociales de la Municipalidad, quién a su vez fue la única persona que podía emitir la autorización para entregar los informes de auto evaluación del programa Aprendamos.
- Lugar. - La cita para realizar la entrevista con el Dr. Roberto Vernimmen fue en la oficina de la DASE ubicada en el tercer piso del edificio de la M.I. Municipalidad de Guayaquil.

7.2.1.2.2 Contenido de la entrevista

La información que se decidió consultar abarcó diferentes temáticas, entre las principales se consultó acerca de los desafíos de Aprendamos, sobre las personas a las que fue dirigido el curso, sobre los problemas que encontraron durante la implementación, también sobre las actividades que se realizaron para continuar y fortalecer el programa, si existieron incentivos para que las personas inscritas no abandonen el curso, se consultó

sobre el nivel académico, si los cursos permitían formar un pensum para crear una carrera superior, cual es la calidad de dichos cursos y cuáles son los temas que se tratan en otros cursos.

7.2.1.2.3 Estructura de la entrevista

La entrevista fue establecida de manera semiestructurada, es decir se definió una lista base de preguntas que se fueron enriqueciendo y ampliando conforme se iba desarrollando el diálogo.

7.2.1.2.4 Formato de la entrevista

- ¿Cuál fue el desafío del programa?
- ¿Cuál fue el grupo objetivo al cual se dirigió el programa?
- ¿Cuáles fueron los problemas que se presentaron en la ejecución?
- ¿Qué actividades se realizaron para fortalecer el programa?
- ¿Cuál fue el incentivo establecido para que las personas aprobaran el curso?
- ¿Han pensado constituir un instituto o tecnológico con la unión de los temas y cursos dictados?
- ¿Cuánto le cuesta este programa al cabildo porteño?
- ¿Cuál es la calidad de los cursos?
- ¿Existen otros cursos además del tema Desarrollo de la pequeña empresa?

7.2.2 Análisis de los resultados de las encuestas

Esta encuesta ha permitido obtener información sobre la satisfacción de los usuarios del curso Desarrollo de la pequeña empresa del programa Aprendamos, conforme se propuso en los objetivos de esta investigación; dicha información muestra los siguientes resultados:

- Los usuarios si están satisfechos con la idoneidad de los contenidos y la metodología de enseñanza ya que el 63.91% indican que el contenido del curso ha sido muy interesante, el 27.1% que es extremadamente interesante; el 51,1% consideran que el texto utilizado es muy comprensible, el 39.1% que fue extremadamente comprensible; el 51.9% opinan que los objetivos del curso fueron muy claros, el 36.1% extremadamente claros; el 72.2% piensan que el instructor siempre despertó el interés por el curso, el 20.3% casi siempre; el 49.6% indican que fue muy acertado haber recibido el curso por televisión, el 44.4% extremadamente acertado; el 48.9% opinan que el horario fue muy acertado, el 36.8% extremadamente acertado; el 42.9% piensan que la duración del curso fue muy acertada, el 43.6% extremadamente acertada; el 48.9% indican que las actividades por TV contribuyeron demasiado a la comprensión, el 35.3% que contribuyeron mucho; el 48.1% consideran que la exigencia académica fue suficiente, el 21.8% que fue mucha; el 58.6% opinan que la evaluación fue excelente, el 27.8% muy buena; el 45.1% opinan que el curso fue muy novedoso, el 45.9% extremadamente novedoso.

- Los usuarios consideran que el curso ha influido de manera positiva en su negocio puesto que el 31.4% tuvo un incremento en sus ventas, el 27.8% tuvo nuevos clientes, el 18.3% incremento en utilidades. Cabe señalar que estos datos son de respuestas múltiples porque los usuarios pueden tener más de un beneficio, es decir una combinación de ellos.
- Los usuarios, por el contrario, afirman que no han recibido seguimiento posterior al curso en un 94% de los encuestados.
- Los usuarios también afirman que necesitan otros recursos de apoyo adicionales al contenido del curso y que al momento no lo están recibiendo, tales como facilidades de financiamiento (33.7%), permisos de funcionamiento (18.2%), mayor asesoría (17.4%) y apoyo publicitario (14.4%).

7.2.3 Análisis de los resultados de la entrevista

La entrevista realizada al Dr. Roberto Vernimmen, Director de la DASE, de la M.I. Municipalidad de Guayaquil tuvo las siguientes respuestas en función de las preguntas que formulamos en la sección 6.2.1.2.4 Formato de la entrevista

- El desafío inicial era democratizar el conocimiento para que la ciudad crezca acorde a la demanda mundial
- El grupo objetivo fueron los sectores populares que no tenían acceso al conocimiento, principalmente estuvo dirigido al segmento femenino.
- El principal problema que enfrentaron fue el no saber que hicieron los usuarios después de finalizar el curso, ya que es más difícil crear una micro empresa que

fortalecerla. También observaron que fue necesario para tener mayor éxito, no solamente un curso sino otros recursos como fuentes de financiamientos y créditos.

- Para fortalecer el programa se hicieron evaluaciones y tutorías.
- El incentivo para la persona que tomaban el curso era que veían incrementadas sus posibilidades para trabajar.
- No era posible crear una academia ya que existía desnivel en la formación de los inscritos y se necesitaba formar a nivel básico.
- Al inicio del programa se necesitó un bajo presupuesto ya que la logística se implementó con la colaboración de 376 instituciones entre empresas privadas, educativas, gubernamentales, no gubernamentales y religiosas con las que se acordaron apoyos, auspicios y autogestión. Sin embargo, en la actualidad el presupuesto ha incrementado a pesar que continúan recibiendo apoyos de empresas quienes aportan por medio de compensación con sus impuestos.
- El programa, la información y los libros son de óptima calidad.
- Existen otros cursos como: promotor del desarrollo integral infantil, ventas y atención al cliente, higiene y manipulación de alimentos, entre los más importantes.

7.2.4 Análisis cruzado de variables: Tablas de contingencias y Chi cuadrado

En esta sección se realizó un análisis de las variables cualitativas de 2 en 2 para determinar la existencia de una relación fuerte entre las variables consultadas en cada pregunta con el objetivo de obtener conclusiones que permitan inferir el comportamiento y satisfacción de los usuarios encuestados.

En primer lugar, se tomó los siguientes pares de variables:

- Género y posesión de una empresa propia

En este caso el coeficiente Chi cuadrado de Pearson es 0.099 lo cual indica que hay poca evidencia porque es cercano a 0.05 para rechazar la hipótesis nula de que “no hay relación entre el género y la posesión de una empresa propia al momento de iniciar el curso” por lo que se acepta la hipótesis nula de que NO existe relación entre dos variables es decir entre el género y la posesión de una empresa propia al momento de iniciar el curso.

FIGURA 13 TABLA DE CONTINGENCIA ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 2 Y 9

Tabla de contingencia Señale por favor su género ^ Tenía usted un negocio propio en el momento que inició este curso ?

			Tenía usted un negocio propio en el momento que inició este curso ?		Total
			"Si"	"No"	
Señale por favor su género	"Femenino"	Recuento	55	40	95
		Frecuencia esperada	50,7	44,3	95,0
		% del total	41,4%	30,1%	71,4%
	"Masculino"	Recuento	16	22	38
		Frecuencia esperada	20,3	17,7	38,0
		% del total	12,0%	16,5%	28,6%
Total	Recuento	71	62	133	
	Frecuencia esperada	71,0	62,0	133,0	
	% del total	53,4%	46,6%	100,0%	

FIGURA 14 PRUEBA CHI CUADRADO ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 2 Y 9

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,719 ^a	1	,099		
Corrección por continuidad ^b	2,122	1	,145		
Razón de verosimilitudes	2,720	1	,099		
Estadístico exacto de Fisher				,124	,073
Asociación lineal por lineal	2,699	1	,100		
N de casos válidos	133				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 17,71.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

En segundo lugar se tomó los siguientes pares de variables:

- El objetivo del curso y el contenido del curso

En este caso el coeficiente Chi cuadrado de Pearson es 0.099 y el coeficiente de contingencia es de 0.581 que indica que hay fuerte evidencia para rechazar la hipótesis nula de que “no hay relación entre la claridad de los objetivos y que tan interesante fue el contenido del curso” por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna de que SI existe relación entre estas dos variables.

FIGURA 15 TABLA DE CONTINGENCIA ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 11 Y 12

Tabla de contingencia En general, ¿qué tan claros fueron los objetivos de este curso? * En su opinión, ¿qué tan interesante fue el contenido de este curso?

			En su opinión, ¿qué tan interesante fue el contenido de este curso?				Total
			"Extremadamente interesante"	"Muy interesante"	"Moderadamente interesante"	"Poco interesante"	
En general, ¿qué tan claros fueron los objetivos de este curso?	"Extremadamente claro"	Recuento	28	19	1	0	48
		Frecuencia esperada	13,0	30,7	4,0	,4	48,0
	"Muy claros"	Recuento	6	59	3	1	69
		Frecuencia esperada	18,7	44,1	5,7	,5	69,0
	"Moderadamente claros"	Recuento	1	6	6	0	13
		Frecuencia esperada	3,5	8,3	1,1	,1	13,0
	"Poco claros"	Recuento	1	1	1	0	3
		Frecuencia esperada	,8	1,9	,2	,0	3,0
Total	Recuento	36	85	11	1	133	
	Frecuencia esperada	36,0	85,0	11,0	1,0	133,0	

FIGURA 16 PRUEBA CHI CUADRADO ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 11 Y 12

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	67,616 ^a	9	,000
Razón de verosimilitudes	56,329	9	,000
Asociación lineal por lineal	30,658	1	,000
N de casos válidos	133		

a. 10 casillas (62,5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

FIGURA 17 MEDIDAS SIMÉTRICAS ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 11 Y 12

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	,581	,000
N de casos válidos		133	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

En tercer lugar, se tomó los siguientes pares de variables:

- El instructor despertó el interés del curso y el contenido del curso fue o no interesante.

En este caso el coeficiente Chi cuadrado de Pearson es 0.000 y el coeficiente de contingencia es de 0.662 que indica que hay fuerte evidencia para rechazar la hipótesis nula de que “no hay relación entre el instructor despertó el interés del curso y el contenido del curso fue o no interesante” por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna de que SI existe relación entre estas dos variables.

FIGURA 18 TABLA DE CONTINGENCIA ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 14 Y 12

Tabla de contingencia En general, ¿el instructor despertó y mantuvo su interés en este curso? * En su opinión, ¿qué tan interesante fue el contenido de este curso?

			En su opinión, ¿qué tan interesante fue el contenido de este curso?				Total
			"Extremadamente interesante"	"Muy interesante"	"Moderadamente interesante"	"Poco interesante"	
En general, ¿el instructor despertó y mantuvo su interés en este curso?	"Siempre"	Recuento	32	63	1	0	96
		Frecuencia esperada	26,0	61,4	7,9	,7	96,0
	"Casi siempre"	Recuento	4	21	2	0	27
		Frecuencia esperada	7,3	17,3	2,2	,2	27,0
	"Frecuentemente"	Recuento	0	1	4	1	6
		Frecuencia esperada	1,6	3,8	,5	,0	6,0
	"A veces"	Recuento	0	0	2	0	2
		Frecuencia esperada	,5	1,3	,2	,0	2,0
	"Nunca"	Recuento	0	0	2	0	2
		Frecuencia esperada	,5	1,3	,2	,0	2,0
	Total	Recuento	36	85	11	1	133
		Frecuencia esperada	36,0	85,0	11,0	1,0	133,0

FIGURA 19 PRUEBA CHI CUADRADO ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 14 Y 12

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	103,795 ^a	12	,000
Razón de verosimilitudes	55,649	12	,000
Asociación lineal por lineal	38,655	1	,000
N de casos válidos	133		

a. 15 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

FIGURA 20 MEDIDAS SIMÉTRICAS ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 14 Y 12

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	,662	,000
N de casos válidos		133	

- a. Asumiendo la hipótesis alternativa.
- b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

En cuarto lugar, se tomaron los siguientes pares de variables:

- El nivel de educación y la razón para tomar este curso.

En este caso el coeficiente Chi cuadrado de Pearson es 0.000 y el coeficiente de contingencia es de 0.640 que indica que hay fuerte evidencia para rechazar la hipótesis nula de que “no hay relación entre el nivel de educación y la razón para tomar este curso” por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna de que SI existe relación entre estas dos variables.

FIGURA 21 TABLA DE CONTINGENCIA ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 3 Y 10

Tabla de contingencia

			En general, ¿cuál fue su razón principal para tomar este curso?					Total
			"Requerimien to u obligacion"	"Desarrollo personal"	"Horario"	"Era gratuito"	"Por el texto y el certificado"	
Señale por favor su nivel de educación	"Educación Básica"	Recuento	1	5	1	2	0	9
		Frecuencia esperada	,1	7,6	,3	,9	,1	9,0
	"Bachillerato"	Recuento	0	47	2	6	0	55
		Frecuencia esperada	,4	46,7	1,7	5,8	,4	55,0
	"Técnico o tecnológico"	Recuento	0	1	0	0	1	2
		Frecuencia esperada	,0	1,7	,1	,2	,0	2,0
	"Universitaria"	Recuento	0	57	0	5	0	62
		Frecuencia esperada	,5	52,7	1,9	6,5	,5	62,0
	"Postgrado"	Recuento	0	3	1	1	0	5
		Frecuencia esperada	,0	4,2	,2	,5	,0	5,0
	Total	Recuento	1	113	4	14	1	133
		Frecuencia esperada	1,0	113,0	4,0	14,0	1,0	133,0

FIGURA 22 PRUEBA CHI CUADRADO ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 3 Y 10

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	92,138 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	25,119	16	,068
Asociación lineal por lineal	,411	1	,522
N de casos válidos	133		

a. 20 casillas (80,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

FIGURA 23 MEDIDAS SIMÉTRICAS ANÁLISIS CUADRADO PREGUNTA 3 Y 10

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	,640	,000
N de casos válidos		133	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

En quinto lugar, se tomó los siguientes pares de variables:

- El sistema de evaluación y si el examen final evalúa los conocimientos impartidos.

En este caso el coeficiente Chi cuadrado de Pearson es 0.000 y el coeficiente de contingencia es de 0.460 que indica que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula de que “no hay relación entre el sistema de evaluación y si el examen final evalúa los conocimientos impartidos” por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna de que SI existe relación entre estas dos variables.

FIGURA 24 TABLA DE CONTINGENCIA ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 26 Y 27

Tabla de contingencia En su opinión ¿cómo califica el sistema de evaluación de este curso ? * En su opinión ¿el examen final evalúa los contenidos impartidos en este curso?

			En su opinión ¿el examen final evalúa los contenidos impartidos en este curso?			Total
			"Sí"	"No"	"No lo hizo"	
En su opinión ¿cómo califica el sistema de evaluación de este curso ?	"Excelente"	Recuento	70	5	3	78
		Frecuencia esperada	65,7	5,3	7,0	78,0
	"Muy bueno"	Recuento	30	1	6	37
		Frecuencia esperada	31,2	2,5	3,3	37,0
	"Aceptable"	Recuento	11	1	3	15
		Frecuencia esperada	12,6	1,0	1,4	15,0
	"Regular"	Recuento	0	2	0	2
		Frecuencia esperada	1,7	,1	,2	2,0
	"Malo"	Recuento	1	0	0	1
		Frecuencia esperada	,8	,1	,1	1,0
Total	Recuento	112	9	12	133	
	Frecuencia esperada	112,0	9,0	12,0	133,0	

FIGURA 25 PRUEBA CHI CUADRADO ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 26 Y 27

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	35,640 ^a	8	,000
Razón de verosimilitudes	18,999	8	,015
Asociación lineal por lineal	6,041	1	,014
N de casos válidos	133		

a. 10 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

FIGURA 26 MEDIDAS SIMÉTRICAS ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 26 Y 27

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	,460	,000
N de casos válidos		133	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

En sexto lugar se tomó los siguientes pares de variables:

- Los indicadores de gestión y los recursos para potenciar el negocio.

En este caso el coeficiente Chi cuadrado de Pearson es 0.000 y el coeficiente de contingencia es de 0.594 que indica que hay fuerte evidencia para rechazar la hipótesis nula de que “no hay relación entre los indicadores de gestión y los recursos para potenciar el negocio” por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna de que SI existe relación entre estas dos variables.

FIGURA 27 TABLA DE CONTINGENCIA ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 30 Y 31

Tabla de contingencia

			¿ Qué otros recursos considera necesarios para potenciar su negocio ?						Total
			"Facilidades de financiamiento"	"Permisos de funcionamiento"	"Mayor seguimiento en el proceso"	"Mayor capacitación"	"Apoyo publicitario"	"Otros"	
¿ En cuál de los siguientes aspectos los conocimientos aprendidos tuvieron impacto en su negocio ?	"Nuevos clientes"	Recuento	34	6	3	2	2	0	47
		Frecuencia esperada	28,6	5,1	6,0	4,7	1,7	,9	47,0
	"Incremento en ventas"	Recuento	17	1	0	4	1	0	23
		Frecuencia esperada	14,0	2,5	2,9	2,3	,8	,4	23,0
	"Incremento en utilidades"	Recuento	2	1	0	0	0	1	4
		Frecuencia esperada	2,4	,4	,5	,4	,1	,1	4,0
	"Mantener su negocio igual"	Recuento	9	2	10	5	0	0	26
		Frecuencia esperada	15,8	2,8	3,3	2,6	,9	,5	26,0
	"Empeorar su negocio"	Recuento	0	1	0	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,6	,1	,1	,1	,0	,0	1,0
	"Otro"	Recuento	5	1	1	0	1	1	9
		Frecuencia esperada	5,5	1,0	1,1	,9	,3	,2	9,0
	Total	Recuento	67	12	14	11	4	2	110
		Frecuencia esperada	67,0	12,0	14,0	11,0	4,0	2,0	110,0

FIGURA 28 PRUEBA CHI CUADRADO ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 30 Y 31

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	60,108 ^a	25	,000
Razón de verosimilitudes	48,507	25	,003
Asociación lineal por lineal	7,557	1	,006
N de casos válidos	110		

a. 30 casillas (83,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

FIGURA 29 MEDIDAS SIMÉTRICAS ANÁLISIS CRUZADO PREGUNTA 30 Y 31

Medidas simétricas

	Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal Coeficiente de contingencia	,594	,000
N de casos válidos	110	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

7.2.5 Resultados de las encuestas por pregunta: Tablas de frecuencia, gráficos circular e Histograma.

Pregunta1

Según los resultados los usuarios que se inscribieron en el curso “Desarrollo de la pequeña empresa” oscilan entre los 50 y 65 años con un 43.6% demostrando que el curso tiene más acogida para este tipo de personas, y en segundo lugar los de 35 y 50 años con un 29.3%.

FIGURA 30 FRECUENCIA PREGUNTA 1

Señale por favor su rango de edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	"Entre 18 y 35 años"	18	13,5	13,5	13,5
	"Entre 35 y 50 años"	39	29,3	29,3	42,9
	"Entre 50 y 65"	58	43,6	43,6	86,5
	"Más de 65"	18	13,5	13,5	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 31 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 1

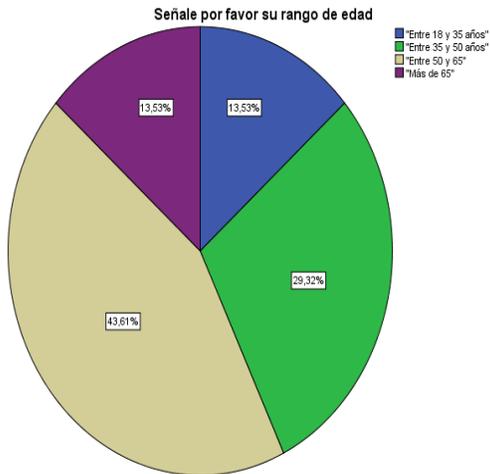
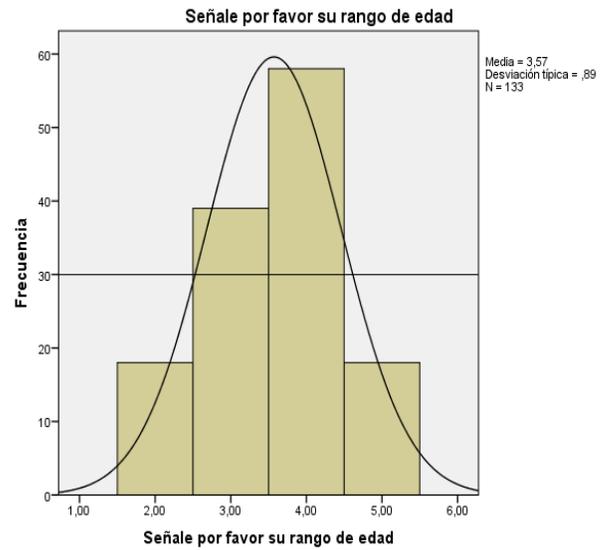


FIGURA 32 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 1



Pregunta2

Según los resultados, el público más interesado en tomar el curso “Desarrollo de pequeña empresa” es el femenino con un 71,4%, mientras que el público masculino tiene un 28,6%.

FIGURA 33 FRECUENCIA PREGUNTA 2

Señale por favor su género					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	"Femenino"	95	71,4	71,4	71,4
	"Masculino"	38	28,6	28,6	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 34 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 2

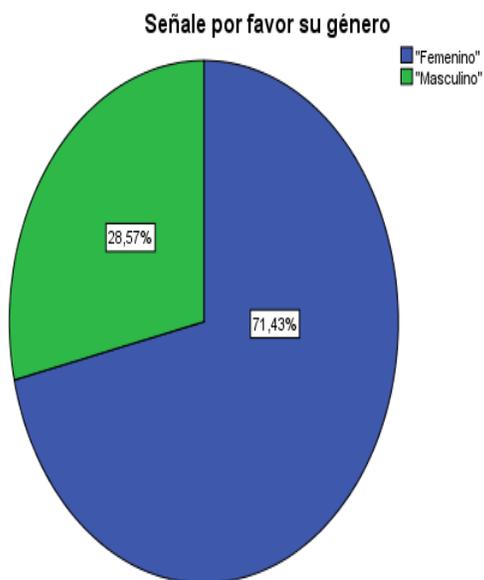
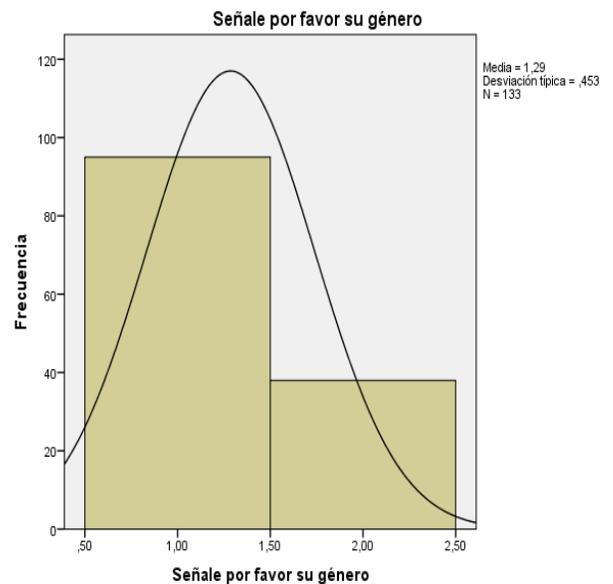


FIGURA 35 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 2



Pregunta3

Los resultados de las encuestas muestran que los usuarios cuentan con educación universitaria con un 46.6% y en segundo lugar está el bachillerato con un 41.4%.

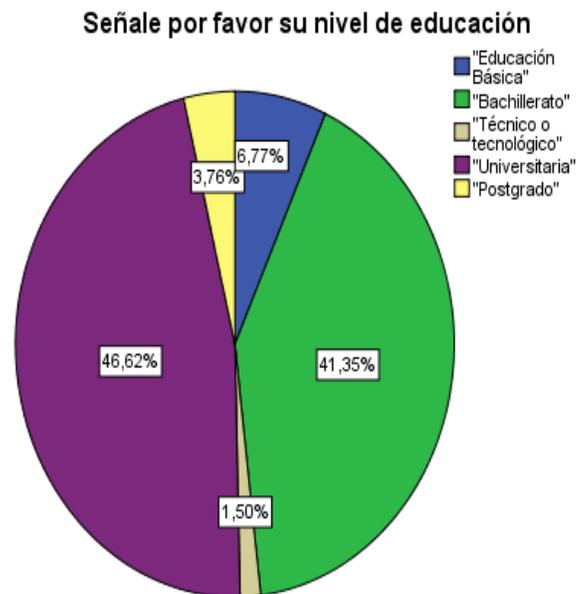
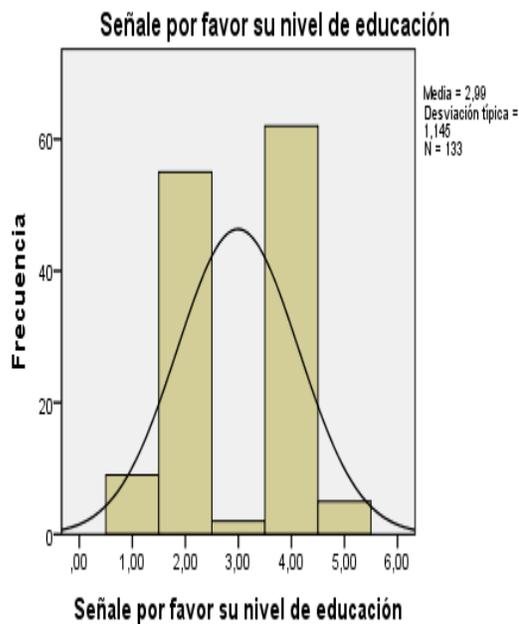
FIGURA 36 FRECUENCIA PREGUNTA 3

Señale por favor su nivel de educación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	"Educación Básica"	9	6,8	6,8	6,8
	"Bachillerato"	55	41,4	41,4	48,1
	"Técnico o tecnológico"	2	1,5	1,5	49,6
	"Universitaria"	62	46,6	46,6	96,2
	"Postgrado"	5	3,8	3,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 37 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 3

FIGURA 38 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 3



Pregunta4

Los resultados de la encuesta muestran que el estado civil de los usuarios es otra característica muy importante al momento de evaluar la satisfacción del cliente ya que los resultados muestran que los casados cuentan con un 57.1% y en segundo lugar los solteros con un 27.8%.

FIGURA 39 FECUENCIA PREGUNTA 4

Señale por favor su estado civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos "Soltero"	37	27,8	27,8	27,8
"Casado"	76	57,1	57,1	85,0
"Unión libre"	7	5,3	5,3	90,2
"Divorciado"	7	5,3	5,3	95,5
"Otro"	6	4,5	4,5	100,0
Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 40 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 4

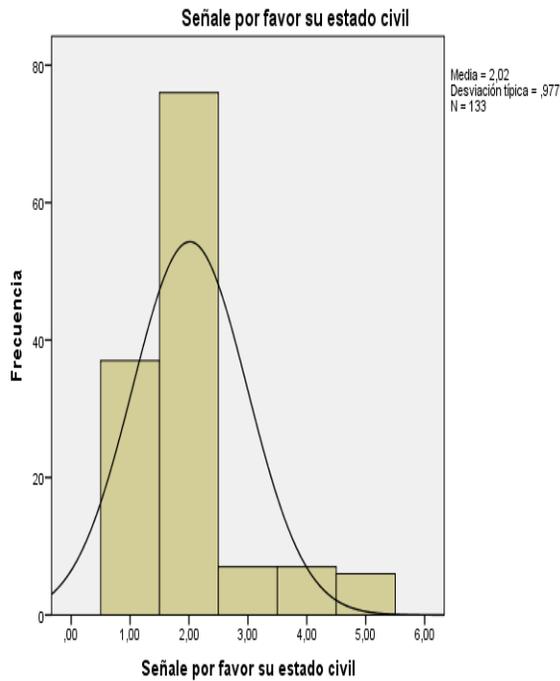
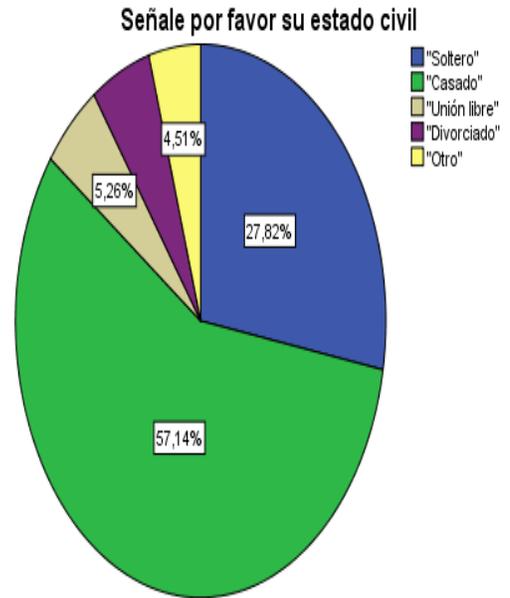


FIGURA 41 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 4



Pregunta5

El número de cargas familiares es otra característica importante de los usuarios del curso “Desarrollo de la pequeña empresa” donde se puede visualizar que el 40.6% de los encuestados no tienen cargas familiares y en segundo lugar el 27.1% cuentan con 2 cargas.

FIGURA 42 FRECUENCIA PREGUNTA 5

Señale por favor su número de cargas familiares

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos "0"	54	40,6	40,6	40,6
"1"	14	10,5	10,5	51,1
"2"	36	27,1	27,1	78,2
"3"	23	17,3	17,3	95,5
"Mayor a 3"	6	4,5	4,5	100,0
Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 43 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 5

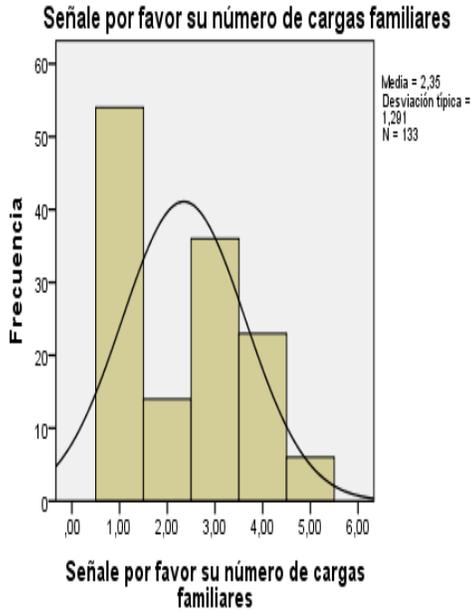
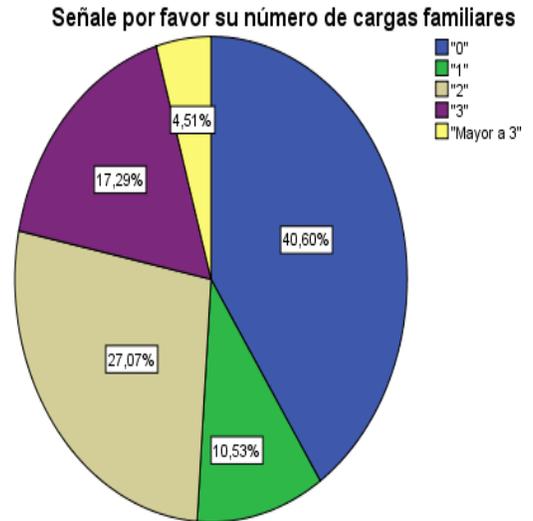


FIGURA 44 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 5



Pregunta6

Según los resultados de la encuesta de satisfacción del curso “Desarrollo de Pequeña empresa”, el medio de comunicación por medio del cual los usuarios se enteraron del curso es la televisión con un 87.2%, esto demuestra el gran alcance y acogida que al pasar del tiempo y de todas las innovaciones tecnológicas sigue teniendo el medio televisivo, en segundo lugar se encuentran otros medios con un 6%.

FIGURA 45 FRECUENCIA PREGUNTA 6

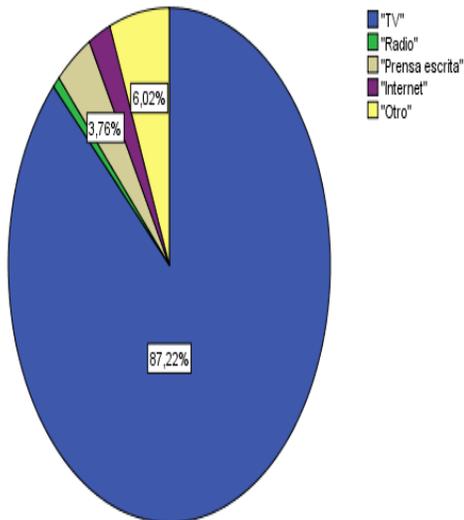
¿ A través de qué medio de comunicación se enteró de este curso ?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos "TV"	116	87,2	87,2	87,2
"Radio"	1	,8	,8	88,0
"Prensa escrita"	5	3,8	3,8	91,7
"Internet"	3	2,3	2,3	94,0
"Otro"	8	6,0	6,0	100,0
Total	133	100,0	100,0	

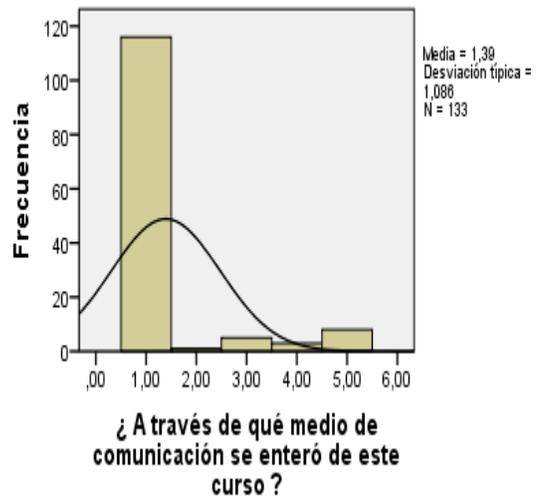
FIGURA 46 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 6

FIGURA 47 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 6

¿ A través de qué medio de comunicación se enteró de este curso ?



¿ A través de qué medio de comunicación se enteró de este curso ?



Pregunta7

Los resultados de la encuesta muestran que los usuarios están muy interesados y enterados de todos los cursos que ofrece Aprendamos, y que no solamente conocen del curso de “Desarrollo de la pequeña empresa” sino que tienen conocimiento de la amplia gama de todos

los cursos que existen. El 80.5% conoce los demás cursos mientras que un 19.5% no los conoce.

FIGURA 48 FRECUENCIA PREGUNTA 7

¿ Conoce usted los demás cursos que ofrece Aprendamos ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	"Si"	107	80,5	80,5	80,5
	"No"	26	19,5	19,5	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 49 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 7

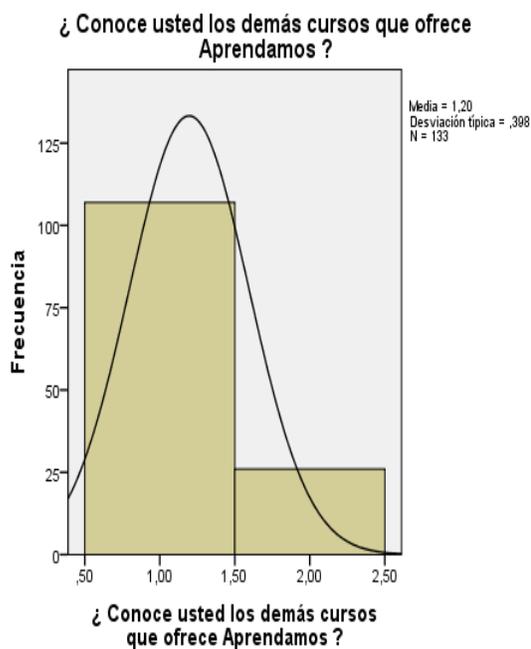
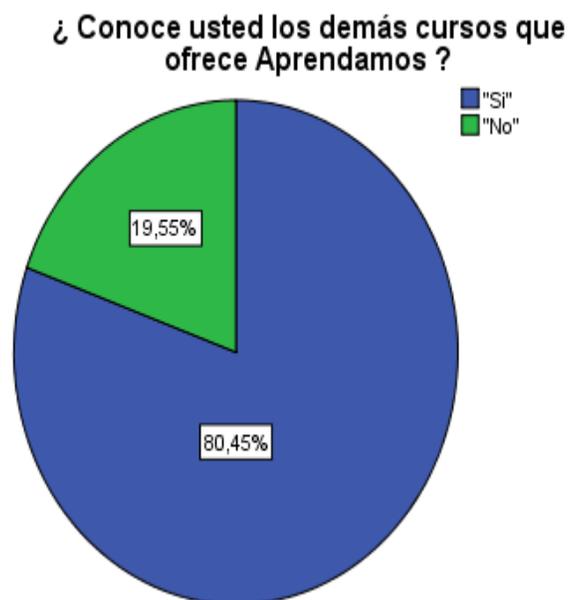


FIGURA 50 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 7



Pregunta9

Los resultados de la encuesta muestran que las personas que ya tenían un negocio propio al momento de iniciar el curso son el 53.4%, esto demuestra que los empresarios son los más interesados, mientras que un 46.6% no tenía negocio propio.

FIGURA 51 FRECUENCIA PREGUNTA 9

Tenía usted un negocio propio en el momento que inició este curso ?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	"Si"	71	53,4	53,4	53,4
	"No"	62	46,6	46,6	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 52 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 9

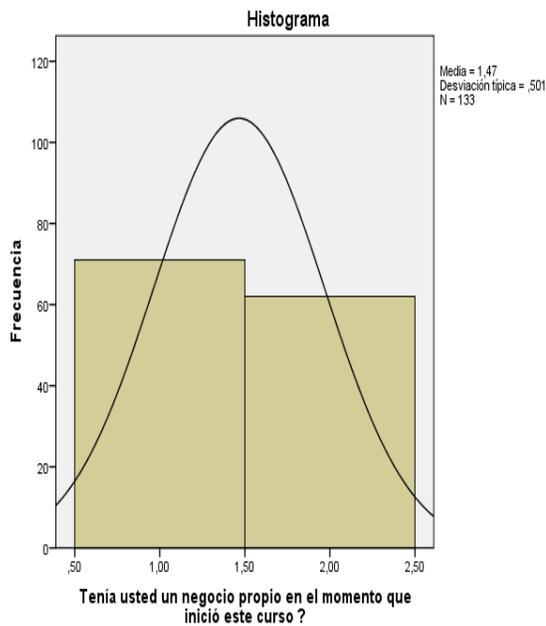
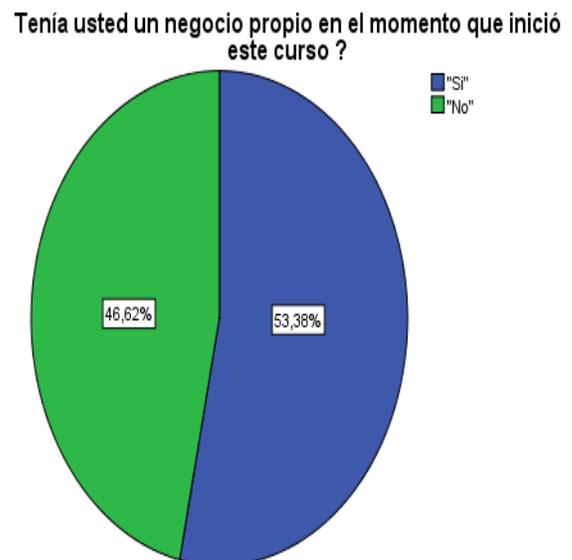


FIGURA 53 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 9



Pregunta10

La motivación de los usuarios del curso de “Desarrollo de la pequeña empresa” es el desarrollo personal con un 75.8%, esto demuestra que las personas están muy interesados en aprender cada día y mejorar como persona. Mientras que el 16.1% tomó el curso porque era gratuito.

FIGURA 54 FRECUENCIA PREGUNTA 10

Frecuencias \$Motivacion

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
Motivacion ^a	"Requerimiento u obligacion"	1	0,7%	0,8%
	"Desarrollo personal"	113	75,8%	85,0%
	"Horario"	6	4,0%	4,5%
	"Era gratuito"	24	16,1%	18,0%
	"Por el texto y el certificado"	4	2,7%	3,0%
	"Otro"	1	0,7%	0,8%
Total		149	100,0%	112,0%

a. Agrupación

Pregunta 11

La encuesta de satisfacción del usuario del curso “Desarrollo de pequeña empresa” muestra que los objetivos del curso fueron muy claros para la mayoría de las personas con un 51.9% y extremadamente claros con un 36.1%. Los objetivos del curso son muy importante para el éxito del curso, es por esto que con esta encuesta se demuestra que el curso es de mucha ayuda para las personas.

FIGURA 55 FRECUENCIA PREGUNTA 11

En general, ¿qué tan claros fueron los objetivos de este curso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	"Extremadamente claro"	48	36,1	36,1	36,1
	"Muy claros"	69	51,9	51,9	88,0
	"Moderadamente claros"	13	9,8	9,8	97,7
	"Poco claros"	3	2,3	2,3	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 56 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 11

En general, ¿qué tan claros fueron los objetivos de este curso?

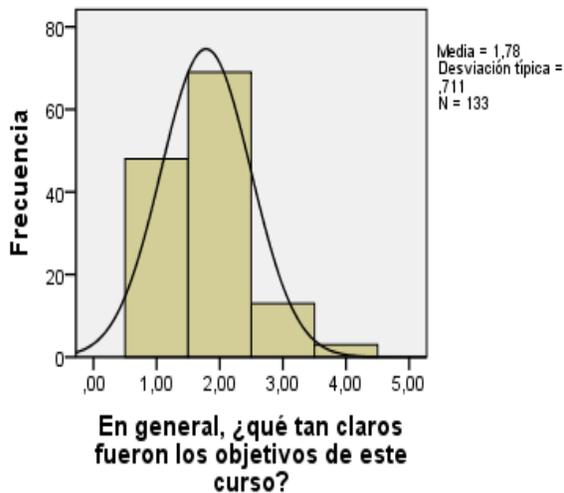
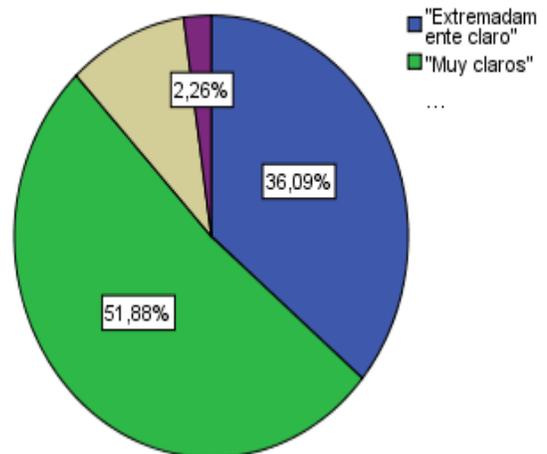


FIGURA 57 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 11

En general, ¿qué tan claros fueron los objetivos de este curso?



Pregunta12

Según los resultados de las encuestas, el curso fue muy interesante con un 63.9% y extremadamente interesante con un 27.1%. Esto demuestra que el contenido ha tenido mucho éxito entre los usuarios ya que es considerado interesante para la mayoría de las personas.

FIGURA 58 FRECUENCIA PREGUNTA 12

En su opinión, ¿qué tan interesante fue el contenido de este curso?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos "Extremadamente interesante"	36	27,1	27,1	27,1
"Muy interesante"	85	63,9	63,9	91,0
"Moderadamente interesante"	11	8,3	8,3	99,2
"Poco interesante"	1	,8	,8	100,0
Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 59 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 12

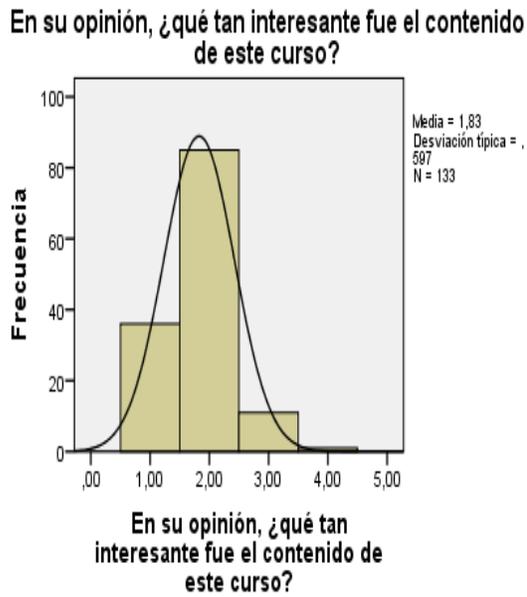
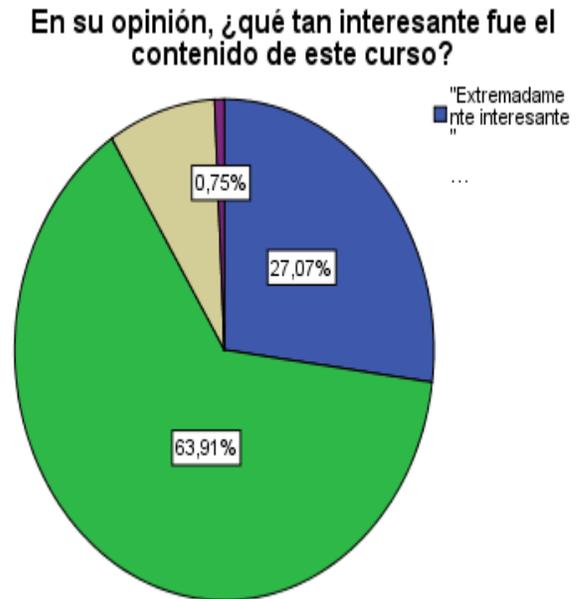


FIGURA 60 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 12



Pregunta 13

Los resultados de las encuestas muestran que el contenido del libro fue muy comprensible con un 51.1%, y extremadamente comprensible con un 39.1%. Esto demuestra que el libro tuvo mucha acogida entre los usuarios ya que era de fácil comprensión.

FIGURA 61 FRECUENCIA PREGUNTA 13

En general, ¿qué tan comprensible fue el contenido del libro usado en este curso?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos "Extremadamente comprensible"	52	39,1	39,1	39,1
"Muy comprensible"	68	51,1	51,1	90,2
"Moderadamente comprensible"	13	9,8	9,8	100,0
Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 62 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 13

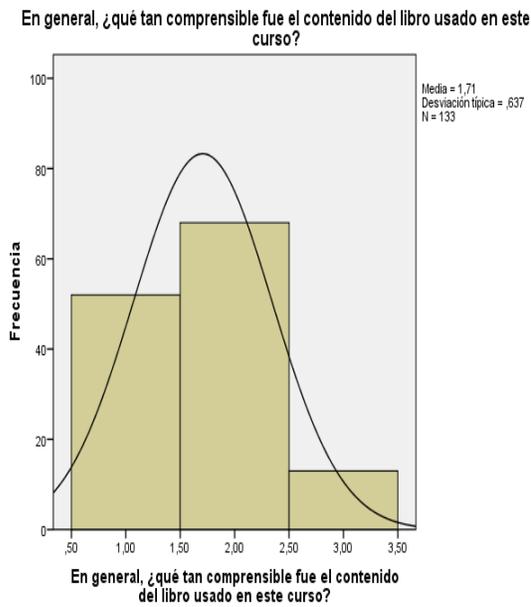


FIGURA 63 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 13



Pregunta14

Según las encuestas el instructor siempre despertó y mantuvo el interés en el curso con un 72.2% y casi siempre con un 20.3%. Lo que demuestra que los instructores son altamente calificados para impartir sus conocimientos a los usuarios

FIGURA 64 FRECUENCIA PREGUNTA 14

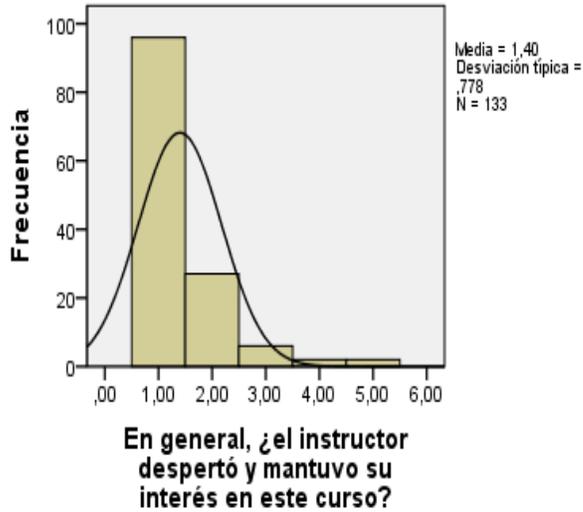
En general, ¿el instructor despertó y mantuvo su interés en este curso?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos "Siempre"	96	72,2	72,2	72,2
"Casi siempre"	27	20,3	20,3	92,5
"Frecuentemente"	6	4,5	4,5	97,0
"A veces"	2	1,5	1,5	98,5
"Nunca"	2	1,5	1,5	100,0
Total	133	100,0	100,0	

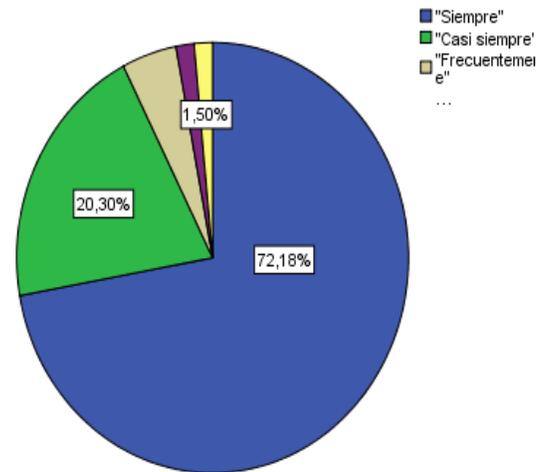
FIGURA 65 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 14

FIGURA 66 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 14

En general, ¿el instructor despertó y mantuvo su interés en este curso?



En general, ¿el instructor despertó y mantuvo su interés en este curso?



Pregunta15

Según las encuestas la televisión sigue siendo un medio popular masivo que llega a la mayoría de ciudadanos ya que el 49.6 % de los usuarios indica muy acertado el hecho de haber recibido el curso por T.V y el 44.4% lo considera extremadamente acertado.

FIGURA 67 FRECUENCIA PREGUNTA 15

En su opinión ¿ qué tan acertado fue el haber recibido este curso por TV ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	"Extremadamente acertado"	59	44,4	44,4	44,4
	"Muy acertado"	66	49,6	49,6	94,0
	"Moderadamente acertado"	7	5,3	5,3	99,2
	"Poco acertado"	1	,8	,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 68 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 15

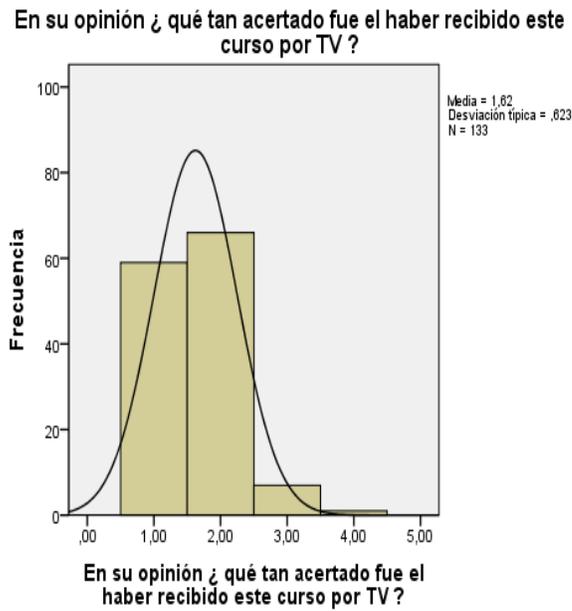
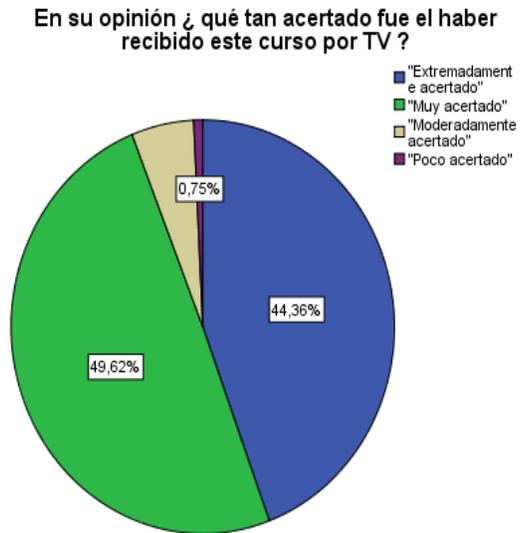


FIGURA 69 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 15



Pregunta16

El horario es otra variable importante que debe ser tomada en cuenta al momento de medir la satisfacción de los usuarios. Los resultados indican que el 48.9% considera muy acertado el horario en que se dictó el curso por T.V, mientras el 36.8% lo considera extremadamente acertado.

FIGURA 70 FRECUENCIA PREGUNTA 16

En su opinión ¿ qué tan acertado fue el horario en el que se dictó este curso por TV ?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos "Extremadamente acertado"	49	36,8	36,8	36,8
"Muy acertado"	65	48,9	48,9	85,7
"Moderadamente acertado"	16	12,0	12,0	97,7
"Poco acertado"	3	2,3	2,3	100,0
Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 71 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 16

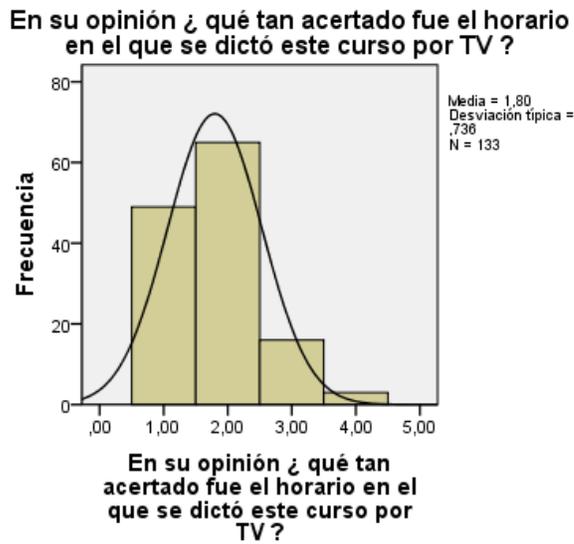
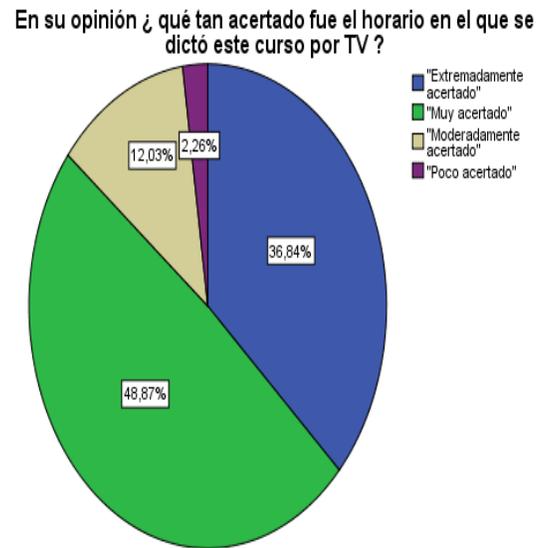


FIGURA 72 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 16



Pregunta17

Los resultados de la encuesta del curso “Desarrollo de la pequeña empresa” muestran que la duración total de este curso por T.V fue extremadamente acertada en un 43.6%, y fue muy acertada en un 42.9%. Lo que demuestra que fue correcta la duración del curso de “Desarrollo de la pequeña empresa”

FIGURA 73 FRECUENCIA PREGUNTA 17

En su opinión ¿ qué tan acertado fue la duración total de este curso por TV ?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos "Extremadamente acertado"	58	43,6	43,6	43,6
"Muy acertado"	57	42,9	42,9	86,5
"Moderadamente acertado"	16	12,0	12,0	98,5
"Poco acertado"	2	1,5	1,5	100,0
Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 74 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 17

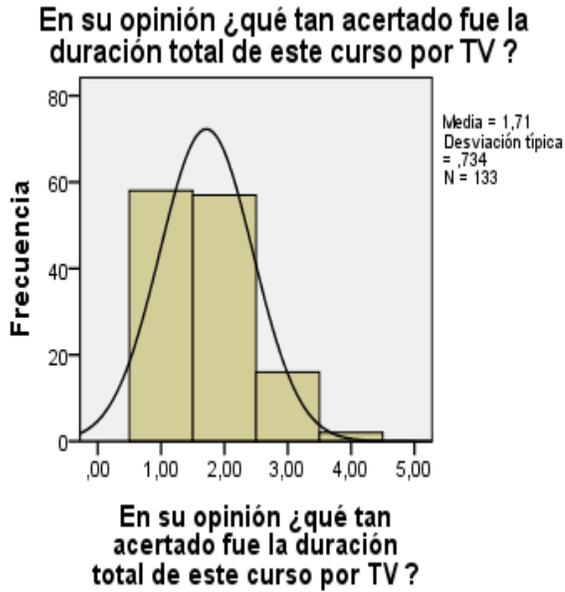
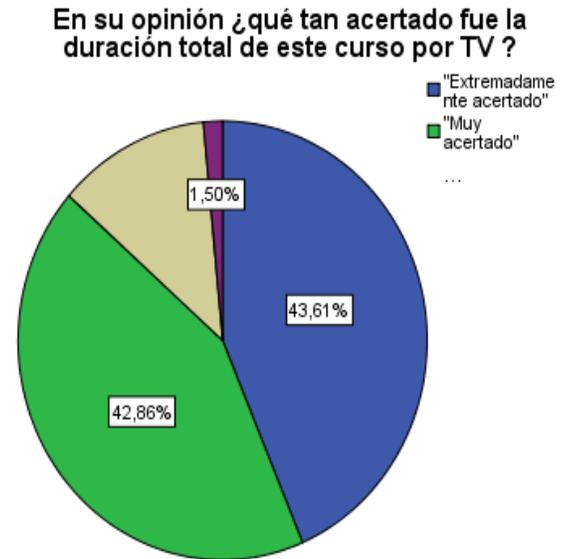


FIGURA 75 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 17



Pregunta18

Los resultados de la investigación de satisfacción de los usuarios del curso “Desarrollo de la pequeña empresa” muestran que las actividades realizadas en T.V contribuyeron demasiado a la comprensión del curso con un 48.9% y contribuyeron mucho en un 35.3%. Lo que muestra que las actividades del curso por medio de la televisión han tenido impacto positivo en los usuarios.

FIGURA 76 FRECUENCIA PREGUNTA 18

En general, ¿en qué medida contribuyeron las actividades realizadas en TV a la comprensión de este curso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	"Demasiado"	65	48,9	48,9	48,9
	"Mucho"	47	35,3	35,3	84,2
	"Suficiente"	18	13,5	13,5	97,7
	"Poco"	3	2,3	2,3	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 77 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 18

En general, ¿en qué medida contribuyeron las actividades realizadas en TV a la comprensión de este curso?

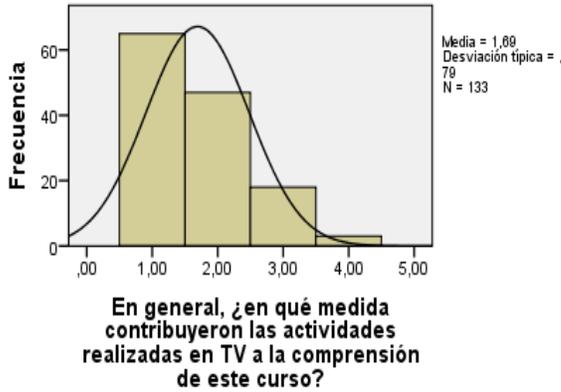
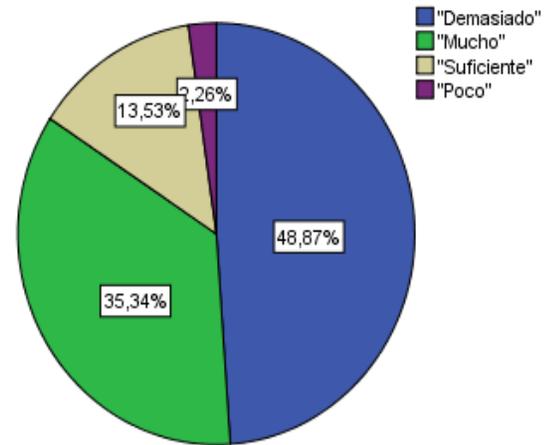


FIGURA 78 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 18

En general, ¿en qué medida contribuyeron las actividades realizadas en TV a la comprensión de este curso?



Pregunta19

En cuanto a la exigencia académica del curso de “Desarrollo de la pequeña empresa” se puede concluir con los resultados de las encuestas que dicho curso ha sido asequible académicamente, es decir si ha sido comprensible para los usuarios. El nivel de exigencia académica fue suficiente en un 48.1% y demasiado en un 27.1%.

FIGURA 79 FRECUENCIA PREGUNTA 19

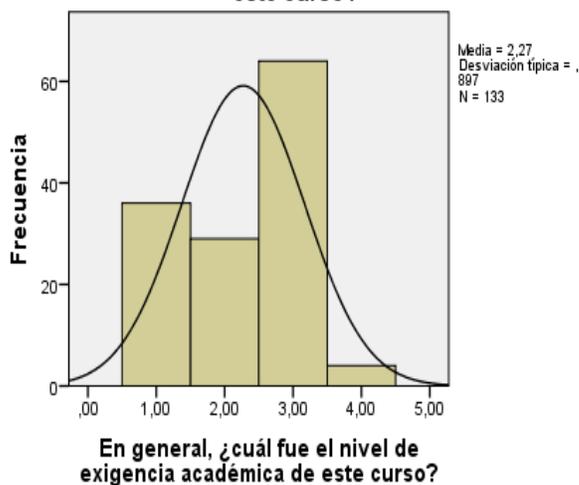
En general, ¿cuál fue el nivel de exigencia académica de este curso?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos "Demasiado"	36	27,1	27,1	27,1
"Mucho"	29	21,8	21,8	48,9
"Suficiente"	64	48,1	48,1	97,0
"Poco"	4	3,0	3,0	100,0
Total	133	100,0	100,0	

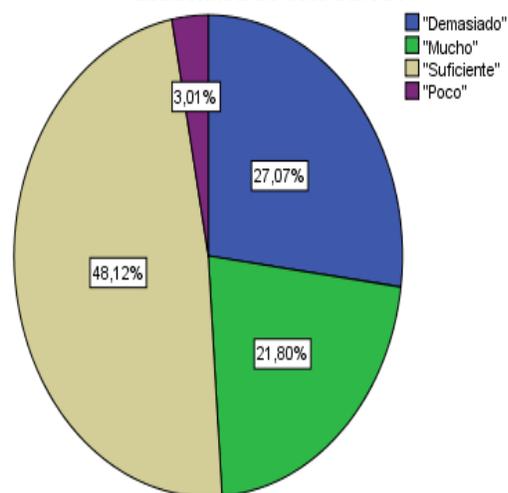
FIGURA 80 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 19

FIGURA 81 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 19

En general, ¿cuál fue el nivel de exigencia académica de este curso?



En general, ¿cuál fue el nivel de exigencia académica de este curso?



Pregunta20

Los resultados de las encuestas demuestran que la información del curso fue extremadamente novedosa con un 45.9% y muy novedosa con un 45.1%. Lo que indica que el curso fue de mucho interés para los usuarios por su novedad y contenido.

FIGURA 82 FRECUENCIA PREGUNTA 20

En general, ¿qué tan novedosa fue la información presentada en este curso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	"Extremadamente novedoso"	61	45,9	45,9	45,9
	"Muy novedoso"	60	45,1	45,1	91,0
	"Suficientemente novedoso"	7	5,3	5,3	96,2
	"Poco novedosa"	5	3,8	3,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 83 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 20

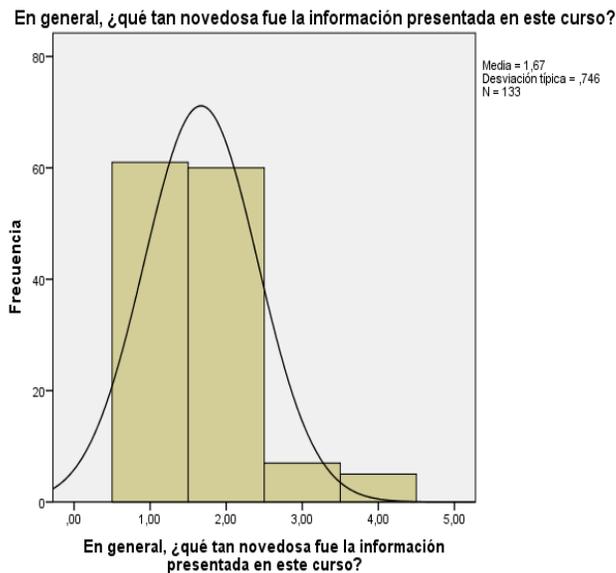
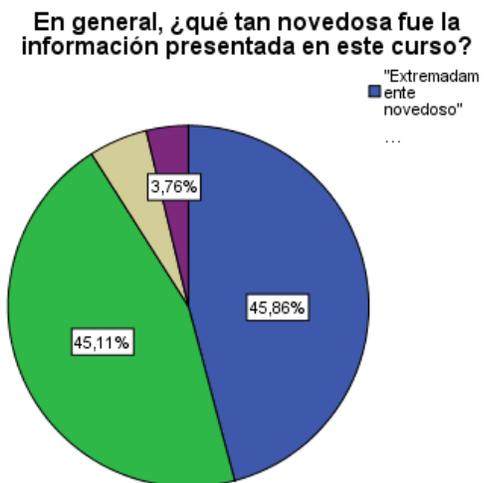


FIGURA 84 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 20



Pregunta21

En cuanto a la probabilidad de que se continúe estudiando el tema presentado en el curso, los resultados de las encuestas demuestran que dicha probabilidad es muy alta con un 51.1% y alta con un 37.6%.

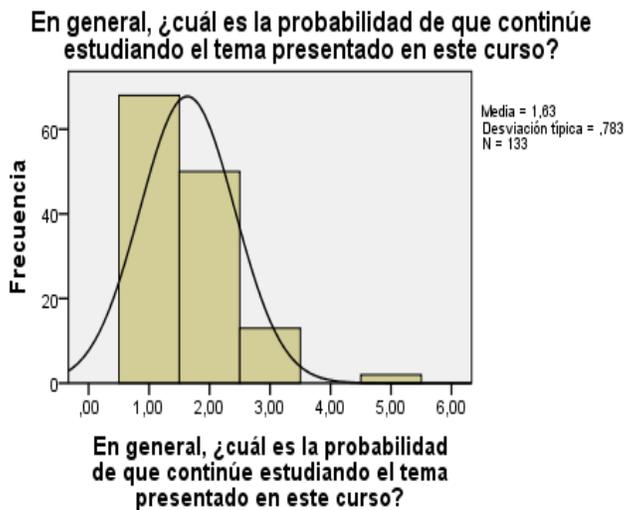
FIGURA 85 FRECUENCIA PREGUNTA 21

En general, ¿cuál es la probabilidad de que continúe estudiando el tema presentado en este curso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	"Muy alta"	68	51,1	51,1	51,1
	"Alta"	50	37,6	37,6	88,7
	"Media"	13	9,8	9,8	98,5
	"Ninguna"	2	1,5	1,5	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 86 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 21

FIGURA 87 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA21



- Pregunta22

Las encuestas indican que el Municipio de Guayaquil tiene mucha aceptación y acogida entre los ciudadanos ya que el 60.9% indica que es extremadamente interesante el patrocinio de dicho Municipio y el 33.1% lo cataloga muy interesante.

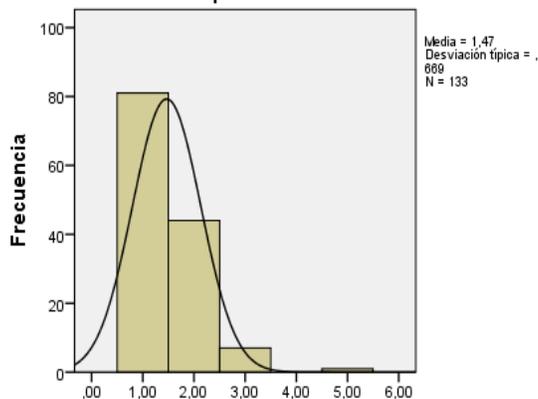
FIGURA 88 FRECUENCIA PREGUNTA 22

El hecho de que este curso sea patrocinado por el Municipio de Guayaquil ¿qué tan interesante lo hace para usted ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	"Extremadamente interesante"	81	60,9	60,9	60,9
	"Muy interesante"	44	33,1	33,1	94,0
	"Suficientemente interesante"	7	5,3	5,3	99,2
	"Nada interesante"	1	,8	,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 89 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 22

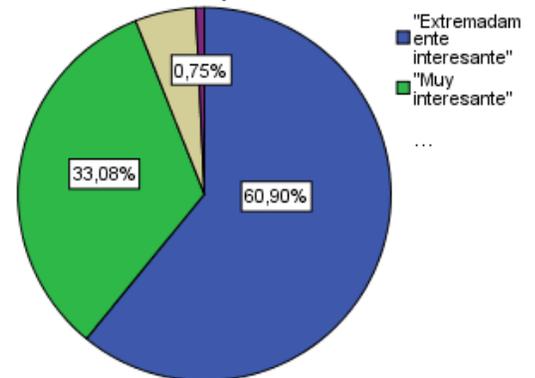
El hecho de que este curso sea patrocinado por el Municipio de Guayaquil ¿qué tan interesante lo hace para usted ?



El hecho de que este curso sea patrocinado por el Municipio de Guayaquil ¿qué tan interesante lo hace para usted ?

FIGURA 90 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 23

El hecho de que este curso sea patrocinado por el Municipio de Guayaquil ¿qué tan interesante lo hace para usted ?



- Pregunta23

Los resultados de las encuestas demuestran que la modalidad más popular de estudio del curso es por medio de la televisión con un 56%, seguido de educación a distancia con un 25.7%.

FIGURA 91 FRECUENCIA PREGUNTA 23

Frecuencias \$Modalidad

	Respuestas	Porcentaje de casos	
		Nº	Porcentaje
Modalidad ^a "Clases presenciales"	13	7,4%	9,8%
"A distancia"	45	25,7%	33,8%
"Por TV"	98	56,0%	73,7%
"Por internet"	17	9,7%	12,8%
"Por Radio"	2	1,1%	1,5%
Total	175	100,0%	131,6%

a. Agrupación

- Pregunta24

Los resultados de las encuestas demuestran que las personas que culminaron el curso y obtuvieron el certificado son el 57.9%, mientras que un 42.1% no obtuvieron su certificado.

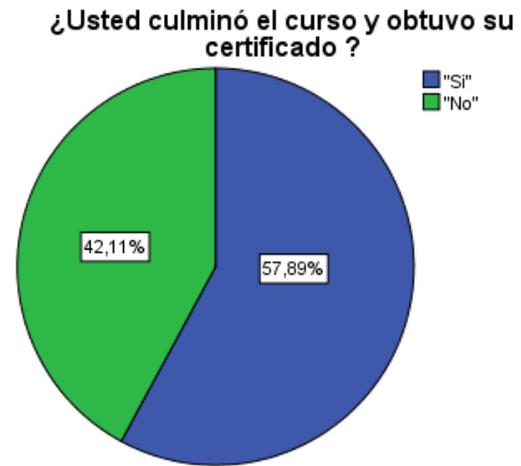
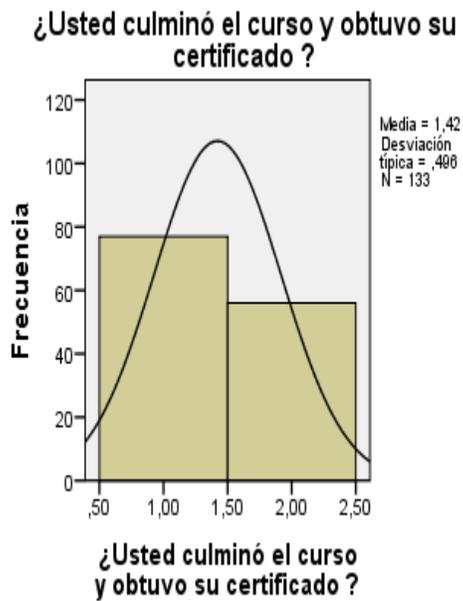
FIGURA 92 FRECUENCIA PREGUNTA 24

¿Usted culminó el curso y obtuvo su certificado ?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos "Si"	77	57,9	57,9	57,9
"No"	56	42,1	42,1	100,0
Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 93 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 24

FIGURA 94 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 24



- **Pregunta25**

Los resultados de las encuestas demuestran que el 38.3% no culminó el curso por falta de tiempo y el 1.5% por horario no apropiado.

FIGURA 95 FRECUENCIA PREGUNTA 25

Si no culminó el curso ¿cuáles fueron las principales razones ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	"Falta de tiempo"	51	38,3	96,2	96,2
	"Horario no apropiado"	2	1,5	3,8	100,0
	Total	53	39,8	100,0	
Perdidos	Sistema	80	60,2		
Total		133	100,0		

FIGURA 96 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 25

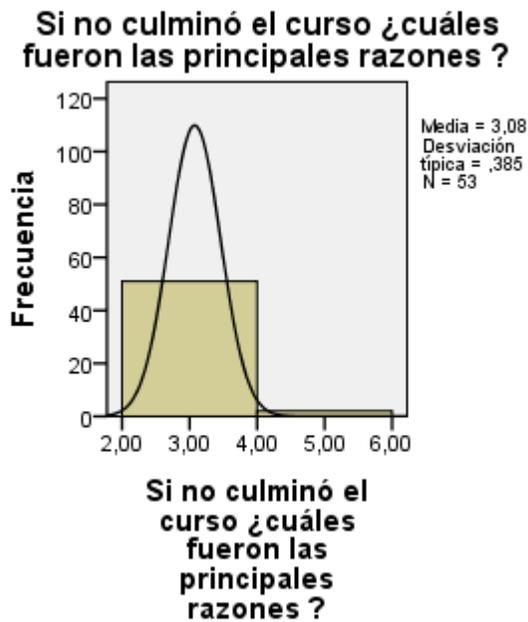
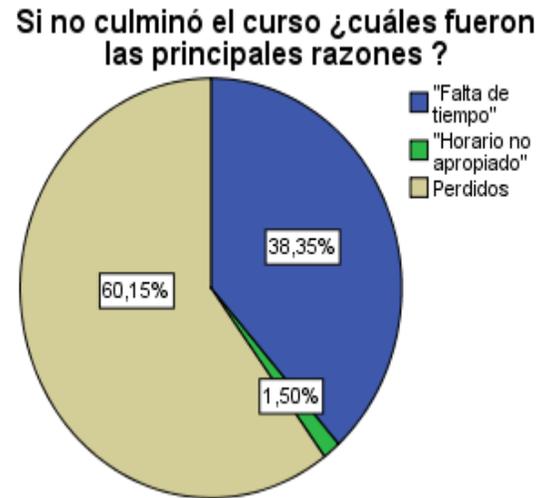


FIGURA 97 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA25



- **Pregunta26**

El sistema de evaluación es calificado como excelente con un 58.6% y muy bueno con un 27.8%. Lo que indica que es muy acertado la forma de dicha evaluación.

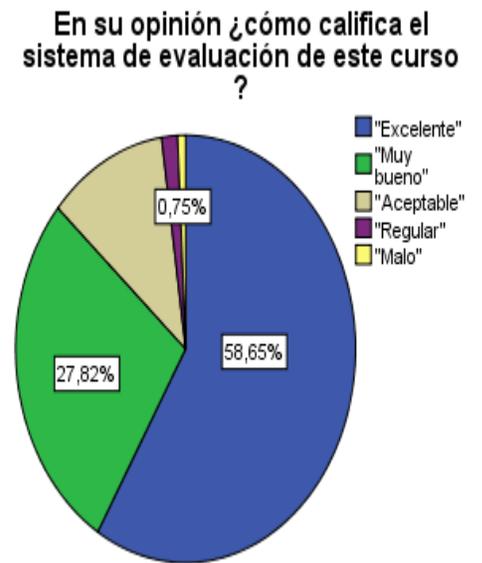
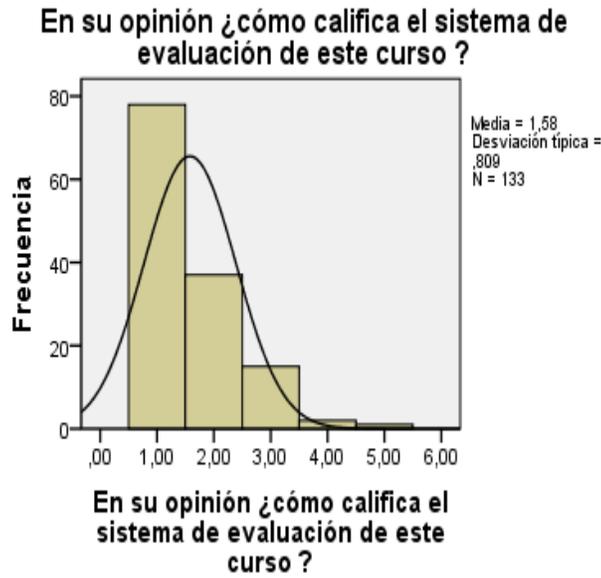
FIGURA 98 FRECUENCIA PREGUNTA 26

En su opinión ¿cómo califica el sistema de evaluación de este curso ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	"Excelente"	78	58,6	58,6	58,6
	"Muy bueno"	37	27,8	27,8	86,5
	"Aceptable"	15	11,3	11,3	97,7
	"Regular"	2	1,5	1,5	99,2
	"Malo"	1	,8	,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 99 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 26

FIGURA 100 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 26



- Pregunta27

Los resultados de las encuestas indican que el examen final si evalúa los contenidos impartidos por el curso en un 84.2%, mientras el 9% no hizo el examen

FIGURA 101 FRECUENCIA PREGUNTA 27

En su opinión ¿el examen final evalúa los contenidos impartidos en este curso?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos "Sí"	112	84,2	84,2	84,2
"No"	9	6,8	6,8	91,0
"No lo hizo"	12	9,0	9,0	100,0
Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 102 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 27

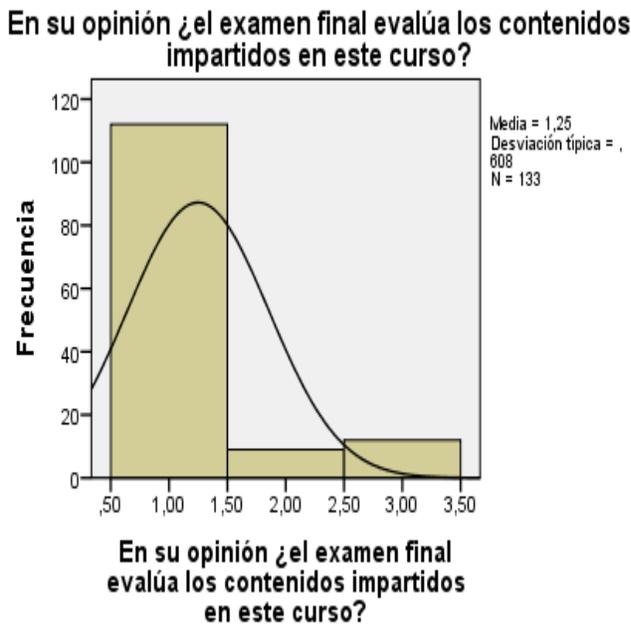


FIGURA 103 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 27



- Pregunta28

Los usuarios afirman que no han recibido seguimiento posterior al curso en un 94% de los encuestados.

FIGURA 104 FRECUENCIA PREGUNTA 28

Posterior al curso recibió alguna de las siguientes opciones de acompañamiento ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	"Asesoría telefónica"	6	4,5	4,5	4,5
	"Reuniones de tutorías"	2	1,5	1,5	6,0
	"Ninguna"	125	94,0	94,0	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 105 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 28

Posterior al curso recibió alguna de las siguientes opciones de acompañamiento ?

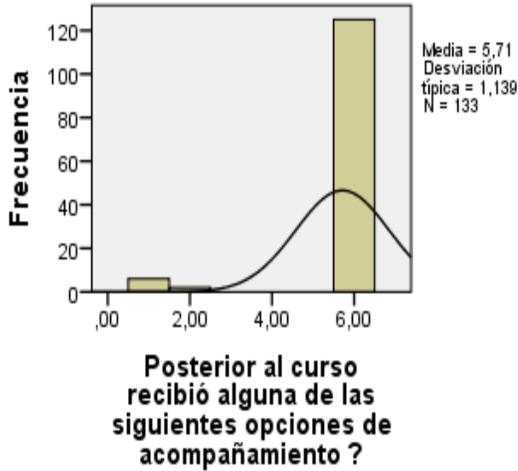
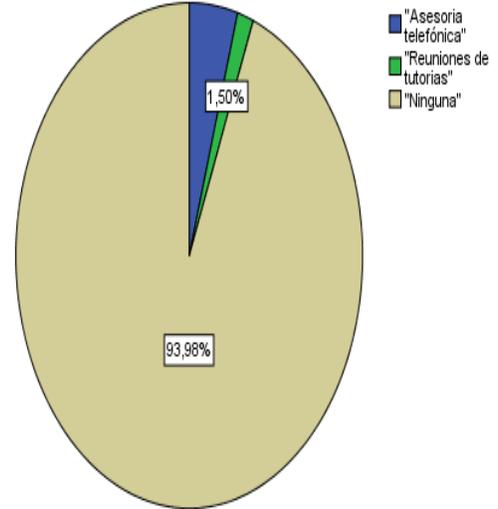


FIGURA 106 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 28

Posterior al curso recibió alguna de las siguientes opciones de acompañamiento ?



- Pregunta29

La encuesta de satisfacción del usuario indica que el 35.3% de los encuestados no pudieron crear un negocio propio porque se necesita más apoyo de parte del Municipio de Guayaquil, y el 30.1% contestaron que sí pudieron crear un negocio propio.

FIGURA 107 FRECUENCIA PREGUNTA 29

¿ Los conocimientos aprendidos le ayudaron a crear un negocio propio ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	"Si"	40	30,1	45,5	45,5
	"No"	47	35,3	53,4	98,9
	12,00	1	,8	1,1	100,0
	Total	88	66,2	100,0	
Perdidos	Sistema	45	33,8		
Total		133	100,0		

FIGURA 108 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 29

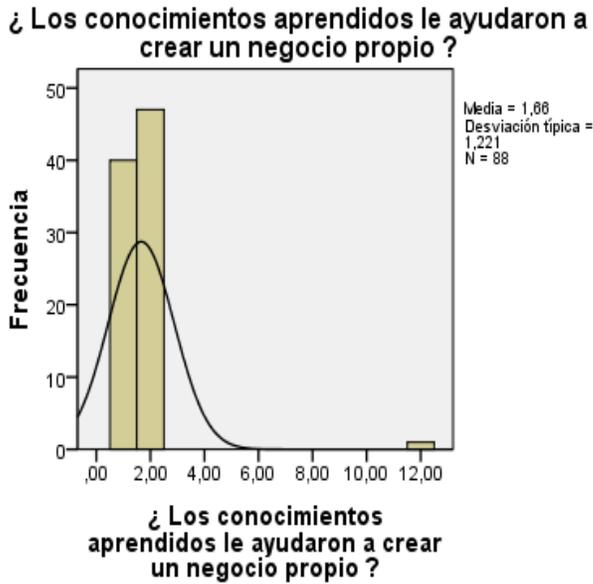
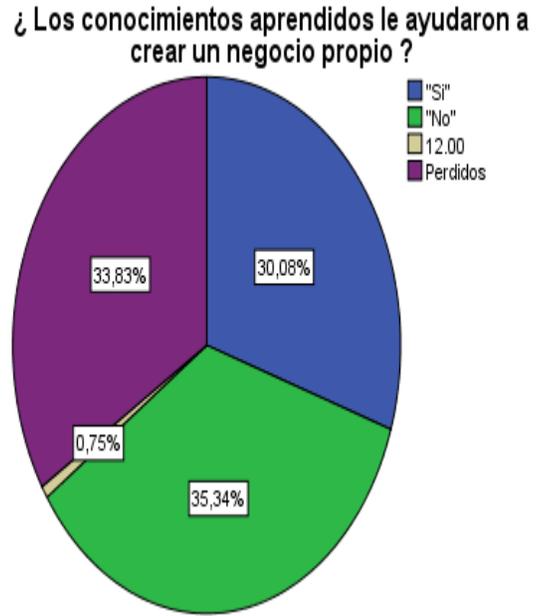


FIGURA 109 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 29



- Pregunta30

Los usuarios consideran que el curso ha influido de manera positiva en su negocio puesto que el 31.4% tuvo un incremento en sus ventas, el 27.8% captó nuevos clientes, el 18.3% incremento en utilidades. Cabe señalar que estos datos son de respuestas múltiples, porque los usuarios pueden tener más de un beneficio, es decir una combinación de ellos.

FIGURA 110 FRECUENCIA PREGUNTA 30

Frecuencias \$Indicador

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
Indicador ^a	"Nuevos clientes"	47	27,8%	42,7%
	"Incremento en ventas"	53	31,4%	48,2%
	"Incremento en utilidades"	31	18,3%	28,2%
	"Mantener su negocio igual"	28	16,6%	25,5%
	"Empeorar su negocio"	1	0,6%	0,9%
	"Otro"	9	5,3%	8,2%
Total		169	100,0%	153,6%

a. Agrupación

- Pregunta31

Los usuarios también afirman que necesitan otros recursos de apoyo adicionales al contenido del curso y que al momento no lo están recibiendo, tales como facilidades de financiamiento (33.7%), permisos de funcionamiento (18.2%), mayor asesoría (17.4%) y apoyo publicitario (14.4%).

FIGURA 111 FRECUENCIA PREGUNTA 31

Frecuencias \$Recursos

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
Recursos ^a	"Facilidades de financiamiento"	89	33,7%	66,9%
	"Permisos de funcionamiento"	48	18,2%	36,1%
	"Mayor seguimiento en el proceso"	41	15,5%	30,8%
	"Mayor capacitación"	46	17,4%	34,6%
	"Apoyo publicitario"	38	14,4%	28,6%
	"Otros"	2	0,8%	1,5%
Total		264	100,0%	198,5%

a. Agrupación

- Pregunta32

Los resultados de las encuestas demuestran que el 57.9% considera mucho mejor al curso que otras opciones, y el 36.8% lo considera mejor. Lo que indica que el curso tuvo mucha acogida entre los usuarios

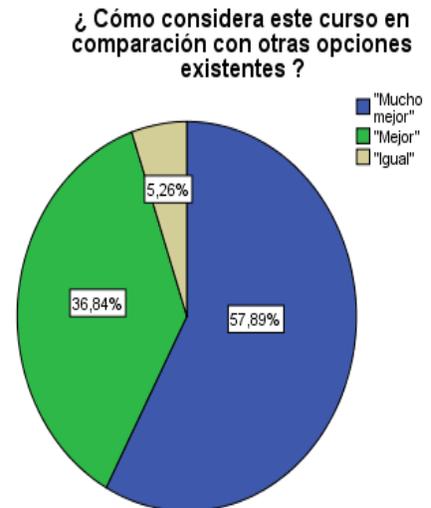
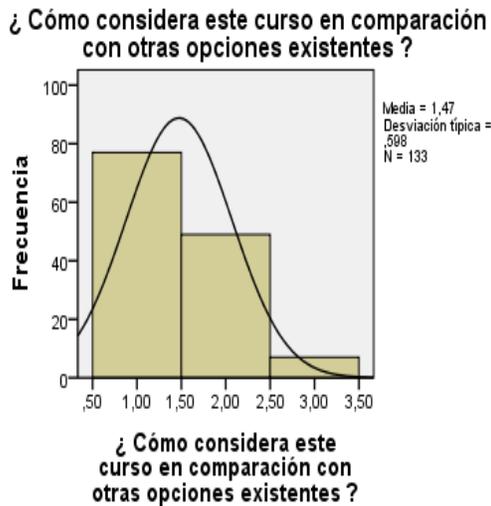
FIGURA 112 FRECUENCIA PREGUNTA 32

¿ Cómo considera este curso en comparación con otras opciones existentes ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	"Mucho mejor"	77	57,9	57,9	57,9
	"Mejor"	49	36,8	36,8	94,7
	"Igual"	7	5,3	5,3	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 113 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 32

FIGURA 114 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 32



- Pregunta33

Los resultados de las encuestas indican que el curso de “Desarrollo de la pequeña empresa” cumplió mucho con las expectativas en un 45.1% y el 41.4% cumplió demasiado.

FIGURA 115 FRECUENCIA PREGUNTA 33

En general, ¿qué tanto cumplió con sus expectativas este curso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	"Demasiado"	55	41,4	41,4	41,4
	"Mucho"	60	45,1	45,1	86,5
	"Suficiente"	16	12,0	12,0	98,5
	"Poco"	2	1,5	1,5	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

FIGURA 116 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 33



FIGURA 117 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 33



- Pregunta34

La investigación muestra que este curso si sería recomendado a otras personas, ya que tienen mucha publicidad positiva por la buena impresión que causó entre los usuarios. El 97.7% si recomendaría el curso, mientras solo un 2.3% no lo recomendaría.

FIGURA 118 FRECUENCIA PREGUNTA 34

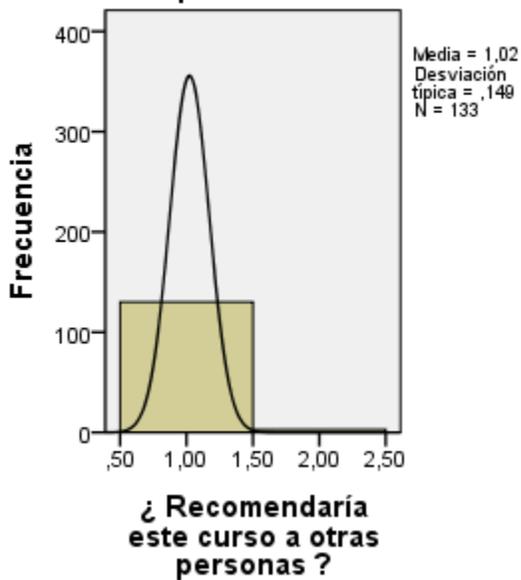
¿ Recomendaría este curso a otras personas ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	"Si"	130	97,7	97,7	97,7
	"No"	3	2,3	2,3	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

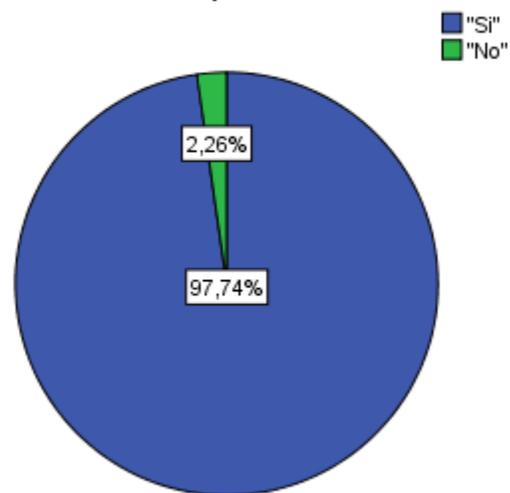
FIGURA 119 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PREGUNTA 34

FIGURA 120 ANÁLISIS DE ENCUESTA PREGUNTA 34

¿ Recomendaría este curso a otras personas ?



¿ Recomendaría este curso a otras personas ?



8. PROPUESTA DE NUEVOS INDICADORES DE DESEMPEÑO PARA CURSO DESARROLLO DE LA PEQUEÑA EMPRESA.

En vista de que el modelo actual de auto evaluación aplicado por la M.I. Municipalidad de Guayaquil no evalúa los indicadores apropiados que permita definir si los conocimientos aprendidos están siendo aplicados en los negocios de los participantes, además que no están siendo consideradas las opiniones de los usuarios respecto a la necesidad de recibir a parte de las tutorías un seguimiento periódico posterior para reforzar dicha aplicación, consideramos la siguiente propuesta de indicadores que relaciona ambos factores:

- Incremento en el número de clientes.- para esto debemos tomar el dato inicial del número de clientes al momento de iniciar el curso y luego volver a tomar el dato cada 3 meses durante 1 año. Cada dato tomado se compara con el anterior y se calcula el porcentaje de incremento trimestral y al final se compara el dato anual con el inicial a fin de obtener el porcentaje de incremento anual en esta variable.
- Incremento en la facturación.- para esto debemos tomar el dato con el que empieza la facturación al momento de tomar el curso y luego volver a registrar el dato cada 3 meses durante 1 año. Cada dato tomado se compara con el anterior y se calcula el porcentaje de incremento trimestral y al final se compara el dato anual con el inicial a fin de obtener el porcentaje de incremento anual en esta variable.
- Incremento en las utilidades.- para esto debemos tomar el dato inicial de utilidades al momento de iniciar el curso y luego volver a tomar el dato cada 3 meses durante 1 año. Cada dato tomado se compara con el anterior y se calcula el porcentaje de incremento trimestral y al final se compara el dato anual con el inicial a fin de obtener el porcentaje de incremento anual en esta variable.

Estos 3 indicadores deben ser complemento de las tutorías, visitas personales y seguimiento mensual que el programa debe establecer posteriores al curso, a fin de garantizar que los recursos utilizados en la formación de los pequeños empresarios y emprendedores sean correctamente aprovechados y se obtengan los resultados esperados definidos en los objetivos del curso los cuales son:

- Mejorar la gestión de los pequeños empresarios
- Incorporar a las personas en actividades micro empresariales

9. ANÁLISIS COMPARATIVO PROGRAMA APRENDAMOS CON PROGRAMA TELEVISIÓN EDUCATIVA DE MÉXICO

En esta sección se describe un programa público impulsado por el gobierno mexicano cuyos objetivos son similares a los del programa Aprendamos y principalmente relacionados con el curso “Desarrollo de la pequeña empresa” con el fin de analizar las ventajas y desventajas entre ellos y plantear conclusiones y recomendaciones para mejorar el programa que impulsa la M.I. Municipalidad de Guayaquil.

9.1 Programa Televisión Educativa por TV y Online de la Secretaría de educación pública de México (SEP)

Como lo menciona su portal web “Televisión Educativa es un órgano centralizado que forma parte de la Subsecretaría de Planeación, Evaluación y Coordinación, de la Secretaría de Educación Pública Mexicana (SEP, 2016)”.

Televisión Educativa tiene como misión apoyar al Sistema Educativo de México mediante la producción, transmisión, difusión y distribución de contenidos audiovisuales a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en beneficio de la calidad y la inclusión educativa. (SEP, 2016).

Televisión Educativa tiene como visión contar con una mejor infraestructura tecnológica, en el 2025 la Dirección General de Televisión Educativa será la principal concentradora y coordinadora de la producción de los materiales audiovisuales educativos, dirigidos a tener una amplia oferta y cobertura que promoverá el uso de las TIC (Tecnología de información y comunicación) y fortalecerá el sistema educativo de México. (SEP, 2016).

Televisión Educativa tiene como objetivo general promover la incorporación del uso de recursos audiovisuales y las TIC para fortalecer la enseñanza y el aprendizaje en el sistema educativo de México. (SEP, 2016).

Televisión educativa tiene como objetivos específicos:

- Diseñar, producir y distribuir, por medio de las tecnologías de la información y comunicación, contenidos educativos de calidad actualizados y adecuados a los programas de estudio vigentes que permitan fortalecer la enseñanza y aprendizaje en la educación básica, media superior y superior.
- Promover el desarrollo y producción de innovaciones e investigaciones que contribuyan a la implementación de las tecnologías de la comunicación en la educación.
- Desarrollar, gestionar y difundir iniciativas de educación a distancia que incorporen las tecnologías de la información y comunicación para ampliar la oferta educativa. (SEP, 2016).

En la actualidad este programa alcanza a 36.498 puntos de recepción, 1.9 millones de estudiantes y profesores de secundaria y bachillerato comunitario, tiene la red EDUSAT que transmite 39.427 horas de TV al año, dispone de 2 canales de cable “Aprende TV e Ingenio TV”, tiene un canal satelital Iberoamericano que alcanza a países de habla hispana y portuguesa, presenta series educativas, culturales, familiares, políticos, informativos, de análisis y empresariales que se han hecho acreedores de varios premios internacionales y también a través de su plataforma digital “México X” que ofrece cursos online gratuitos impartidos por instituciones educativas de prestigio de México.

Comparando específicamente el curso Desarrollo de la pequeña empresa de Aprendamos con uno similar llamado “Finanzas para emprendedores” impartido por Televisión Educativa en su canal online México X, este, como lo menciona el portal web:

Tiene como propósito comprender la manera en que funcionan tus finanzas personales, desarrollar métodos para sacar ventaja de tu dinero y seleccionar las mejores opciones para tu patrimonio. Sabrás cuál es la relación e importancia que tienen el gobierno, los bancos, aseguradoras, en el sistema financiero. Por último, aprenderás cómo materializar la idea de formar tu propia empresa, serás capaz de formular un plan de negocios y de buscar financiamiento de la manera más adecuada. “Finanzas para emprendedores” es un esfuerzo de la UNAM, fue realizado en alianza y con apoyo del Instituto Mexicano del Emprendedor a través de las convocatorias del Fondo Mexicano Emprendedor.

Tabla 6 COMPARATIVO CARACTERÍSTICAS PROGRAMA APRENDAMOS VS PROGRAMA TELEVISIÓN EDUCATIVA

APRENDAMOS	TELEVISIÓN EDUCATIVA
Programa por Televisión abierta gratuito	Programa por TV abierta, cable y online gratuitos
Alcance internacional de programas reproducidos por youtube.	Alcance internacional por TV cable iberoamericana y por medio de plataforma de cursos online interactivos
Cursos en formato TV para personas adultas	Cursos para diferentes edades: niños, jóvenes y adultos.
Convenios con universidad Casa Grande y universidad Católica de Guayaquil	Convenio con la UNAM Universidad autónoma, IPN instituto politécnico, INADEM instituto del emprendedor.
Transmisión periódica por convenio con asociación ecuatoriana de canales de televisión	Transmisión permanente a través de canal de TV propio.
Incluye curso Pequeña empresa para personas que tienen su negocio.	Incluye curso Finanzas para emprendedores para personas que piensan iniciar su negocio orientando a obtener financiamiento.

Fuente: Secretaria de Educación Pública (2016)

Elaborado: Autores

10. CONCLUSIONES

- En cuanto a la satisfacción del usuario del curso de Desarrollo de la pequeña empresa del proyecto Aprendamos se puede indicar que dichos usuarios tienen opiniones positivas ya que la educación a distancia que recibieron les pareció muy interesante, cumpliendo con sus expectativas.
- La falencia que se ha encontrado es que el Municipio de Guayaquil no cuenta con una base de datos actualizada que permita el seguimiento posterior a los cursillistas para saber cómo han utilizado toda la educación brindada; y si han podido crear una microempresa o mejorar su vida de microempresarios
- La autoevaluación del curso Desarrollo de la pequeña empresa está incompleta ya que sus indicadores no están acorde a sus objetivos planteados. Porque no existe prueba de que haya un incremento de microempresarios o que haya mejora en las microempresas ya existentes.
- No existe un seguimiento después de curso, como tutorías, asesoría telefónica, asesorías por correo electrónico, visitas personales, etc.
- Por medio de las encuestas se ha notado que las personas que no han tenido microempresas no han podido crear una con ayuda del curso, debido a otros factores como falta de facilidades de financiamiento, permisos, mayor seguimiento en el proceso, mayor capacitación, apoyo publicitario entre otras, por esta razón se puede concluir que si se ha podido alcanzar el objetivo de Aprendamos que es democratizar la educación, pero no el del curso. Esta falencia también la indicó Roberto Vernimmen en la entrevista.

11. RECOMENDACIONES

- Se sugiere que en la medida que sea posible se otorguen como complemento del curso facilidades de financiamiento, permisos, mayor seguimiento en el proceso, mayor capacitación, apoyo publicitario entre otros, para que así haya una mayor cobertura y se logren los objetivos que se planteó el curso Desarrollo de la pequeña empresa
- Hay que utilizar indicadores como número de clientes, total de facturación, total de utilidades para evaluar el mejor desempeño de las microempresas, donde se indique el aumento o disminución de los mismos
- Se recomienda seguir ejecutando este tipo de programas porque son muy útiles para la sociedad y que el Estado siga invirtiendo en la educación como medio de desarrollo de los pueblos
- Se espera que algún día se tenga un programa tan completo como el de la Televisión Educativa de México donde haya mayor cobertura no solamente nacional sino internacional, otra forma de mejorar el programa ecuatoriano es dictar los cursos vía online donde se reciban tutorías, inscriban y se autoevalúen, esto puede darse con los recursos que se ahorraría al no tener que imprimir los libros sino más bien todo sea por una plataforma en internet.

12. BIBLIOGRAFÍA

1. Cano, Luisa Fernanda. (2008). La participación ciudadana en las políticas públicas de lucha contra la corrupción: respondiendo a la lógica de gobernanza. Estudios Políticos, 33, Instituto de Estudios Políticos, Universidad de Antioquia. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/espo/n33/n33a7.pdf>.
2. Hernández, G. (2008). La importancia de la evaluación de programas sociales: midiendo resultados. Recuperado de <http://www.cefp.gob.mx/foro/evaluacion/presed03.pdf>
3. Ramos, J. Sosa, J. Acosta, F. (2011). La evaluación de políticas públicas en México. Recuperado de <http://www.inap.org.mx/portal/images/RAP/evaluacion%20politicass%20publicas.pdf>.
4. Jiménez, R. (1.998). Metodología de la investigación. Recuperado de http://newpsi.bvs-psi.org.br/ebooks2010/en/Acervo_files/MetodologiaInvestigacion.pdf
5. Pineda, E. De Alvarado, E. De Canales, F. (1.994). Metodología de la investigación. Recuperado de <http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/173982/1/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20manual%20para%20el%20desarrollo%20de%20personal%20de%20salud%2035.pdf>

6. Cortés, G. García, S. (2003). Investigación documental. Recuperado de <http://www.enba.sep.gob.mx/codes/guias%20en%20pdf/investigacion%20documental%20archivo%20y%20biblio/investigacion%20documental.pdf>
7. Sabino, C. (1992). El proceso de investigación. Recuperado de https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf
8. Serrano, F. Ato, M. (2005). Metodología de una investigación evaluativa. Recuperado de <http://gte2.uib.es/edutec/sites/default/files/congresos/edutec05/edutecNo20.pdf>
9. Murillo, J. Martínez, C. (2010). Investigación etnográfica. Recuperado de https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/I_Etnografica_Trabajo.pdf
10. Departamento de Matemáticas. Universidad de Sonora, México. (2015). El muestreo. Recuperado de <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elmuestreo.pdf>
11. Torres, M. Paz, K. Salazar, F. (2001). Métodos de recolección de datos para una investigación. Recuperado de http://www.tec.url.edu.gt/boletin/URL_03_BAS01.pdf
12. Estévez, F. Pérez, M. (1999). Trabajando con SPSS. Recuperado de <http://tabarefernandez.tripod.com/spss.pdf>
13. Morata, F. (1992). Las Políticas Públicas. Recuperado de <http://www.iapqroo.org.mx/website/biblioteca/LAS%20POLITICAS%20PUBLICAS.pdf>
14. Haveman, R. Margolis, J. (1992). Un análisis del gasto y las políticas gubernamentales. Recuperado de

<https://estadopoliticas.files.wordpress.com/2012/11/definicion-de-los-beneficios-de-los-programas-publicos.pdf>

15. Cardozo, M. (2006). La evaluación de Políticas y Programas Públicos. Recuperado de

http://biblioteca.diputados.gob.mx/janium/bv/ce/scpd/LIX/eval_pol_prog_pub.pdf

16. Ramos, J. Sosa, J. Acosta, F. (2011). La evaluación de políticas públicas en México. Recuperado de

<http://www.inap.org.mx/portal/images/RAP/evaluacion%20politicasy%20publicas.pdf>

17. Hernández, G. (2008). La importancia de la evaluación de programas sociales: midiendo resultados. Recuperado de

<http://www.cefp.gob.mx/foro/evaluacion/presed03.pdf>

18. Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2011). Gobierno Por Resultados - GPR. Recuperado de

<http://administracionpublicav3.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/10/GPR-Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica.pdf>

19. Téllez, L. (2010). Indicadores. Recuperado de

<http://web2.uniquindio.edu.co/dep/plandes/documentos/sig/capacitaciones/indicadores.pdf>

20. Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (2011). Guía referencial para el ejercicio de la rendición de cuentas.

Recuperado de http://www.cppccs.gob.ec/modulos/rendicion/guia_rendicion.pdf

21. Federación Andaluza de Municipios y Provincias (2010). Participación ciudadana en los gobiernos locales.
Recuperado de http://www.famp.es/racs/observatorio/GLOSARIO/GUIA_participacion_ciudadana.pdf
22. Alba, V. (2010). Comportamiento del Consumidor. Recuperado de http://www.academia.edu/6116556/Comportamiento_del_Consumidor_Schiffman_10a_Ed
23. Peñaloza, M. (2004). La clave para el éxito empresarial... ¡la satisfacción del cliente!
Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/25061/2/articulo4.pdf>
24. Lahera, E. (2004). Política y políticas públicas. Recuperado de http://aprende.contraloria.gov.co:8080/courses/506/Lahera_Eugenio_PP.pdf
25. Presidencia de la República (2014). Manual único de rendición de cuentas.
recuperado de <http://www.anticorrupcion.gov.co/Documents/Publicaciones/ManualRendicionCuentas.pdf>
26. Gobierno de España (2009). Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos. Recuperado de http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf
27. M.I Municipalidad de Guayaquil (2008). Aprendamos. Primer programa ecuatoriano de educación por televisión. Documento de Sistematización y Auto-Evaluación. Primera Fase 2003-2004

28. Asamblea Constituyente, (2008), Constitución política del Ecuador.
29. Registro oficial. (2010). Código orgánico de planificación y finanzas públicas.
Recuperado
<http://www.huaca.gob.ec/gadhuaca/images/pdf/LOTAIP/2014/CODIGO%20OERGANICO%20DE%20PLANIFICACION%20Y%20FINANZAS%20PUBLICAS.pdf>
30. Senplades, Secretaria nacional de planificación y desarrollo (2014). Lineamientos y directrices para la planificación y ordenamiento territorial. Recuperado de
http://sni.gob.ec/documents/10180/105716/Lineamientos_y_directrices_planificaci%C3%B3n_ordenamiento_territorial.pdf/516b4c20-6412-4d2c-bf4b-a89d6288dd95.
31. Congreso nacional. (2004) Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf>
32. Datos macroeconómicos. (2015). Recuperado de <http://www.datosmacro.com/estado/indice-percepcion-corrupcion>.
33. Transparency Internacional. (2013). La corrupción en el mundo durante el 2013.
Recuperado de http://www.transparency.org/news/pressrelease/indice_de_percepcion_de_la_corrupcion_la_corrupcion_en_el_mundo_durante_2013
34. Ministerio de Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados (2011) Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y descentralización.
Recuperado de http://www.ame.gob.ec/ame/pdf/cootad_2012.pdf

35. Secretaria para la modernización del estado Argentino, (2000), El modelo de gestión por resultados en los organismos de la administración pública nacional. Recuperado de <http://siare.clad.org/fulltext/0038509.pdf>
36. M.I Municipalidad de Guayaquil (2013). Aprendamos. Primer programa ecuatoriano de educación por televisión. Sistematización de los 10 años de Aprendamos 2003-2012
37. M.I Municipalidad de Guayaquil (2008). Aprendamos. Primer programa ecuatoriano de educación por televisión. Informe de Monitoreo. Segunda fase 2005-2007
38. M.I Municipalidad de Guayaquil (2007). Aprendamos. Primer programa ecuatoriano de educación por televisión. Documento de Sistematización y Auto Evaluación. Versión Abreviada Primera fase 2003-2004
39. M.I Municipalidad de Guayaquil (2013). Aprendamos. Primer programa ecuatoriano de educación por televisión. Sistematización de los 10 años de Aprendamos 2003-2012. Versión Abreviada.
40. Secretaria de educación pública de México (2015). Televisión Educativa. Recuperado de <http://www.televisioneducativa.gob.mx/#quienesSomos>