



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

PROPUESTA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA OPTIMIZAR LA ENTREGA DE AYUDAS TÉCNICAS A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA POR PARTE DE LA COORDINACIÓN DE SALUD.

MARVIN LENIN QUIZHPE PALAQUIBAY

Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo, presentado ante el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la ESPOCH, como requisito parcial para la obtención del grado de Magíster en Gestión de Proyectos de Desarrollo.

RIOBAMBA - ECUADOR

Agosto, 2017



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CERTIFICACIÓN:

EL TRIBUNAL DE TRABAJO DE TITULACIÓN CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo, titulado: “PROPUESTA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA OPTIMIZAR LA ENTREGA DE AYUDAS TÉCNICAS A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA POR PARTE DE LA COORDINACIÓN DE SALUD”, de responsabilidad del Sr. Marvin Lenin Quizhpe Palaquibay, ha sido prolijamente revisado y se autoriza su presentación.

Tribunal:

Ing. Oscar Granizo; Mgs.

PRESIDENTE

FIRMA

Ing. Germán Gonzalo Reinoso Muñoz; Mgs.

DIRECTOR

FIRMA

Ing. Juan Carlos Pomaquero Yuquilema; M.Sc.

MIEMBRO

FIRMA

Ing. José Fernando López Aguirre; Mgs.

MIEMBRO

FIRMA

Riobamba, Agosto 2017

DERECHOS INTELECTUALES

Yo, Marvin Lenin Quizhpe Palaquibay, declaro que soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en el Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo, y que el patrimonio intelectual generado por la misma pertenece exclusivamente a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

MARVIN LENIN QUIZHPE PALAQUIBAY

CI: 0604422360

©2017, Marvin Lenin Quizhpe Palaquibay

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Marvin Lenin Quizhpe Palaquibay, declaro que el presente Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo, es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación de Maestría.

Riobamba, Agosto del 2017.

MARVIN LENIN QUIZHPE PALAQUIBAY

CI: 060442236-0

DEDICATORIA

A Dios por darme las fuerzas necesarias para luchar diariamente y seguir adelante con la carrera, y mi familia quienes han estado a mi lado brindadome su apoyo, paciencia, amor y consejos. También dedico este trabajo a todos los docentes que con sus conocimientos han influido en la elaboración de este trabajo.

Marvin Quizhpe

AGRADECIMIENTO

Con gratitud eterna a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, quienes con su planta de docentes, infraestructura y recursos forjan diariamente a sus estudiantes con conocimientos, principios y valores para el bien y desarrollo de nuestra sociedad.

Gratitud a aquellos maestros, quienes con sus conocimientos y valores de la educación superior compartieron sus experiencias e ideas, en especial al Ing. German Reinoso, Ingeniero Juan Carlos Pomaquero e Ingeniero José López.

Gratitud a mi familia, a cada uno de ellos, que con su gran amor y paciencia motivaron este trabajo y me apoyaron a cursar esta gran carrera, y, que verán reflejado el fruto del sacrificio en mejores días.

Marvin Quizhpe.

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

CONADIS:	Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades.
ESIGEF:	Sistema Integrado de Gestion Financiera.
GADS:	Gobiernos Autónomos Descentralizados.
INEC:	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.
MEF:	Ministerio de Economía y Finanzas.
MIES:	Ministerio de Inclusión Económica y Social.
MSP:	Ministerio de Salud Pública.
PCD:	Personas con Discapacidad.
SETEDIS:	Secretaría Técnica de Discapacidades.
SOCE:	Sistema Oficial de Contratacion del Estado.
TAPS:	Técnicos en Atención Primaria de Salud.

CONTENIDO

RESUMEN.....	xviii
--------------	-------

ABSTRACT.....	xix
---------------	-----

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1. <i>Situación Problemática</i>	2
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.3. Preguntas Directrices o Específicas de la Investigación.....	3
1.4. Justificación de la Investigación.....	4
1.5. Objetivos de la Investigación	5
1.5.1. <i>General</i>	5
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	5
1.6. Hipótesis	6
1.6.1. <i>Hipótesis General</i>	6
1.6.2. <i>Hipótesis Específicas</i>	6

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes del Problema	7
2.2. Bases Teóricas	8
2.2.1. <i>Gestión</i>	8
2.2.1.1. <i>Concepto</i>	8
2.2.1.2. <i>Objetivos de la Gestión</i>	9
2.2.1.3. <i>Principios de Gestión según Taylor</i>	9
2.2.1.4. <i>Principios de Gestión según Fayol</i>	10
2.2.1.5. <i>La Gestión Pública</i>	11
2.2.2. <i>Proceso</i>	11
2.2.2.1. <i>Limites del proceso</i>	12
2.2.2.2. <i>Elementos de un Proceso</i>	12
2.2.2.3. <i>Tipos de proceso</i>	12
2.2.2.4. <i>Factores de un Proceso</i>	14

2.2.2.5.	<i>Mapa de Procesos</i>	14
2.2.3.	<i>Gestión por Procesos</i>	15
2.2.4.	<i>Esquema de Gestión por Procesos</i>	15
2.2.5.	<i>Herramientas gráficas para definir los Procesos</i>	16
2.2.6.	<i>Descripción de las actividades en el Diagrama de Proceso</i>	17
2.2.7.	<i>Discapacidad</i>	18
2.2.7.1.	<i>Personas con Discapacidad</i>	18
2.2.7.2.	<i>Tipos de Discapacidad</i>	19
2.2.8.	<i>Las Ayudas Técnicas</i>	20
2.2.8.1.	<i>Concepto</i>	20
2.2.8.2.	<i>Características de las Ayudas Técnicas</i>	21
2.2.8.3.	<i>Tipos de Ayudas Técnicas</i>	21

CAPITULO III

3.	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	23
3.1.	Tipo y Diseño de Investigación	23
3.2.	Métodos de Investigación	23
3.3.	Enfoque de la Investigación	23
3.4.	Alcance de la Investigación	24
3.5.	Población de Estudio	24
3.6.	Unidad de Análisis	24
3.7.	Selección de la Muestra	25
3.8.	Tamaño de la Muestra	25
3.9.	Técnicas de Recolección de Datos Primarios y Secundarios	26
3.10.	Instrumentos de Recolección de Datos Primarios y Secundarios	27
3.11.	Metodología de Recolección de Datos	27
3.12.	Instrumentos para Procesar Datos Recopilados	28

CAPITULO IV

4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	29
4.1.	Tabulación de la Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad (Antes)	29
4.1.	Tabulación de la Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad (Después)	43
4.2.	Tabulación de la Encuesta aplicada a los funcionarios que intervienen en el proceso de entrega de ayudas técnicas a las PCD	56
4.3.	Análisis Compartivo de los datos del antes y después de las encuestas a las PCD	63

4.4.	Comprobación de las Hipótesis	65
4.4.1.	<i>Hipótesis Específica 1.....</i>	65
4.4.2.	<i>Hipótesis Específica 2.....</i>	66
4.4.3.	<i>Hipótesis Específica 3.....</i>	73

CAPÍTULO V

5.	PROPUESTA	74
5.1.	Objetivos.....	74
5.1.1.	<i>General.....</i>	74
5.1.2.	<i>Específicos.....</i>	74
5.2.	Antecedentes.....	74
5.3.	Análisis Situacional.....	76
5.3.1.	<i>Funciones del personal que interviene en el proceso.....</i>	77
5.3.2.	<i>Áreas que intervienen en el proceso de entrega de ayudas técnicas.....</i>	79
5.3.2.1.	<i>Gestión Administrativa</i>	80
5.3.2.2.	<i>Gestión Financiera</i>	80
5.3.2.3.	<i>Dirección de Provisión de la Salud.....</i>	81
5.3.2.4.	<i>Dirección de Planificación.....</i>	81
5.3.3.	<i>Identificación de Fortalezas y Debilidades</i>	82
5.3.3.1.	<i>Análisis Interno de Gestión Administrativa.....</i>	82
5.3.3.2.	<i>Análisis Interno de Gestión Financiera.....</i>	83
5.3.3.3.	<i>Análisis Interno de Provisión de Salud</i>	84
5.3.3.4.	<i>Análisis Interno de Planificación</i>	86
5.3.4.	<i>Matriz de Perfil Estratégico Interno</i>	87
5.3.5.	<i>Identificación de Oportunidades y Amenazas</i>	89
5.4.	Gestión por Procesos	93
5.4.1.	<i>Procesos Estratégicos</i>	93
5.4.1.1.	<i>Esquema del Proceso.....</i>	94
5.4.2.	<i>Proceso Operativo:.....</i>	95
5.4.2.1.	<i>Esquema del Proceso.....</i>	95
5.4.2.2.	<i>Flujograma de Prescripción y Entrega de Ayudas Técnicas.....</i>	96
5.4.2.3.	<i>Descripción Proceso de prescripción y entrega de ayudas técnicas.....</i>	99
5.4.3.	<i>Proceso de Soporte:</i>	102
5.4.3.1.	<i>Esquema del Proceso.....</i>	102
5.4.3.2.	<i>Flujograma de Requerimiento de la Necesidad</i>	103

5.4.3.3. Descripción del Proceso de Requerimiento de la necesidad.....	104
5.4.3.4. Flujograma de Catálogo Electrónico.....	105
5.4.3.5. Descripción del Proceso de Catálogo Electrónico.....	106
5.4.3.6. Flujograma Subasta Inversa Electrónica.....	108
5.4.3.7. Descripción del Proceso de Subasta Inversa Electrónica.....	112
5.4.3.8. Flujograma de Ínfima Cuantía.....	116
5.4.3.9. Subproceso de Ínfima Cuantía.....	117
CONCLUSIONES.....	119
RECOMENDACIONES.....	120
BIBLIOGRAFIA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2: Simbología Básica para Diagramas de Flujo.....	17
Tabla 1-4: Sexo	29
Tabla 2-4: Edad.....	30
Tabla 3-4: Ocupación.....	31
Tabla 4-4: Tipo de Discapacidad	33
Tabla 5-4: Edad en la que manifestó su Discapacidad.....	34
Tabla 6-4: Ha recibido ayudas técnicas	35
Tabla 7-4: Información sobre ayudas técnica	36
Tabla 8-4: Tiempo de entrega de la ayuda técnica.....	37
Tabla 9-4: Atención recibida.....	38
Tabla 10-4: Se puede mejorar el proceso	39
Tabla 11-4: Influencia de la ayuda técnica en la calidad de vida de la PCD	40
Tabla 12-4: Influencia en la calidad de vida de la familia de la PCD.....	41
Tabla 13-4: Nivel de satisfacción.....	42
Tabla 14-4: Sexo	43
Tabla 15-4: Edad.....	44
Tabla 16-4: Ocupación.....	45
Tabla 17-4: Tipo de Discapacidad	46
Tabla 18-4: Edad en la que manifestó su Discapacidad.....	47
Tabla 19-4: Ha recibido ayudas técnicas	48
Tabla 20-4: Información sobre ayudas técnica	49
Tabla 21-4: Tiempo de entrega de la ayuda técnica.....	50
Tabla 22-4: Atención recibida.....	51
Tabla 23-4: Se puede mejorar el proceso	52
Tabla 24-4: Influencia de la ayuda técnica en la calidad de vida de la PCD	53
Tabla 25-4: Influencia en la calidad de vida de la familia de la PCD.....	54

Tabla 26-4: Nivel de satisfacción.....	55
Tabla 27-4: Es eficiente y oportuno el proceso.....	56
Tabla 28-4: Se puede mejorar el proceso de entrega	57
Tabla 29-4: El tiempo de entrega es oportuno	58
Tabla 30-4: Otros problemas en el proceso	59
Tabla 31-4: Existe una Gestión por Procesos	60
Tabla 32-4: Es sustancial tener una Gestión por Procesos.....	61
Tabla 33-4: Tabla comparativa de los datos del antes y después.....	63
Tabla 34-4: Cronograma de capacitación	66
Tabla 1-5: Análisis Interno Gestión Administrativa	82
Tabla 2-5: Impacto del Análisis Interno en Gestión Administrativa	82
Tabla 3-5: Análisis Interno de Gestión Financiera	83
Tabla 4-5: Impacto de Análisis Interno en Gestión Financiera.....	83
Tabla 5-5: Análisis Interno de Provisión de Salud.....	84
Tabla 6-5: Impacto de Análisis Interno en Provisión de Salud.....	85
Tabla 7-5: Análisis Interno de Planificación.....	86
Tabla 8-5: Impacto de Análisis Interno en Planificación.....	86
Tabla 9-5: Matriz de Perfil Estratégico Interno	87
Tabla 10-5: Análisis Externo	89
Tabla 11-5: Impacto del Análisis Externo	90
Tabla 12-5: Matriz de Perfil Estratégico Externo	91
Tabla 13-5: F.O.D.A.	92
Tabla 14-5: Procesos Estratégicos	93
Tabla 15-5: Procesos Operativos	95
Tabla 16-5: Indicadores de Desempeño del Proceso Operativo	95
Tabla 17-5: Descripción del Proceso de prescripción y entrega de ayudas técnicas	99
Tabla 17-5: Proceso de Soporte	102
Tabla 19-5: Indicadores de Desempeño de Procesos de Soporte.....	102
Tabla 20-5: Descripción del Proceso de Requerimiento de la Necesidad.....	104

Tabla 21-5: Descripción del Proceso de Catálogo Electrónico.....	106
Tabla 22-5: Descripción del Proceso de Subasta Inversa Electrónica	112
Tabla 23-5: Descripción del Proceso de Ínfima Cuantía	117

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-2: Tipos de Procesos	13
Gráfico 2-2: Esquema de la Descripción de Procesos	16
Gráfico 1-4: Sexo	30
Gráfico 2-4: Edad.....	31
Gráfico 3-4: Ocupación.....	32
Gráfico 4-4: Tipo de Discapacidad	33
Gráfico 5-4: Edad en la que manifestó su Discapacidad.....	34
Gráfico 6-4: Ha recibido ayudas técnicas	35
Gráfico 7-4: Información sobre Ayuda Técnica	36
Gráfico 8-4: Tiempo de entrega de ayuda técnica	37
Gráfico 9-4: Atención recibida	38
Gráfico 10-4: Se puede mejorar el proceso.....	39
Gráfico 11-4: Influencia de ayuda técnica en calidad de vida de la PCD.....	40
Gráfico 12-4: Influencia en la Calidad de Vida de la familia de la PCD.....	41
Gráfico 13-4: Nivel de Satisfacción.....	42
Gráfico 14-4: Sexo	43
Gráfico 15-4: Edad.....	44
Gráfico 16-4: Ocupación.....	45
Gráfico 17-4: Tipo de Discapacidad	46
Gráfico 18-4: Edad en la que manifestó su Discapacidad.....	47
Gráfico 19-4: Ha recibido ayudas técnicas	48
Gráfico 20-4: Información sobre Ayuda Técnica	49
Gráfico 21-4: Tiempo de entrega de ayuda técnica	50
Gráfico 22-4: Atención recibida	51
Gráfico 23-4: Se puede mejorar el proceso.....	52
Gráfico 24-4: Influencia de ayuda técnica en calidad de vida de la PCD.....	53

Gráfico 25-4: Influencia en la Calidad de Vida de la familia de la PCD	54
Gráfico 26-4: Nivel de Satisfacción.....	55
Gráfico 27-4: Es eficiente y oportuno el proceso.....	57
Gráfico 28-4: Se puede mejorar el proceso de entrega	58
Gráfico 29-4: El tiempo de entrega es oportuno	59
Gráfico 30-4: Otros problemas en el proceso	60
Gráfico 31-4: Existe una Gestión por Procesos	61
Gráfico 32-4: Es sustancial tener una Gestión por Procesos.....	62
Gráfico 1-5: Gestión por Procesos	93
Gráfico 2-5: Flujograma Prescripción y Entrega de Ayudas Técnicas 1	96
Gráfico 3-5: Flujograma Prescripción y Entrega de Ayudas Técnicas 2	97
Gráfico 4-5: Flujograma Prescripción y Entrega de Ayudas Técnicas 3	98
Gráfico 5-5: Flujograma de Requerimiento de la Necesidad.....	103
Gráfico 6-5: Flujograma Catálogo Electrónico.....	105
Gráfico 7-5: Flujograma de Subasta Inversa Electrónica 1	108
Gráfico 8-5: Flujograma de Subasta Inversa Electrónica 2	109
Gráfico 9-5: Flujograma de Subasta Inversa Electrónica 3	110
Gráfico 10-5: Flujograma de Subasta Inversa Electrónica 4.....	111
Gráfico 11-5: Flujograma de Ínfima Cuantía.....	116

RESUMEN

El presente estudio nace de la ausencia de una propuesta que permita gestionar adecuadamente la entrega de ayudas técnicas a las Personas con Discapacidad de la ciudad de Riobamba. Se diseñó una Propuesta de Gestión que permita optimizar la entrega de las ayudas técnicas a las personas con discapacidad de la ciudad de Riobamba, por parte de la Coordinación Zonal 3 de Salud. Las ayudas técnicas son instrumentos que disminuyen el esfuerzo y aumentan las habilidades de las Personas con Discapacidad, además al ser un beneficio contemplado en la Ley de Discapacidades; mejoran la calidad de vida de los beneficiarios. La investigación tuvo una metodología no experimental y descriptiva basándose en hechos empíricos y describiendo a las variables de manera individual. Se recopiló información de fuentes primarias y secundarias; inherente al proceso de entrega de ayudas técnicas, sobre el cual se realizó el monitoreo y evaluación, a través de encuestas a todos los beneficiarios y los responsables del proceso y entrevistas al personal; posteriormente se realizó el análisis y procesamiento de la información. Los resultados obtenidos de la investigación determinaron la inexistencia de una propuesta que especifique el proceso adecuado de entrega de las ayudas técnicas. Consecutivamente se presentó una propuesta metodológica y sistematizada, basada en flujo gramas de procesos para cada una de las actividades que intervienen en la entrega de las ayudas técnicas. Se concluye que la Coordinación Zonal 3 de Salud no cuenta con una propuesta que indique el proceso adecuado de actividades intervinientes en la entrega de ayudas técnicas, que al aplicarla se obtuvo mejoría en los procesos y aumento en el nivel de satisfacción de las personas con discapacidad. Es importante poseer una guía que permita establecer adecuadamente un proceso de seguimiento de las actividades para optimizar tiempos y mejorar el servicio brindado.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <DESARROLLO SOCIAL>, <PERSONAS CON DISCAPACIDAD>, <GESTIÓN DE PROCESOS>, <AYUDAS TÉCNICAS>.

ABSTRACT

The present study arises from the lack of a proposal that allows adequate management to deliver technical assistance to people with disabilities in the city of Riobamba. A management proposal was designed in order to optimize the delivery of technical assistance to people with disabilities in the city of Riobamba by the Zonal Coordination of Health Number 3. Technical assistance is an instrument that reduce the effort and increase the abilities of people with disabilities, in addition of being a benefit contemplated in the disability law; it improves the quality of life of the beneficiaries. The methodology used was non-experimental and descriptive based on empirical facts and describing the variables individually. Information was compiled from primary and secondary sources; Inherent in the process of delivery of technical assistance, on which monitoring and evaluation was carried out by means of surveys to all beneficiaries and those responsible for the process and interviews to the staff, and subsequently the analysis and processing of the information was carried out. The results obtained from the investigation determined the lack of a proposal that specifies the proper delivery process of the technical assistance. Consequently, a methodological and systematized proposal was presented based on process flow diagrams for each one of the activities involved in the delivery of technical aids. It is concluded that the Zonal Coordination of Health Number 3 does not have a proposal that indicates the appropriate process for activities involved in the delivery of technical assistance; besides when applying, it was obtained improvement in the processes and the increase in the level of satisfaction of the people with disability. It is important to have a guide to establish adequately a process to monitor activities, optimize times and improve the service provided

KEY WORDS: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <SOCIAL DEVELOPMENT>, <PEOPLE WITH DISABILITIES>, <PROCESS MANAGEMENT>, <TECHNICAL ASSISTANCE>.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enfoca en mejorar el proceso de entrega de las ayudas técnicas a las personas con discapacidad que acuden a la Coordinación Zonal 3 de Salud. Proponiendo una Gestión por Procesos, donde se especifiquen cada uno de los pasos a seguir durante el transcurso de las actividades que se ejecuten para lograr el objetivo planteado.

Con la recolección de datos de fuentes primarias y secundarias, podemos recabar información acerca de la satisfacción de las Personas con Discapacidad acerca de la atención y el servicio que presta la Coordinación Zonal 3 de Salud. Además de las opiniones que tienen las personas que laboran en esta prestigiosa institución, para conocer su punto de vista acerca de las fortalezas y debilidades en el proceso de entrega de ayudas técnicas.

El presente trabajo está estructurado de la siguiente manera:

CAPÍTULO I Introducción.- Se plantea del problema mediante la situación problemática, la formulación del problema, las preguntas directrices, la justificación, los objetivos, general y específicos, y el planteamiento de la hipótesis.

CAPÍTULO II Marco Teórico.- Iniciamos con el enfoque de los antecedentes en relación a otros temas de investigación similares. Se integra el fundamento teórico en donde se hace referencia a las especificaciones respecto a la variable independiente que es: Gestión por Procesos y la variable dependiente que es optimizar la entrega de ayudas técnicas. Se concluye con la definición de términos básicos.

CAPÍTULO III Metodología de Investigación.- Se hace referencia a los métodos de investigación, tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de procedimiento para el análisis de datos.

CAPÍTULO IV Resultados y Discusión.- Se centra específicamente en los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los beneficiarios de las ayudas técnicas y; las encuestas y entrevistas aplicadas a los funcionarios que laboran en la Coordinación Zonal 3 de Salud. Con los datos obtenidos de las encuestas se tabularon y se organizaron en cuadros y gráficos estadísticos haciendo uso de la hoja de cálculo de Excel, para posteriormente transformar en porcentajes con la finalidad de poder realizar el análisis e interpretación de los resultados y concluir con la comprobación de la hipótesis.

CAPÍTULO V Propuesta.- En este capítulo se propone una Gestión por Procesos para mejorar la entrega de las ayudas técnicas a las Personas con discapacidad, y determinar específicamente las actividades que se deben realizar en cada proceso.

CAPÍTULO VI Conclusiones y Recomendaciones.- Permite determinar las conclusiones en función de la aplicación de la propuesta e identificar su importancia, ventajas y logros alcanzados con la finalidad de recomendar su aplicabilidad permanente.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Situación Problemática

A nivel mundial las personas con discapacidad están condicionadas a depender de la ayuda de terceras personas, no son lo suficientemente autónomas en algunas actividades, debido a su condición física, mental, sensorial o intelectual. Por lo tanto su entorno juega un papel muy importante en el desarrollo y adaptación a la vida cotidiana, pero principalmente el Estado es el órgano que debe precautelar los derechos de las personas con discapacidad y ayudarlos a que sean menos dependientes.

En el Ecuador, con el Decreto No. 1188 emitido el 7 de julio del 2008, se declara al país en un estado de emergencia, con el propósito de crear el Sistema de Prevención de Discapacidades, Atención y Provisión de Ayudas Técnicas e Insumos Médicos, Prestación de Servicios de Salud, Capacitación y Accesibilidad.

Este proceso empezó con el mejoramiento y adecuación en la infraestructura pública, así como también con el registro e identificación de las personas con discapacidad. Posteriormente se

procedió a reconocer en la Constitución Política del Ecuador, a las personas con discapacidad como grupos de atención prioritaria.

En el CAPITULO 2, de la Sección 2 de la Ley de Discapacidades en su Art. 23 contempla la distribución oportuna y permanente de las Ayudas Técnicas necesarias para el uso y funcionalidad de las Personas con Discapacidad, a pesar de ello la Coordinación Zonal 3 de Salud de la provincia de Chimborazo, tiene algunos inconvenientes en cumplir a cabalidad con este mandato, ya que no hay una propuesta que permita gestionar adecuadamente la entrega de estos beneficios.

Hace falta definir Procesos Internos de Gestión en la Coordinación Zonal 3 de Salud, ya que las entregas de ayudas técnicas son inoportunas y existen retrasos en los procesos, afectando directamente a la personas con discapacidad en su calidad de vida y bienestar. Por lo tanto se propone una Propuesta de Gestión por Procesos para optimizar la entrega de Ayudas Técnicas a Personas con Discapacidad en la ciudad de Riobamba por parte de la Coordinación Zonal 3-Salud.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo optimizar la entrega de Ayudas Técnicas a las Personas con Discapacidad de la ciudad de Riobamba, por parte de la Coordinación Zonal 3 de Salud?

1.3. Preguntas Directrices o Específicas de la Investigación

¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen las Personas con Discapacidad de la ciudad de Riobamba, al momento de recibir las Ayudas Técnicas por parte de la Coordinación Zonal 3 de Salud?

¿Cómo debe ser el procedimiento óptimo en la Coordinación Zonal 3 de Salud para mejorar la entrega de las Ayudas Técnicas a las Personas con Discapacidad?

¿Qué apreciación tienen las Personas con Discapacidad con el nuevo procedimiento para la entrega de ayudas técnicas por parte de la Coordinación Zonal 3 de Salud?

1.4. Justificación de la Investigación

La presente investigación sirve para optimizar la Entrega de las Ayudas Técnicas por parte de la Coordinación Zonal 3 de Salud, a las Personas con Discapacidad de la ciudad de Riobamba, ya que son instrumentos muy útiles para que se desenvuelvan de una manera mucho más independiente. Es decir mejoran las habilidades en todos los aspectos de la vida cotidiana de las personas.

Para esto se ha propuesto una Gestión por Procesos que permitirá proveer las Ayudas Técnicas de una manera oportuna, efectiva y con calidad. Diseñando flujo gramas basados en el seguimiento de los procesos de entrega. Después de un diagnóstico de la situación actual y la aplicación de las encuestas a las Personas con discapacidad que reciben esta ayuda.

Esta investigación resulta de gran importancia, puesto que una ordenada gestión en la entrega de las Ayudas Técnicas, permitirá acceder rápida y fácilmente a estos beneficios que el Estado otorga a las personas con discapacidad.

Los beneficiarios directos de esta investigación son todas aquellas personas con discapacidad de la ciudad de Riobamba que reciben las Ayudas Técnicas por parte de la Coordinación Zonal 3 de Salud, siendo alrededor de seis mil cuatrocientas veinte personas (6.420)¹, con incapacidades física, auditiva, de lenguaje, psicosocial o mental y visual.

Los beneficiarios indirectos de la investigación son todas aquellas personas que laboran en la Coordinación Zonal 3 de Salud en los diferentes departamentos que se encuentran inmersos en el proceso de entrega de Ayudas Técnicas. Así como también los familiares quienes al contar con la ayuda técnica reducirían el esfuerzo y movilización de la persona con discapacidad.

La realización de esta investigación es factible puesto que si existen las suficientes fuentes bibliográficas, así como también se cuenta con los recursos económicos necesarios para la elaboración de este texto.

Con el Decreto 1188 del 7 de julio del 2008, se declara el estado de emergencia para crear el Sistema de Prevención de Discapacidades, Atención y Provisión de Ayudas Técnicas e Insumos Médicos, prestación de Servicios de Salud, capacitación y accesibilidad a través del mejoramiento e implementación de infraestructura pública, así como, el proceso de Registro e

¹ Dato obtenido de <http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadistica/index.html>

Identificación de las personas con discapacidad y en general, en todos los sectores que trabajan, llevan y ejecutan programas de discapacidad. Esta declaratoria de emergencia tuvo además, los objetivos de articular los servicios que se encontraban segmentados y dispersos.

Recordemos que las Ayudas Técnicas son herramientas que ayudan a disminuir el esfuerzo que las personas con discapacidad requieren para hacer sus tareas diarias. Además de mejorar su calidad de vida y su relación con el entorno social.

El principal aporte que se dejará con esta investigación será la Propuesta de Gestión por Procesos que permitirá optimizar el proceso de entrega de las Ayudas Técnicas a las personas con discapacidad, permitiéndoles gozar de estas herramientas gratuitas que el Estado garantiza en sus leyes y que procurará incrementar el nivel de independencia y autonomía de los usuarios; otorgándoles una igualdad de oportunidades y derechos.

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. General

Diseñar una Propuesta de de Gestión que permita optimizar la entrega de las Ayudas Técnicas a las Personas con Discapacidad de la ciudad de Riobamba, por parte de la Coordinación Zonal 3 de Salud

1.5.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de los procesos internos inherentes a la entrega de ayudas técnicas en la Coordinación Zonal 3- Salud para determinar su situación actual.
- Determinar el nivel de satisfacción de las Personas con Discapacidad de la ciudad de Riobamba para evaluar la gestión efectuada por parte de la Coordinación Zonal 3 de Salud en la entrega de Ayudas Técnicas.
- Diseñar flujogramas de procesos para determinar el esquema de las actividades inherentes a la entrega de ayudas técnicas.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

El Diseño de una Propuesta de Gestión por Procesos en la Coordinación Zonal 3 de Salud, permitirá optimizar la entrega de las Ayudas Técnicas a las Personas con Discapacidad en la ciudad de Riobamba.

1.6.2. Hipótesis Específicas

- El diagnóstico de la situación actual de los procesos en la Coordinación Zonal 3- Salud permitirá tener un conocimiento global de los procesos inherentes a la entrega de ayudas técnicas.
- El nivel de satisfacción de las PCD depende de la atención recibida en la Coordinación Zonal 3 de Salud y el tiempo de entrega de las ayudas técnicas
- El diseñar flujogramas de procesos permitirá definir el esquema de las actividades inherentes a la entrega de ayudas técnicas a las personas con discapacidad.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

Existen diferentes investigaciones relacionadas con la optimización en la entrega de Ayudas Técnicas a las Personas con Discapacidad. En cada una de ellas se expone varios temas, entre ellos las Ayudas Técnicas que reciben por parte de las instituciones encargadas de amparar sus derechos. A continuación se cita algunos de los trabajos de investigación que servirán de fuente bibliográfica:

“Análisis de la atención a las personas con discapacidad a través de los programas y servicios de accesibilidad y recreación, para grupos de atención prioritaria en la provincia de Cotopaxi en el año 2012” (Acurio Recalde, 2013). El objetivo principal de esta investigación ha sido conocer la cobertura y calidad de atención de los Programas Joaquín Gallegos Lara, Manuela Espejo y el Bono de Desarrollo Humano. Para lo cual se han aplicado encuestas a las personas con discapacidad. Se concluye que la cobertura de atención PCD² ha aumentado; existe una falencia en las entregas oportunas de las Ayudas Técnicas; y se debe trabajar conjuntamente los programas de Atención con el MIES para cubrir las necesidades de las Personas con discapacidad.

“Impacto del programa “Misión Solidaria Manuela Espejo” sobre la Calidad de Vida en personas con Discapacidad Intelectual del Cantón Quero”. (Gutierrez Martínez, 2014). El objetivo principal de esta investigación ha sido evaluar el impacto del Programa Misión Solidaria Manuela Espejo sobre la calidad de vida de las PCD Intelectual. Para lo cual se han aplicado encuestas a las personas con discapacidad. Por lo tanto se concluye que el Programa Misión Solidaria Manuela Espejo no ha mejorado la calidad de vida de las PCD Intelectual en su dependencia y participación social; a pesar de que si han recibido los beneficios que el

² Personas con Discapacidad

programa les otorga, aún hay falencias en la entrega de Ayudas Técnicas oportunas; el dinero que reciben del BDH³ es utilizado para pagar servicios básicos y una alimentación muy básica; la mayoría de las PCD intelectual se encuentran dependiendo de otras personas.

“La política pública en el Ecuador y su incidencia en el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas con discapacidad” (Pérez Larrea, 2013). El objetivo principal de esta investigación ha sido analizar la política pública del Ecuador determinando su incidencia en las PCD, comparando con los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir. Para lo cual se han aplicado entrevistas a personas que trabajan con PCD y encuestas a familiares. Por lo tanto se concluye que la normativa legal ha evolucionado en los últimos años, sin embargo falta exigencia en su cumplimiento; las PCD tienen aun muy poco acceso a la educación, por lo que no hay un currículo diferenciado; y sobre todo aún falta mejorar la entrega de la Ayudas Técnicas ya que independizará a las PCD de sus cuidadores y estos a su vez podrán sentirse con menos trabajo del que solían tener.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión

2.2.1.1. Concepto

Para Torres (2012), la Gestión se refiere a las actividades que van desde la planeación hasta llegar a comprobar que se hayan cumplido con los objetivos plateados por la institución.

Actualmente a la Gestión se la puede definir como un procedimiento en el cual se adecúa a los recursos disponibles para darles un fin específico.

Dentro de la gestión moderna se recomienda proyectarse hacia el futuro para comprender mejor la actual gestión del servicio, en este caso la entrega de las Ayudas Técnicas a las Personas con Discapacidad.

³ Bono de Desarrollo Humano

Básicamente la gestión es el correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, sea ésta una empresa, un organismo público, un organismo no gubernamental, etc. La gestión se enfoca en la utilización eficiente de los recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos

2.2.1.2. *Objetivos de la Gestión*

Una adecuada gestión ayuda al buen funcionamiento, desarrollo y al cumplimiento de las metas de la organización. Es por ello que la adecuada dirección en la administración tiene como objetivos principales:

- Mantener una adecuada Dirección Administrativa en el Accionar de las Empresas o instituciones.
- Estructurar de forma adecuada mecanismos para alcanzar los objetivos de la manera más eficiente.
- Crear un ambiente en el cual, los recursos disponibles, se optimicen y se les dé un manejo adecuado.
- Proporcionar una mejor comprensión de los papeles y responsabilidades administrativas necesarias para alcanzar los objetivos comunes.
- Diseñar un ambiente en el que todas las personas trabajen de manera conjunta, evitando barreras que dificulten el logro de los objetivos comunes y organizacionales.
- Crear ventajas competitivas al aplicar medidas administrativas que permitan la mejora en su accionar.
- Facilitar el análisis administrativo al contar con una clara y útil organización de los conocimientos.
- Dar soporte en la planificación y control de las actividades.
- Gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica).

2.2.1.3. *Principios de Gestión según Taylor*

Existen cuatro principios de la Gestión según Taylor, que son:

(Arnoletto, 2014)

- Desarrollar una ciencia para cada puesto de trabajo, es decir realizar un análisis minucioso del puesto para evitar caer en la rutina y en actividades repetitivas sin sentido.
- Seleccionar sistemáticamente a los trabajadores, de esta forma se ajustará a la persona a su puesto dependiendo de sus habilidades y conocimientos; además de formarlos con eficacia.
- Ofrecer incentivos de forma que los trabajadores se comporten de acuerdo con los principios de la institución.
- Apoyar a los trabajadores, planificando meticulosamente su trabajo y facilitándoles la operatividad.

2.2.1.4. *Principios de Gestión según Fayol*

Según Fayol hay catorce (14) principios de la Gestión que se los menciona a continuación:
(Arnoletto, 2014)

- División del trabajo.- consiste en repartir las tareas, reduciendo los esfuerzos y logrando mejor calidad del trabajo.
- Autoridad y Responsabilidad.- la autoridad es el derecho de dar órdenes y la responsabilidad en su complemento básico. Siempre que se ejerce la autoridad, aflora la responsabilidad.
- Disciplina.- se refiere a la obediencia y respeto por los acuerdos existente entre la institución y el empleado. Dentro de esto se encuentran las sanciones aplicada con equidad.
- Unidad jerárquica.- se refiere a las órdenes que debe recibir únicamente de un superior.
- Dirección unificada.- las actividades que persogan un mismo objetivo, es preferible que se unifiquen y tengan un solo jefe.
- Subordinación del interés individual al interés general.- los intereses de un solo empleado o grupo, no están por encima de los interese de la institución o la unidad en general.
- Remuneración del personal.- los empleados deben recibir un salario justo por su trabajo y de esta manera se mantiene la lealtad y apoyo.
- Centralización.- se refiere a que la centralización es normal dependiendo de ciertas situaciones y procurando un mejor rendimiento general.
- Cadena escalonada.- se refiere a la jerarquía que existe en la institución yendo desde la máxima hasta la de menor grado. No se debe prescindir de la línea de autoridad, pero si esta es contraproducente para los intereses de la organización no hay que mantenerla.
- Orden.- cada cosa en su lugar
- Equidad.- es una combinación de bondad y justicia.

- Estabilidad en el puesto de trabajo.- cuando existe mucha rotación del personal, hay mucha ineficacia. Por lo que se recomienda mantener el puesto de trabajo.
- Iniciativa.- se refiere a elaborar un plan y asegurar el éxito de la institución.
- Espíritu de cuerpo.- se refiere a la unión del equipo de trabajo.

2.2.1.5. *La Gestión Pública*

Para Salvatierra (2011), la Gestión Pública son las actividades que realiza el Estado para conseguir los objetivos planteados en las políticas de Gobierno; a través de los diferentes organismos y carteras de Estado que componen la rama ejecutiva.

La nueva gestión pública se origina en el Reino Unido, Nueva Zelanda y Australia, donde se manifiesta una ideología gerencial dominante sobre la agenda de la administración pública. Posteriormente se propaga a países como Estado Unidos, Canadá y varios más.

Un concepto moderno de gestión pública viene dado por la globalización. Es decir, hoy en día la gestión pública resulta de la estandarización de la administración pública, particular de cada nación, bajo el mismo esquema o marco de funcionamiento y organización.

De acuerdo a (Guerrero, 2001) indica que por lo general la administración pública debe estar nivelada bajo un patrón universal. Este patrón se encuentra conformado por cinco rasgos: semejanza organizativa de la empresa privada, incorporación del mercado como proceso de confección de los asuntos públicos, fomento a la competitividad mercantil, el reemplazo del ciudadano por el consumidor; y la reivindicación de la dicotomía política administración, sublimada como la antinomia política administración.

2.2.2. *Proceso*

Según la ISO 9001, un proceso es un conjunto de actividades interconectadas entre sí, que constan de elementos tanto de entrada como de salida o también conocidos como resultados. Estos elementos pueden ser tangibles o intangibles. (Perez Fernandez, 2007)

Los procesos son tan necesarios en una organización, que aportan un valor intrínseco y asu vez deben estar en concordancia con los objetivos, el alcance y grado de complejidad de la organización.

2.2.2.1. *Limites del proceso*

Básicamente los límites para un determinado proceso dependen mucho del tamaño de la empresa u organización. Las funciones que cumplen los límites son: (Perez Fernandez, 2007)

- Ayudan a establecer a una unidad específica para gestionarla en sus diferentes niveles de responsabilidad
- Deben estar fuera del departamento para que puedan interactuar con el resto de los procesos
- El límite inferior sea el resultado de un producto con valor.

2.2.2.2. *Elementos de un Proceso*

Por lo general los procesos constan de tres elementos que son:

(Perez Fernandez, 2007):

- **INPUT (entrada principal):** este elemento se refiere al producto que ingresa y que es consecuencia de la finalización o salida de otro proceso, sea este interno o externo. El input es tan importante que justifica la ejecución sistemática del proceso.
- **Secuencia de Actividades:** este elemento contiene los factores, medios y recursos que dependiendo de sus características, se constituyen en entradas laterales para la ejecución de un proceso.
- **OUTPUT (salida):** este elemento se refiere al producto con la calidad exigida por el estándar del proceso. La salida es un producto o servicio que está destinado al usuario o cliente (que puede ser interno o externo). Este producto o servicio, debe tener un valor intrínseco, medible y evaluable. Y este output, una vez culminado, se convierte en input de otro proceso.

2.2.2.3. *Tipos de proceso*

Dependiendo de la finalidad, los procesos se pueden clasificar en tres categorías: Procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte.

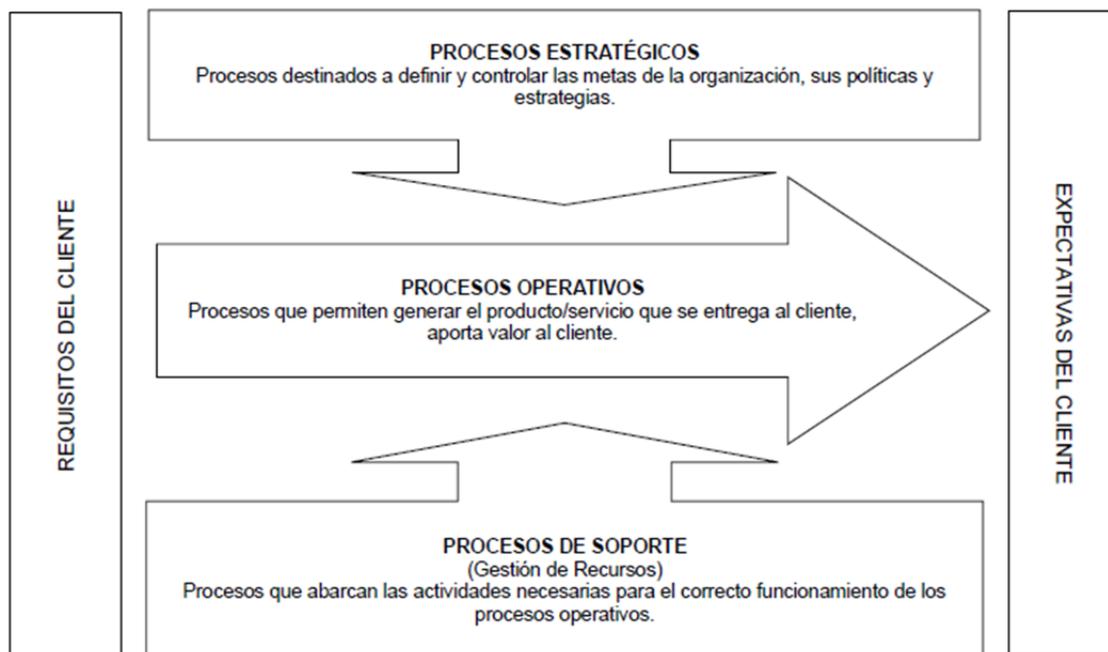


Gráfico 1-2: Tipos de Procesos

Fuente: (Gestion-Calidad, 2016)

Procesos estratégicos: Son procesos destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estrategias. Permiten llevar adelante la organización. Están en relación muy directa con la misión/visión de la organización. Involucran personal de primer nivel de la organización.

Afectan a la organización en su totalidad. Ejemplos: Comunicación interna/externa, Planificación, Formulación estratégica, Seguimiento de resultados, Reconocimiento y recompensa, Proceso de calidad total, etc.

Procesos operativos: Son procesos que permiten generar el producto/servicio que se entrega al cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente final. Generalmente atraviesan muchas funciones. Son procesos que valoran los clientes y los accionistas. Los procesos operativos también reciben el nombre de procesos clave

Ejemplos: Desarrollo del producto, Fidelización de clientes, Producción, Logística integral, Atención al cliente, etc...

Procesos de soporte: Apoyan los procesos operativos. Sus clientes son internos. Ejemplos: Control de calidad, Selección de personal, Formación del personal, Compras, Sistemas de información, etc. Los procesos de soporte también reciben el nombre de procesos de apoyo.

2.2.2.4. Factores de un Proceso

Los factores que intervienen en un proceso son (Perez Fernandez, 2007):

- **Personas:** son los responsables y los miembros del equipo de proceso, con sus conocimientos, habilidades y actitudes.
- **Materiales:** son las materias primas o semielaboradas o la información, que poseen características adecuadas para su uso.
- **Recursos Físicos:** son las instalaciones, maquinaria, utillajes, hardware, software que se usan en el proceso y que están adecuadas para el mismo.
- **Métodos/planificación del proceso:** aquí se describe la forma en que se deben utilizar los recursos, definir quién hace qué, cuándo y ocasionalmente el cómo.

Un proceso está bajo control, cuando su resultado es estable y predecible. Lo que equivale a dominar los factores del proceso, supuesta la conformidad del INPUT. En caso de un funcionamiento incorrecto, poder saber cuál es el factor qque lo ha originado, por lo que es de suma importancia para orientar la acción de mejora.

2.2.2.5. Mapa de Procesos

Según la norma ISO 9001-2015, un mapa de procesos es la representación gráfica, ordenada y secuencial de todas las actividades o grupos de actividades, que ayudan a tener una visión clara de las actividades que aportan valor al producto/servicio recibido finalmente por el cliente. En la elaboración de los mapas, debería intervenir toda la organización, a través de un equipo multidisciplinar con presencia de personas conocedoras de los diferentes procesos.

Para PRODEM (2012, pág. 20), un mapa de procesos es una representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión.

El primer paso para definir una Gestión por Procesos, es establecer los pasos que deben aparecer en la estructura de la propuesta. Pero estos pasos dependen de dónde se va aplicar y a qué se va a enfocar.. Por lo tanto no es necesario establecer uniformidad en la manera de adoptar este enfoque, de forma que incluso organizaciones similares pueden llegar a configurar estructuras diferentes de procesos.

PRODEM sugiere que se recuerde siempre que una organización ya tiene procesos a los cuales se los debería identificar y gestionar de manera adecuada. Por lo tanto, hay que saber distinguir cuales de los procesos son importantes como para que deban formar parte de la estructura general de procesos de la empresa y en qué nivel de detalle. (PRODEM, 2012, pág. 20)

2.2.3. Gestión por Procesos

Según las Normas ISO 9001-2015, la Gestión por Procesos es una herramienta que ayuda a gestionar y a organizar las actividades en la Institución y de esta manera poder agregarle valor al bien o servicio que el cliente recibe.

Básicamente este tipo de gestión, se orienta hacia un enfoque más horizontal, cruzando las barreras entre las unidades funcionales y poder unificar los esfuerzos hacia la consecución de las principales metas de la organización.

2.2.4. Esquema de Gestión por Procesos

Generalmente los procesos constan de los siguientes pasos:

(Gestion-Calidad, 2016)

- Objetivo: Define cual es el fin de dicho proceso.
- Alcance: Determine el inicio y el fin en el que proceso se encuentra inmerso.
- Entradas y salidas:
- Elementos de entrada; es decir lo que viene del anterior proceso.
- Elementos de Salida; lo creado en el presente proceso.

- Recursos: Hace referencia a todo aquello de lo que requiere el proceso para su correcto funcionamiento ya sean recurso Materiales o Humanos.
- Diagrama de Flujo: Es una representación grafica que contiene a cada una de las actividades del proceso enlazadas entre si distinguiéndose los elementos de entrada y salida.
- Indicador de desempeño: es un instrumento de medición de las principales variables asociadas al cumplimiento de los objetivos y que a su vez constituyen una expresión cuantitativa y/o cualitativa de lo que se pretende alcanzar.

2.2.5. Herramientas gráficas para definir los Procesos

Para PRODEM, la finalidad de la descripción de un proceso es identificar los criterios y métodos que nos permitan comprender que las actividades que se llevan a cabo en dicho proceso sean de manera eficaz, así como el control.

Básicamente la descripción de un proceso debe enfocarse en las actividades a realizar y las características relevantes que permitan el control de las misma y la gestión del proceso.

A continuación se muestra la representación gráfica del esquema para llevar a cabo esta descripción:

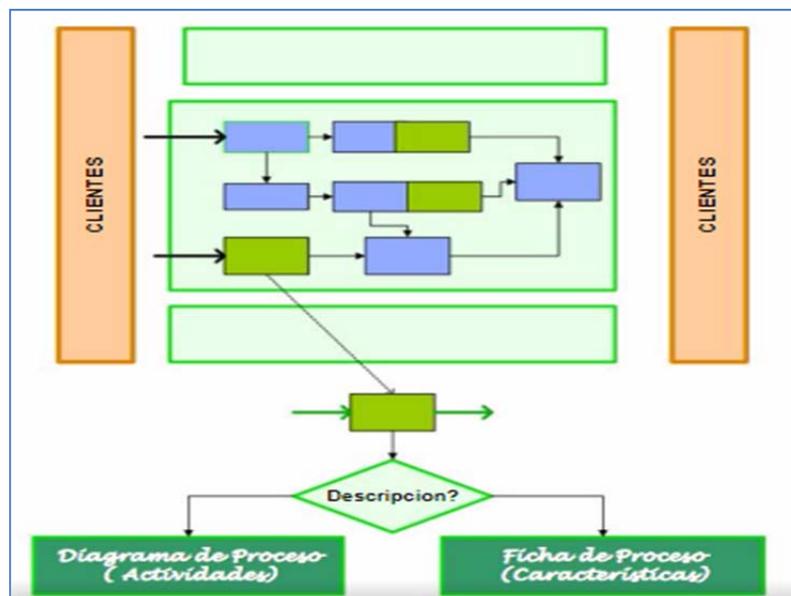


Gráfico 2-2: Esquema de la Descripción de Procesos

Fuente: (PRODEM, 2012, pág. 26)

2.2.6. Descripción de las actividades en el Diagrama de Proceso

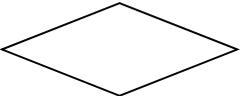
Para PRODEM, los diagramas de procesos ayudan a representar las actividades de un determinado proceso, usando símbolos o dibujos estándares. Las actividades de un proceso se pueden detallar mediante la realización de diagramas de flujo, que no son más que una representación gráfica de las actividades de un proceso, interrelacionadas entre sí.

Los diagramas de flujo nos ayudan a interpretar las actividades en su conjunto, ya que se permite una percepción visual del flujo y la secuencia de las mismas, incluyendo las entradas y salidas necesarias para el proceso y los límites del mismo.

Uno de los aspectos más importantes que se muestran en los diagramas de flujos es la vinculación que existe entre las actividades con los responsables de su ejecución, ya que esto permite reflejar, a su vez, cómo se relacionan los diferentes actores que intervienen en el proceso. Se trata, por tanto de un esquema “quién hace qué”, donde en la columna del quién aparecen los responsables y en la columna del qué aparecen las propias actividades en sí.

Algunos símbolos estándares básicos, que se requieren con frecuencia para diagramar procesos se muestran a continuación:

Tabla 1-2: Simbología Básica para Diagramas de Flujo

	Actividad o Tarea	Muestra pasos que consumen tiempo en un proceso. Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión	Muestra preguntas/respuestas y muestra salidas alternativas dependiendo del resultado. Indica cuál es el punto en el proceso en el cual se debe tomar una decisión SI o NO.
	Terminador (Partida o Fin)	Muestra el comienzo o término de un procedimiento o instrucción de trabajo. Indica el inicio o fin del flujo del proceso.
	Flujo	Muestra el flujo de lógica, decisiones o pasos de documentación. Proporciona indicación sobre el sentido de flujo del proceso.
	Conector	Muestra la transferencia del flujo a una ubicación o muestra la identidad de una ubicación. Indica que el output de esa parte del flujo servirá como input para otro diagrama de flujo.

Fuente: (Orbe, 2016, pág. 53)

2.2.7. Discapacidad

De acuerdo a la (Federación Iberoamericana de Ombudsman, 2010), indica que la convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad se reconoce que la discapacidad como concepto evoluciona y cambia, la cual resulta de la interacción entre las persona con deficiencias y las barreras debidas al entorno y actitud que evitan su participación efectiva y plena en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás.

Se puede resumir diciendo que una persona está discapacitada si encuentra dificultades o si tiene la imposibilidad de realizar las actividades cotidianas.

Para la Organización Mundial de la Salud (2011), la discapacidad es cualquier restricción o impedimento de poder realizar ciertas actividades de la manera en que los demás lo consideramos normal. Muchas veces las actividades que las personas con discapacidad las realizan, son insuficientes o son excesivas, las cuales estas deficiencias pueden ser temporales o permanentes, reversibles o también pueden desarrollarse como consecuencia directa de la misma discapacidad, en especial las psicológicas, físicas, sensoriales o de otro tipo.

Para la OMS la discapacidad se tiene. Es otras palabras la persona no es discapacitada; sino está discapacitada.

2.2.7.1. Personas con Discapacidad

Para Federación Iberoamericana de Ombudsman (2010), las personas con discapacidad son aquellas que padecen de alguna deficiencia a largo plazo, sea esta física, mental, intelectual, o sensorial, y que que los impide participar plena y efectivamente dentro de la sociedad y en iguales condiciones.

En el mundo existen millones de personas con discapacidad, sin embargo son pocos los países que realmente han tomado este tema como un problema social, enmarcándose en las reglas y normas que los rigen, y sobre todo haciendo valer sus derechos. En el Ecuador, ha existido siempre una Ley que ampara a las PCD, sin embargo nunca se ha cumplido. Pero a partir del año 2009 cuando se iniciaba el Programa Manuela Espejo y el Programa Joaquín Gallegos Lara, se ha considerado como planes emergentes para velar por los derechos de las PCD.

De acuerdo a (Tribunal Constitucional de la República del Ecuador, 2012), manifiesta que la ley de Discapacidades (LD) en su Artículo 6 define: “Persona con discapacidad.- Para los efectos de esta Ley se considera persona con discapacidad a toda aquella que como consecuencia de una o más deficiencias mentales, físicas, sensoriales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad asociativa, biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, en la proporción que establezca el reglamento.

El Reglamento General a la Ley de Discapacidades (RGLD) manifiesta que la deficiencia física, mental, intelectual o sensorial debe ser al menos de un treinta por ciento (30%) de su capacidad para realizar sus actividades que se consideran normales, en el desempeño de sus funciones.

2.2.7.2. *Tipos de Discapacidad*

La discapacidad puede ser de diferentes tipos, algunos lo clasifican dependiendo del grado de intensidad, es decir son leves o severas. La discapacidad es el resultado de varios factores entre los que se puede manifestar: la manera en cómo fue engendrada la persona, la alimentación de la madre durante el embarazo, partos mal atendidos, etc.

Pero también existen discapacidades de los siguientes tipos:

(Acurio Recalde, 2013)

- Discapacidades físicas.- se refiere a las alteraciones más frecuentes que pueden ser el resultado de enfermedades como la poliomielitis, invalidez (parapléjico y cuadripléjico) o aquellas personas que por accidente y/o enfermedad han terminado con la amputación de uno o más de su miembros superiores o inferiores.
- Discapacidades Sensoriales.- se refiere a las personas que padecen deficiencia total o parcial de uno o más de sus sentidos; pueden ser personas que no escuchan (es decir sordos), o presentan deficiencias visuales (ciegos), y también pueden tener problemas del lenguaje (mudos).
- Discapacidad Intelectual.- se refiere a las personas que presentan grados de disminución de sus funciones mentales, cuyas consecuencias son entre otras, la dificultad del lenguaje, dificultades de aprendizaje, es decir que su desarrollo intelectual se ve afectado. Esta discapacidad también puede aquejar ciertas funciones motoras. Se pueden mencionar varias

enfermedades y trastornos como el retraso mental en diferentes grados de intensidad, el Síndrome de Down, la parálisis cerebral, etc.

- Discapacidad Psíquica.- normalmente se suele confundir a este tipo de discapacidad con las discapacidades intelectuales. Pero la discapacidad psíquica se refiere a las alteraciones neurológicas y trastornos cerebrales. Se presentan ciertas características como: desarrollo evolutivo más lento que el normal; en lo psicomotor, todo cuanto a la coordinación, habilidades, actitud postural, etc.; en las habilidades comunicativas: lenguaje oral, gestual, etc. Posibilidad de otras alteraciones: corporal (articular, muscular, etc.) y fisiológica (cardíacas, respiratorias, digestivas, renales, etc.). Las que requieren supervisión (variables). Desviaciones de la conducta (falta de iniciativa y autocontrol den determinadas situaciones). Tendencia a evitar el fracaso más que a buscar el éxito.

2.2.8. Las Ayudas Técnicas

2.2.8.1. Concepto

La Asociación de Usuarios de Prótesis y Ayudas Técnicas AUPA (2005), manifiesta que las ayudas técnicas son dispositivos, instrumentos o herramientas que asisten a las personas que padecen de alguna discapacidad permanente o temporal, y los ayuda a llevar su vida con menor esfuerzo.

Las Ayudas Técnicas son cualquier objeto, equipo o producto utilizado para aumentar, mantener o mejorar las habilidades de las personas con discapacidad, de tal forma que promueven la independencia en todos los aspectos de su vida diaria. Reconocen las desigualdades en las que se encuentran las personas con discapacidad, por lo que procuran compensar o equiparar oportunidades. Debido a la naturaleza dinámica de las personas, pueden variar en el transcurso de la vida de la persona y según el entorno.

En el Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades, se define a las Ayudas Técnicas como: “aquellos dispositivos, instrumentos o herramientas que permiten, a las personas que presentan una discapacidad permanente o temporal, realizar actividades que sin dicha ayuda no podrían ser realizadas o requerirían de un mayor esfuerzo para su realización”.

2.2.8.2. *Características de las Ayudas Técnicas*

Toda Ayuda Técnica debe ser sencilla, eficaz, segura y fácil de utilizar. Es decir debe producir el efecto deseado y satisfacer las necesidades para las que ha sido concebida. Este tipo de insumos deben tener las siguientes características:

(Alberoni, 2015)

- **Necesario y eficaz:** en el sentido que no se prescribe o utiliza sin que exista una necesidad real por ésta. Produce el efecto deseado y responde a las necesidades para las que ha sido concebida.
- **No restrictivo:** no limitará o reducirá otras funciones, capacidades o actividades.
- **Criterio técnico:** no está contraindicada para la persona, no debe existir ninguna circunstancia que se oponga al uso de la ayuda técnica.
- **Seguro:** evita riesgos innecesarios
- **Calidad-Precio:** es de gran importancia que los materiales sean resistentes, duraderos, fáciles de limpiar y de bajo costo. La resistencia de los materiales y la estructura propia de la ayuda técnica inciden directamente en la calidad de ésta y en su vida útil. La necesidad imperante de que las Ayudas Técnicas sean duraderas y del menor costo posible, responde a que gran parte de la población que enfrenta una discapacidad, incurre en mayores gastos que una persona que no la enfrenta.
- **Fácil obtención:** la adquisición de un insumo técnico debe ser oportuna, de modo tal que la persona tenga posibilidades de usarla desde el preciso momento en que se detectó la necesidad. De igual manera, no sirve de mucho la prescripción de un dispositivo de elevado costo (que no pueda ser costeadado) o que no está disponible en el mercado.
- **Aceptado por el usuario:** es requisito indispensable que la persona acepte utilizar la ayuda técnica, y que ésta se sienta lo más natural y cómoda posible ésta.
- **Mantenimiento:** el mantenimiento de la ayuda técnica debe ser posible, de bajo costo y cercano. Así mismo, se debe disponer de repuestos para las mismas.
- **Son dinámicos,** varían en el transcurso de la vida de la persona y según el entorno.

2.2.8.3. *Tipos de Ayudas Técnicas*

Los tipos de Ayudas Técnicas que entrega el Ministerio de Salud Pública a través de la Dirección Nacional de Discapacidades, considerando la norma ISO 9999-2011 son:

- Ayudas Técnicas para la Comunicación
- Audífono
- Lupas especiales
- Ayudas Técnicas para la Movilidad
- Silla de ruedas postural infantil
- Silla de ruedas postural adulto
- Silla de ruedas estándar 12
- Silla de ruedas estándar 14
- Silla de ruedas estándar 16
- Silla de ruedas estándar 18
- Silla de ruedas estándar 20
- Silla de ruedas eléctrica
- Muletas axilares
- Muletas canadienses
- Bastón de 1 punto
- Bastón de 3 o 4 puntos
- Bastón de rastreo o bastón guía
- Andador adulto con ruedas
- Andador adulto sin ruedas
- Andador infantil con ruedas
- Andador infantil sin ruedas
- Ayudas Técnicas para el Autocuidado
- Pañales infantiles
- Pañales adultos
- Silla para bañarse y evacuar
- Colchón antiescaras
- Cojín antiescaras
- Bidet metálico
- Cama clínica
- Colchón para cama clínica
- Ayudas Técnicas para tratamiento médico personalizado
- Respiradores (ventiladores)
- Equipos de oxígeno (concentradores de oxígeno)
- Aspiradores (succionadores)

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

La investigación tiene un diseño no experimental basado en suposiciones empíricas y sistemáticas. Además de haber observado la entrega de las ayudas técnicas de cerca a las personas con discapacidad.

La investigación no experimental tiene además un diseño transaccional descriptivo donde se describen y miden las variables de manera individual para obtener panoramas más precisos de la magnitud del problema.

3.2. Métodos de Investigación

Inductivo: Se refiere a una análisis que parte de lo particular a lo general. Con los resultados que se obtenga de las encuestas a las PCD y a los funcionarios que los atienden, permitirán dar una alternativa de solución para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

3.3. Enfoque de la Investigación

La investigación se orienta en la corriente holística, con un enfoque cuali-cuantitativo ya que se realizó una comprensión del fenómeno a investigar, describiendo la situación del proceso de entrega de las ayudas técnicas y aplicando las entrevistas para recoger información de cada departamento que interviene en el proceso. Por otro lado se realizó una medición numérica que

nos proporcionó las encuestas para su posterior análisis empleando el software estadístico SPSS 22.

3.4. Alcance de la Investigación

La modalidad de la investigación que se utilizará en este proyecto es Social ya que se busca mejorar la calidad de vida de las PCD en la ciudad de Riobamba mediante una óptima entrega de las Ayudas Técnicas.

3.5. Población de Estudio

La población que interviene en el análisis de estudio son todas aquellas PCD que han recibido las Ayudas Técnicas por parte de la Coordinación Zonal 3 de Salud durante el 2016 siendo alrededor de 177 personas de la ciudad de Riobamba, y 30 Personas durante el periodo Febrero hasta Abril de 2017.

También consta dentro de la población de estudio, todo el personal que interviene en el proceso de entrega de las ayudas técnicas a las PCD, con un total de 9 funcionarios (Medico Calificador, Psicologo Clinico, Analista de Discapacidades, Analista de Adquisiciones y Guardalmacen).

Así mismo, consta dentro de la población de estudio los Jefes de Área (Administrativo, Financiero, Provision de Servicios de Salud, Planificación) que también intervienen en el proceso, con un total de 4 funcionarios.:

3.6. Unidad de Análisis

Los entes de estudio son las personas con discapacidad de la ciudad de Riobamba a los cuales se realizará una encuesta para determinar su calidad de vida y la adecuada entrega de las Ayudas Técnicas que reciben por parte de la Coordinación Zonal 3 de Salud.

Además se encuestará a los funcionarios que intervienen en el proceso de entrega de las ayudas técnicas a las PCD para conocer su punto de vista acerca del proceso y saber si se requiere o no una Propuesta de Gestión por Procesos.

Por otra parte, se realizó entrevistas a los Jefes de Área para conocer las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de sus respectivas áreas.

3.7. Selección de la Muestra

La muestra que se estudiará en esta investigación ha sido seleccionada mediante el tamaño de la población de las PCD, y a la cual se ha aplicado la formula estadística correspondiente para obtener el tamaño de la muestra.

3.8. Tamaño de la Muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra de las PCD, se ha aplicado la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Donde:

n = El tamaño de la muestra que queremos calcular.

N = Tamaño del universo.

Z = Es la desviación del valor medio que aceptamos para lograr el nivel de confianza deseado.

En función del nivel de confianza que busquemos, usaremos un valor determinado que viene dado por la forma que tiene la distribución de Gauss. Los valores más frecuentes son: Ver Anexo A

Nivel de confianza 90% -> Z=1,645

Nivel de confianza 95% -> Z=1,96

Nivel de confianza 99% -> Z=2,575

e = Es el margen de error máximo que admito (p.e. 5%)

p = Es la proporción que esperamos encontrar. Como regla general, usaremos p=50% si no tengo ninguna información sobre el valor que espero encontrar. Si tengo alguna información, usaré el valor aproximado que espero (ajustando hacia el 50% ante la duda).

Entonces:

N=177 PCD

Z=95% nivel de confianza.

e= 5%=0,05

p= 0,5

1-p= 0,5

$$n = \frac{177 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{((177 - 1) * 0,05^2) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}$$

n= 121,49

n= 122 encuestas.

Aplicando la fórmula se ha obtenido una muestra de 122 PCD a realizar la encuesta.

En lo que se refiere al personal que interviene en la entrega de las ayudas técnicas a las PCD, se tomará en cuenta a toda la población, es decir a las 9 personas, ya que no es un número tan significativo. De igual manera para los Jefes de Área que son 4.

3.9. Técnicas de Recolección de Datos Primarios y Secundarios.

La técnica de recolección de datos para analizar la entrega de las Ayudas Técnicas serán las encuestas consideradas como fuentes primarias de información en la cual se selecciona directamente a los individuos de la población de estudio en este caso vienen a ser las PCD de la ciudad de Riobamba; y el personal que interviene en la entrega de las ayudas técnicas. Otra fuente de recolección de información fueron las entrevistas realizadas a los Jefes de Áreas, que intervienen en el proceso.

Y por último, tenemos las fuentes bibliográficas y páginas web, consideradas como fuentes secundarias.

3.10. Instrumentos de Recolección de Datos Primarios y Secundarios.

El instrumento para la recolección de las encuestas fueron los cuestionarios que contenían preguntas de carácter cuantitativo en su mayor parte, que permitieron obtener la información para ser analizada.

En lo que se refiere a las entrevistas, también se realizó un cuestionario de preguntas abiertas, para obtener criterios amplios acerca de un F.O.D.A departamental.

3.11. Metodología de Recolección de Datos

Recolección de datos a las PCD:

- Una vez elaborado el cuestionario de preguntas, se procedió a la aplicación de las encuestas a las PCD que se encontraban en su residencia o en la Coordinación Zonal 3- Salud.
- Este procedimiento duró aproximadamente 3 semanas, debido a la cantidad de encuestas a aplicar.

Recolección de datos al personal:

- Una vez elaborado el cuestionario de preguntas, se procedió a aplicar las encuestas a los funcionarios que intervienen en el proceso de entrega de ayudas técnicas a las PCD.
- Este procedimiento duró aproximadamente 1 semana, donde hubo la colaboración total del personal.

Recolección de datos a los Jefes de Área:

- Una vez elaborado el cuestionario de preguntas, se procedió a aplicar las entrevistas a los Jefes de las Áreas de Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Provisión de Salud y Planificación.
- Este procedimiento duró aproximadamente 1 semana, debido a que se debía buscar el tiempo apropiado y disponible para que nos puedan responder las preguntas.

3.12. Instrumentos para Procesar Datos Recopilados

El instrumento para procesar los datos recopilados fue el software estadístico SPSS 22 para obtener gráficos que permitieron la interpretación y análisis de los datos procesados.

La información recolectada fue procesada de la siguiente manera:

- Se ordenó la información recolectada.
- Se realizó la depuración correspondiente.
- Se utilizó el software estadístico SPSS 22 para el análisis.
- Se interpretó los resultados.
- Se emitieron las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV

4. Resultados y Discusión

4.1. Tabulación de la Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad (Antes)

1.- Datos Generales

1.1.- Sexo

Tabla 1-4: Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido FEMENINO	70	57,4	57,4	57,4
MASCULINO	52	42,6	42,6	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

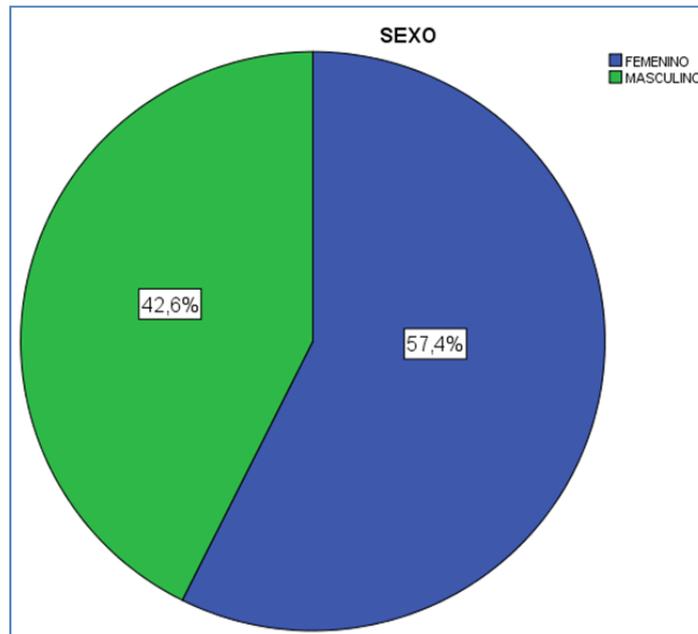


Gráfico 1-4: Sexo

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 57,4% de las PCD son del sexo femenino y el 42,6% son del sexo masculino.

Interpretación: Con estos datos se puede observar que la mayor parte de la población que sufre una discapacidad es femenina.

1.2.- Edad

Tabla 2-4: Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 13-18	9	7,4	7,4	7,4
19-30	10	8,2	8,2	15,6
31-59	33	27,0	27,0	42,6
60_Adelante	70	57,4	57,4	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

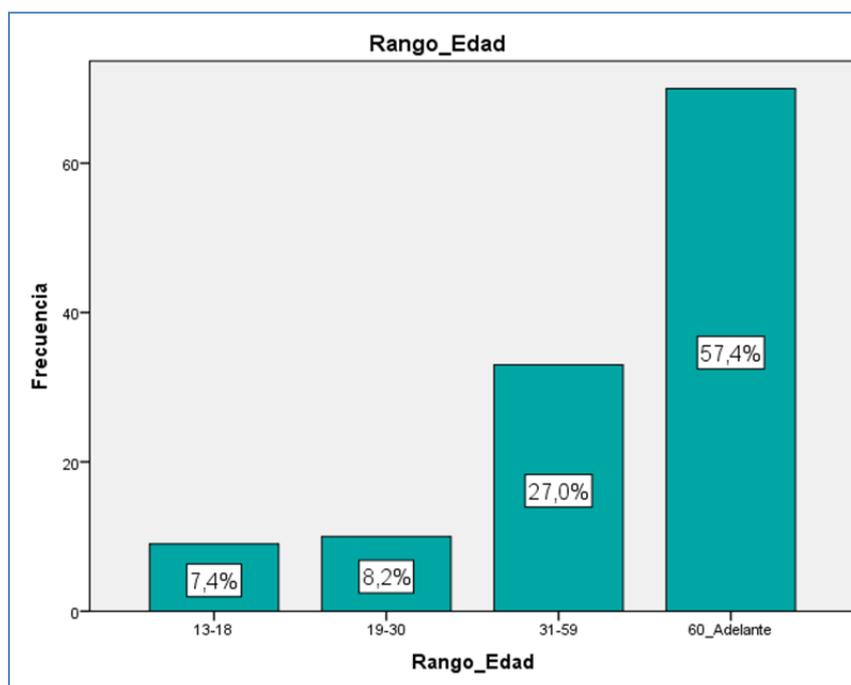


Gráfico 2-4: Edad

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 7,4% de las PCD están en un rango de edad de 13-18 años, un 8,2% en un rango de 19-30 años, un 27% en un rango de 31-59 años y el 57,4% son personas adultas mayores.

Interpretación: Con estos datos se puede observar que la mayor parte de las PCD son adultos y adultas mayores. Esto debido obviamente a los cambios que enfrentan con el pasar de los años; pérdida de la vista, pérdida la audición, pérdida de la memoria, etc.

1.3.- Ocupación

Tabla 3-4: Ocupación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido ESTUDIA	4	3,3	3,3	3,3
OTRO	101	82,8	82,8	86,1
TRABAJA	17	13,9	13,9	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

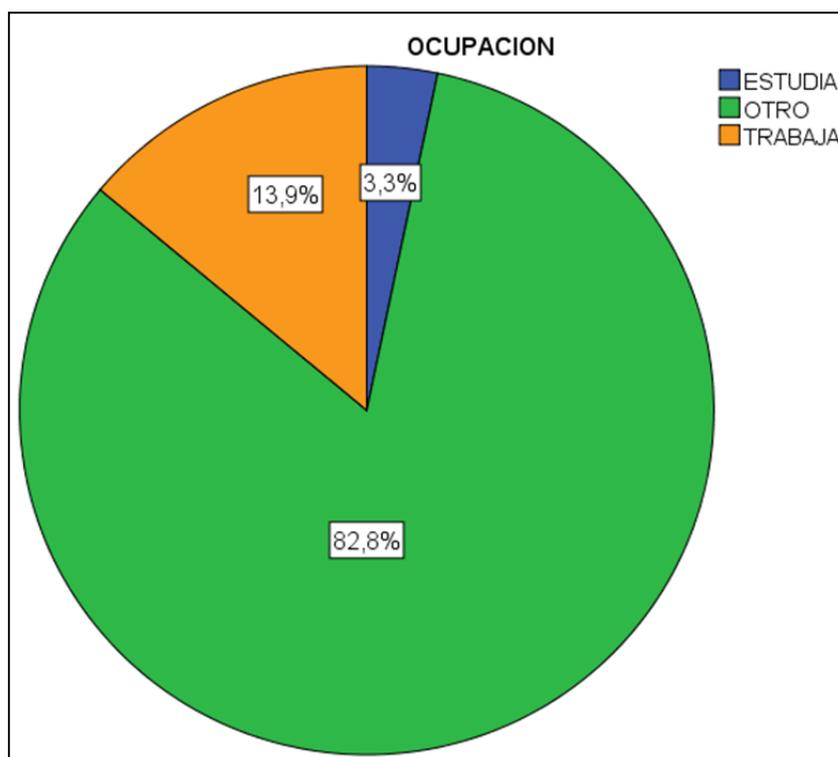


Gráfico 3-4: Ocupación

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 3,3% de las PCD, estudia; el 13,9% trabaja y el 82,8% realiza otras actividades.

Interpretación: Con estos datos se puede observar que la mayor parte de las PCD aún están discriminadas y rezagadas de actividades como el estudio y un pleno empleo.

2.- Tipo de Discapacidad

Tabla 4-4: Tipo de Discapacidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido AUDITIVA	3	2,5	2,5	2,5
FISICA	107	87,7	87,7	90,2
PSICOLÓGICO	3	2,5	2,5	92,6
VISUAL	9	7,4	7,4	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

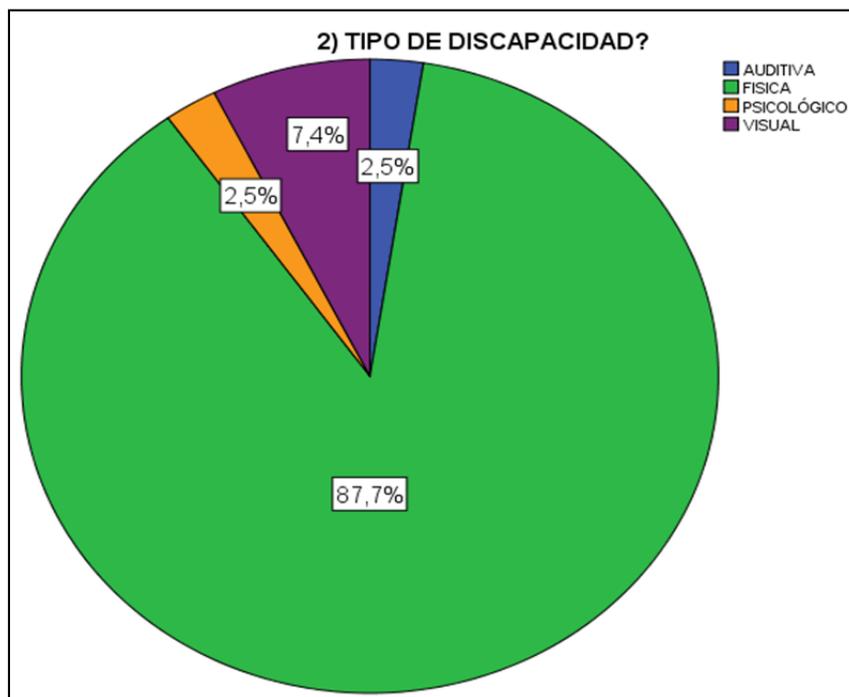


Gráfico 4-4: Tipo de Discapacidad

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 2,5% tiene una discapacidad auditiva, el 2,5% tiene una discapacidad psicológica, el 7,4% tiene una discapacidad visual y el 87,7% tienen una discapacidad física. (Ver Anexo H)

Interpretación: Con estos datos se puede observar que la mayor parte de las personas tienen una discapacidad física, por lo que si observamos la tabla del Anexo H, se puede decir que el grado de discapacidad en su mayoría es Muy Grave.

3.- Edad en la que manifestó su discapacidad

Tabla 5-4: Edad en la que manifestó su Discapacidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 13-18 AÑOS	5	4,1	4,1	4,1
19-30 AÑOS	24	19,7	19,7	23,8
31-59 AÑOS	34	27,9	27,9	51,6
60 EN ADELANTE	38	31,1	31,1	82,8
AL NACER	21	17,2	17,2	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad

Realizado por: Marvin Quizhpe

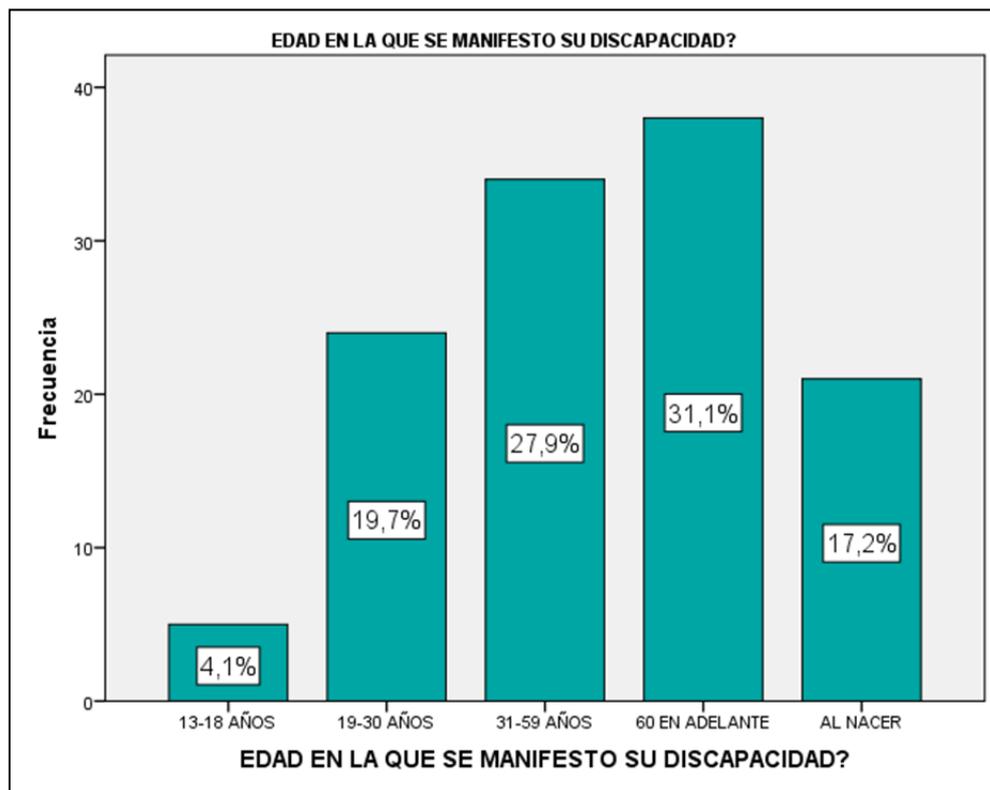


Gráfico 5-4: Edad en la que manifestó su Discapacidad

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 4,1% de las PCD manifestaron su discapacidad de los 13-18 años; 19,7% en las edades de 19-30 años; el 27,9% en las edades de 31-59 años; 31,1% a partir de los 60 años y el 17,2% al nacer.

Interpretación: Con estos datos se puede observar que la mayor parte de las personas han manifestado su discapacidad a partir de los 60 años. Si relacionamos con la pregunta 1 de la edad actual de las personas, podemos decir que debido al pasar de los años, las personas adultas mayores van presentando falencias en sus sentidos.

4.- ¿Ha recibido ayudas técnicas por parte de la Coordinación Zonal 3 de Salud?

Tabla 6-4: Ha recibido ayudas técnicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	122	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

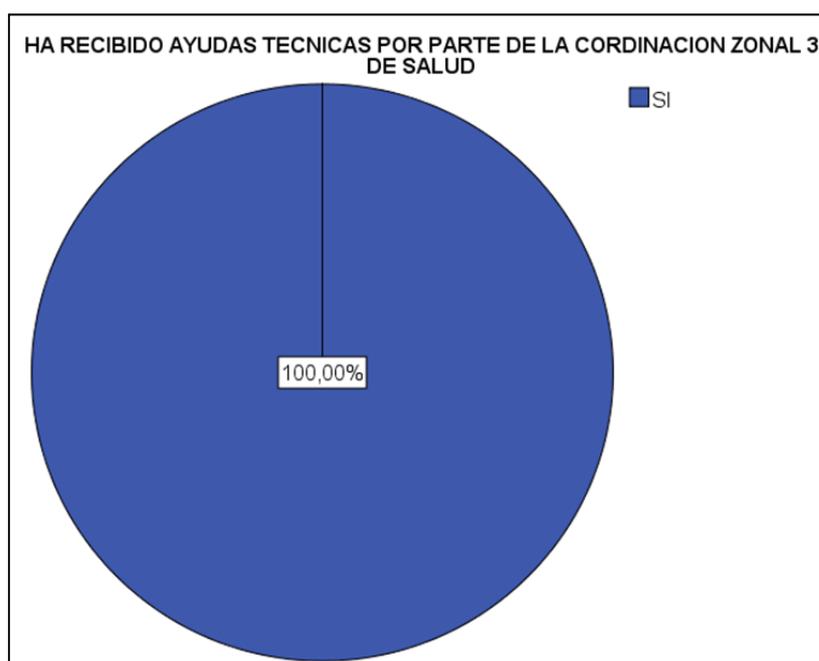


Gráfico 6-4: Ha recibido ayudas técnicas

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 100% de las PCD han recibido ayudas técnicas por parte de la Coordinación Zonal 3 de Salud.

Interpretación: Con estos datos se puede observar que la mayor parte de las PCD si han recibido ayudas técnicas por parte de la Coordinación Zonal 3 de Salud, y la mayoría, en varias ocasiones.

5.- ¿Le informaron cómo debe utilizar y para qué sirve la ayuda técnica entregada?

Tabla 7-4: Información sobre ayudas técnica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	12	9,8	9,8	9,8
SI	110	90,2	90,2	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

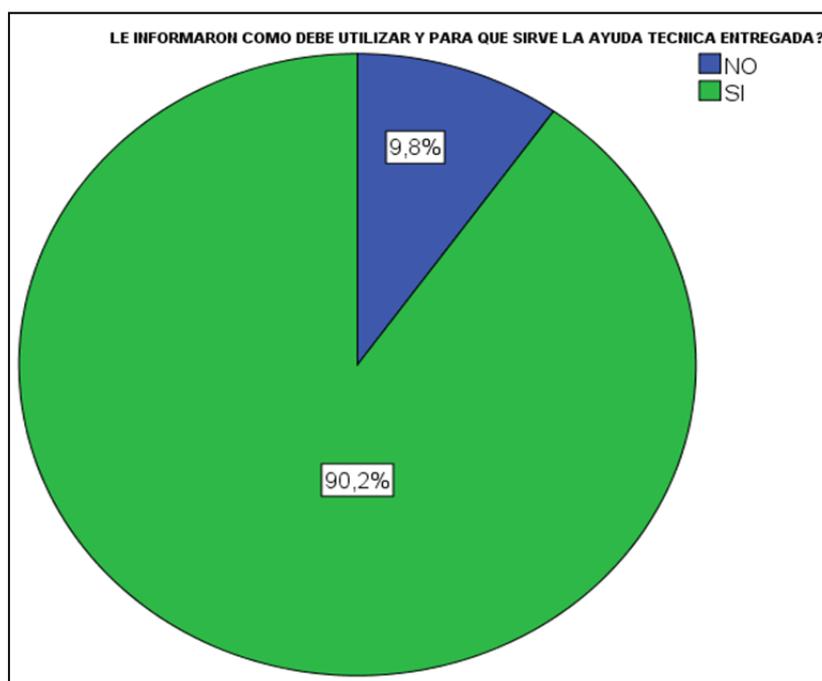


Gráfico 7-4: Información sobre Ayuda Técnica

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 9,8% de las PCD dicen que no les informaron cómo utilizar y para qué sirven las ayudas técnicas y el 90,2% dicen que sí.

Interpretación: Con estos datos se puede observar que la mayor parte de las PCD si han recibido información respecto al uso y manejo de las ayudas técnicas.

6.- Considera usted que el tiempo de entrega de la ayuda técnica fue?

Tabla 8-4: Tiempo de entrega de la ayuda técnica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido AGIL	15	12,3	12,3	12,3
SE DEMORO MUCHO	42	34,4	34,4	46,7
SE DEMORÓ UN POCO	65	53,3	53,3	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

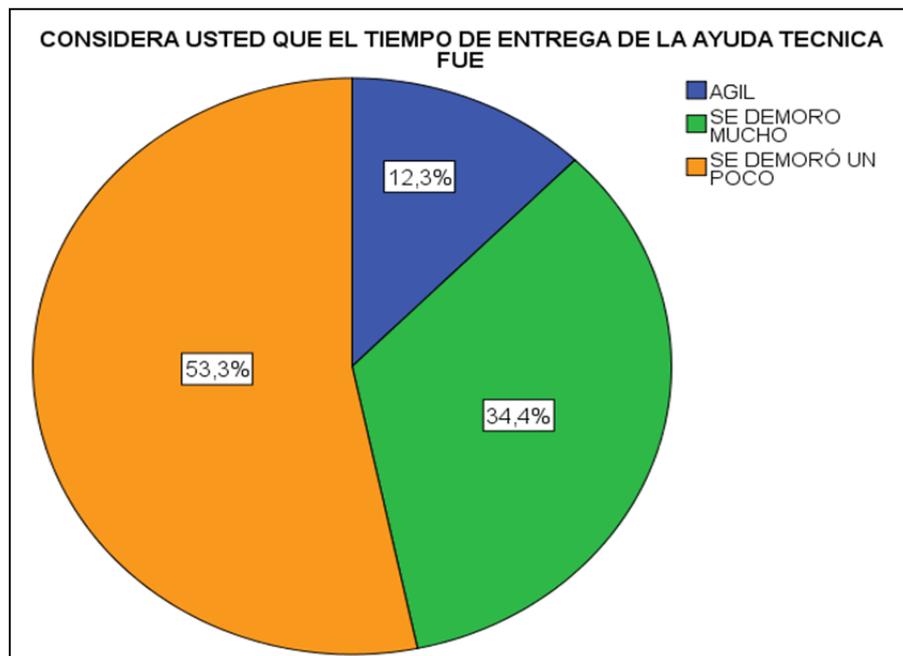


Gráfico 8-4: Tiempo de entrega de ayuda técnica

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 12,3% de las PCD consideran que el tiempo de entrega de las ayudas técnicas ha sido Ágil, el 34,4% considera que se Demoró Mucho y el 55,3% considera que se Demoró un Poco.

Interpretación: Con estos datos se puede observar que la mayor parte de las PCD opinan que el proceso de entrega de ayudas técnicas Sí se demora.

7.- ¿Cómo fue la atención que recibió en la entrega de su ayuda técnica?

Tabla 9-4: Atención recibida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BUENA	30	24,6	24,6	24,6
EXCELENTE	5	4,1	4,1	28,7
MUY BUENA	87	71,3	71,3	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad

Realizado por: Marvin Quizhpe

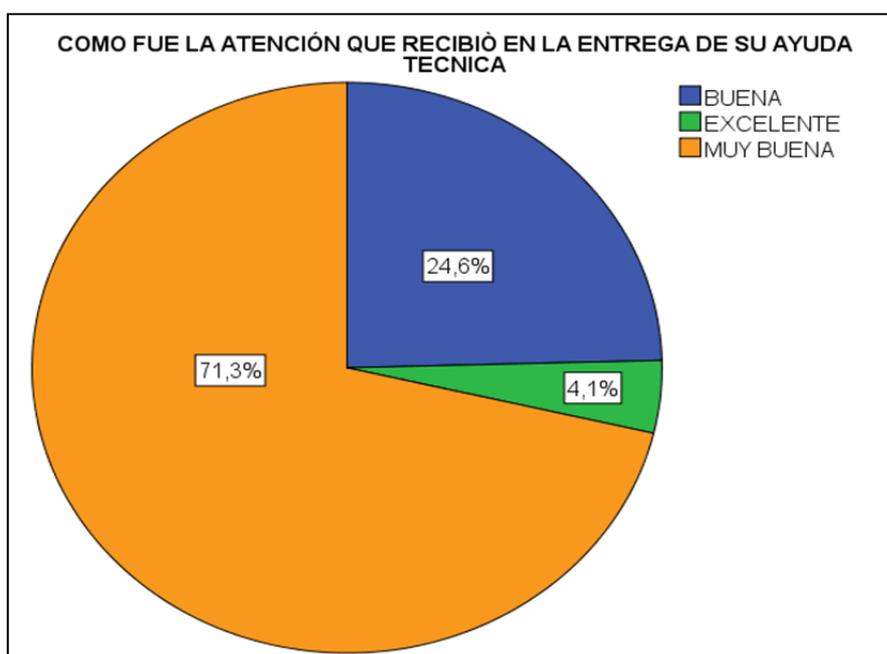


Gráfico 9-4: Atención recibida

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 4,1% de las PCD consideran que la atención recibida para la entrega de ayudas técnicas ha sido Excelente; el 24,6 opina que ha sido Buena y el 71,3% opina que ha sido Muy Buena.

Interpretación: Con estos datos se puede observar que la mayor parte de las PCD se siente conforme con la atención que se brinda para entregarles las ayudas técnicas, a pesar de la demora en el tiempo.

8.- ¿Considera usted que se puede mejorar el proceso de entrega de ayudas técnicas?

Tabla 10-4: Se puede mejorar el proceso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	122	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

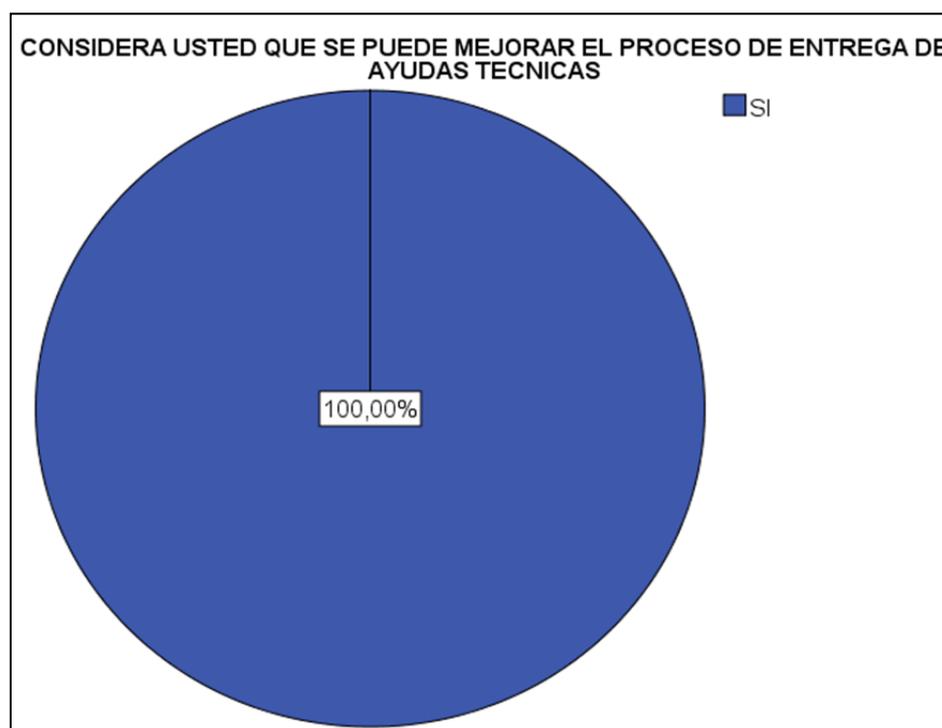


Gráfico 10-4: Se puede mejorar el proceso

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 100% de las PCD considera que Sí se puede mejorar el proceso de entrega de las ayudas técnicas

Interpretación: Con estos datos se puede observar que la mayor parte de las PCD están de acuerdo con que se debe mejorar el proceso de entrega de las ayudas técnicas, sobre todo en la agilidad.

9.- ¿Como considera usted que la ayuda técnica ha influido en la calidad de vida del beneficiario/a?

Tabla 11-4: Influencia de la ayuda técnica en la calidad de vida de la PCD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MEJORADO	117	95,9	95,9	95,9
NO HUBO CAMBIO	5	4,1	4,1	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

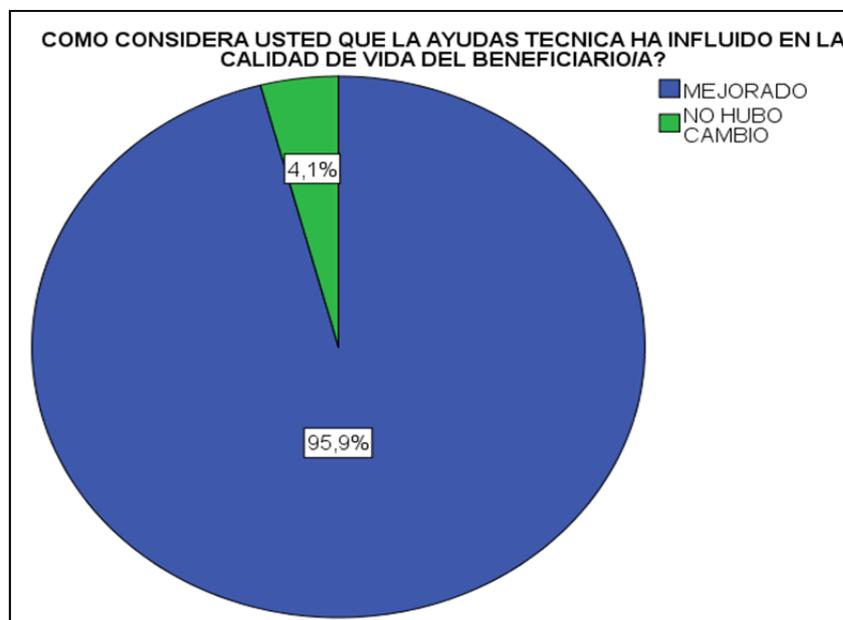


Gráfico 11-4: Influencia de ayuda técnica en calidad de vida de la PCD

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 4,1% de las PCD consideran que las ayudas técnicas No han influido en su calidad de vida y el 95,9% considera que Sí.

Interpretación: Con estos datos se puede observar que la mayor parte de las PCD consideran que han sido muy útiles las ayudas técnicas para mejorar su calidad de vida y en general para ser más independientes en sus actividades diarias.

10.- ¿Como considera usted que la ayuda técnica ha influido en la calidad de vida de la familia del beneficiario/a?

Tabla 12-4: Influencia en la calidad de vida de la familia de la PCD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MEJORADO	120	98,4	98,4	98,4
NO HUBO CAMBIO	2	1,6	1,6	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

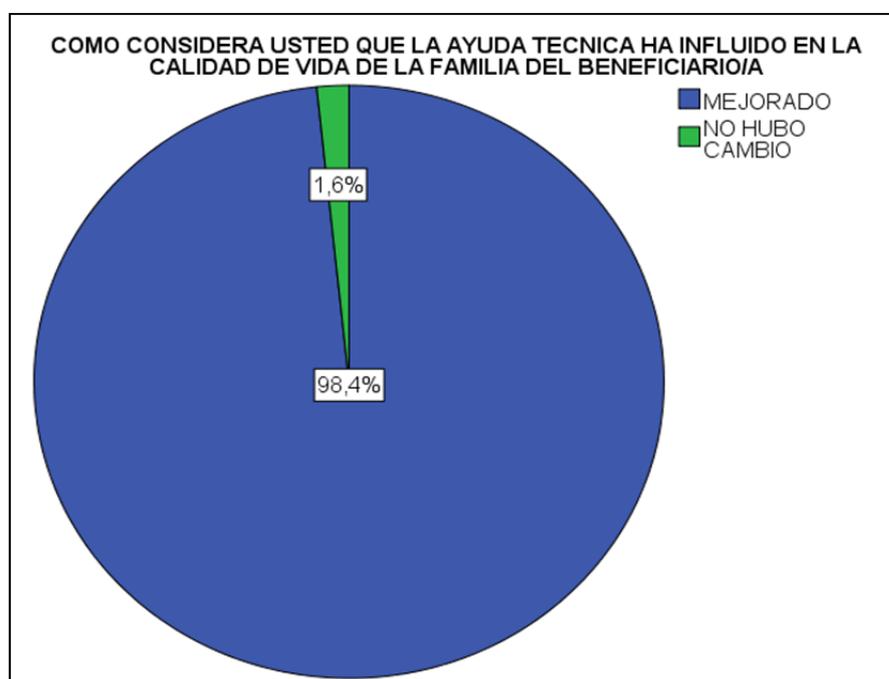


Gráfico 12-4: Influencia en la Calidad de Vida de la familia de la PCD

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 1,6% de las PCD considera que la ayuda técnica no ha influido en la calidad de vida de su familia y el 98,4% considera que Sí.

Interpretación: Con estos datos se puede observar que la mayor parte de las PCD afirman que las ayudas técnicas también han mejorado la calidad de vida de sus familias, ya que ha hecho más independientes a las PCD y sus familias menos preocupadas.

11.- En la escala del 1 al 5 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la entrega de las ayudas técnicas en la Coordinación Zonal 3 de Salud?

Tabla 13-4: Nivel de satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido EXCELENTE	7	5,7	5,7	5,7
MUY BUENA	89	73,0	73,0	78,7
BUENA	26	21,3	21,3	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

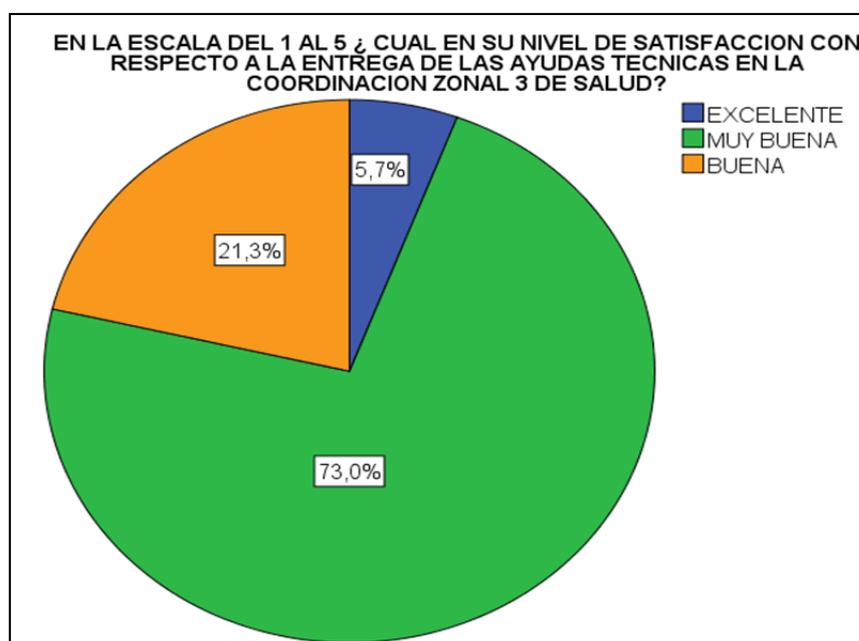


Gráfico 13-4: Nivel de Satisfacción

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 35,7% de las PCD dicen que su nivel de satisfacción en la entrega de ayudas técnicas es Excelente, el 21,3% considera que es Buena y el 73% es Muy Buena.

Interpretación: Con estos datos se puede observar que la mayor parte de las PCD tiene un Nivel de Satisfacción aceptable, sin embargo se puede mejorar y procurar que la mayor parte de los beneficiarios consideren un nivel de satisfacción Excelente.

4.1. Tabulación de la Encuesta Piloto aplicada a las Personas con Discapacidad (Después)

1.- Datos Generales

1.1.- Sexo

Tabla 14-4: Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido FEMENINO	19	63,3	63,3	63,3
MASCULINO	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

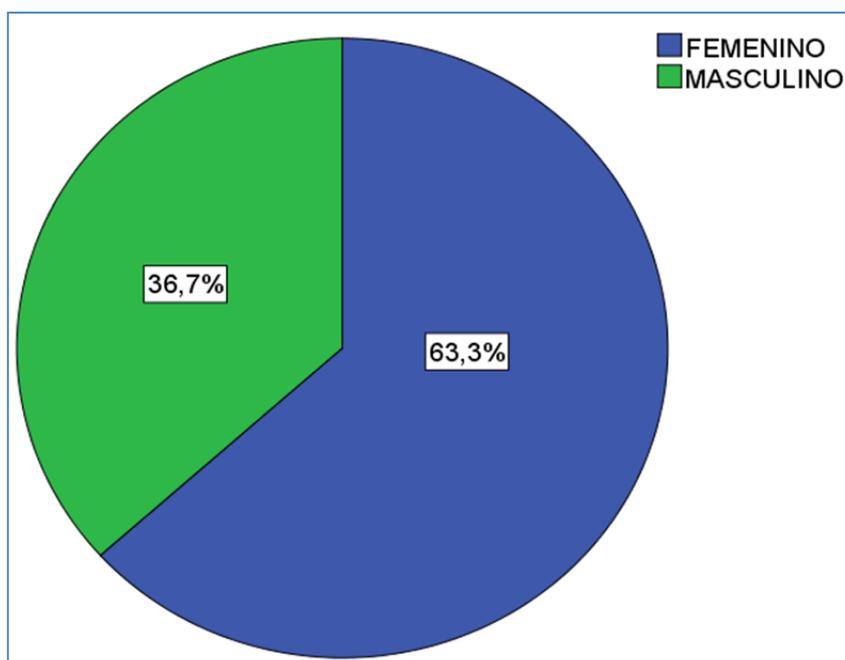


Gráfico 14-4: Sexo

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 63,3% de las PCD son del sexo femenino y el 36,7% son del sexo masculino.

Interpretación: Si comparamos los datos del antes con los del después, se puede decir que una vez aplicada la propuesta de Gestión por Procesos, la mayor parte de este grupo de personas son mujeres.

1.2.- Edad

Tabla 15-4: Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 13-18	1	3,3	3,3	3,3
19-30	2	6,7	6,7	10,0
31-59	5	16,7	16,7	26,7
60_Adelante	22	73,3	73,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad

Realizado por: Marvin Quizhpe

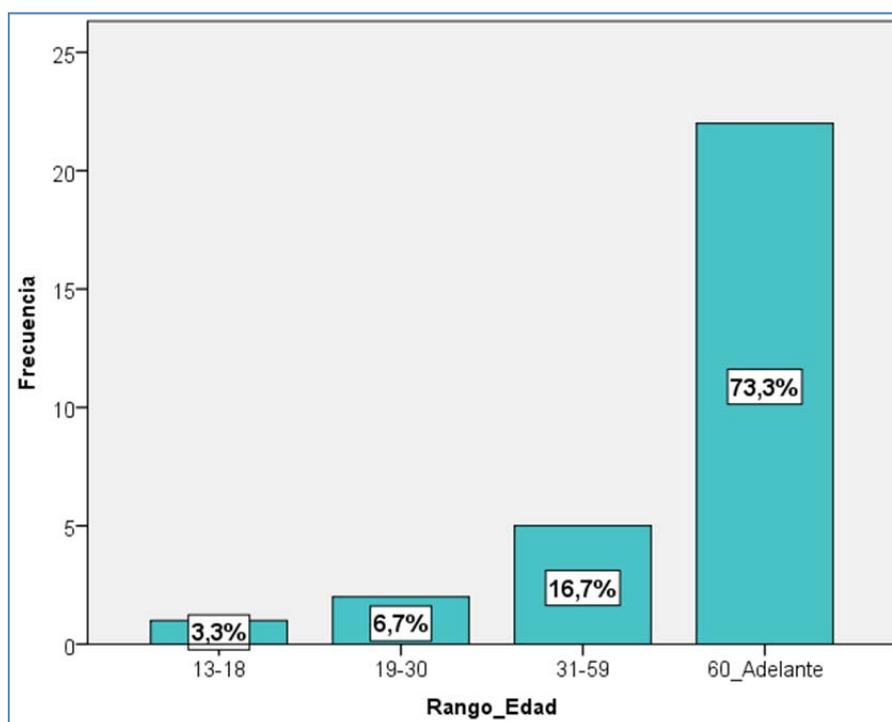


Gráfico 15-4: Edad

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 3,3% de las PCD están en un rango de edad de 13-18 años, un 6,7% en un rango de 19-30 años, un 16,7% en un rango de 31-59 años y el 73,3% son personas adultas mayores.

Interpretación: Si comparamos los datos del antes con los del después, se puede decir que una vez aplicada la propuesta de Gestión por Procesos, este grupo de personas supera los 60 años lo que se evidencia que efectivamente la población que mas sufre de discapacidad son los Adultos Mayores .

1.3.- Ocupación

Tabla 16-4: Ocupación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido ESTUDIA	1	3,3	3,3	3,3
OTRO	25	83,3	83,3	86,7
TRABAJA	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

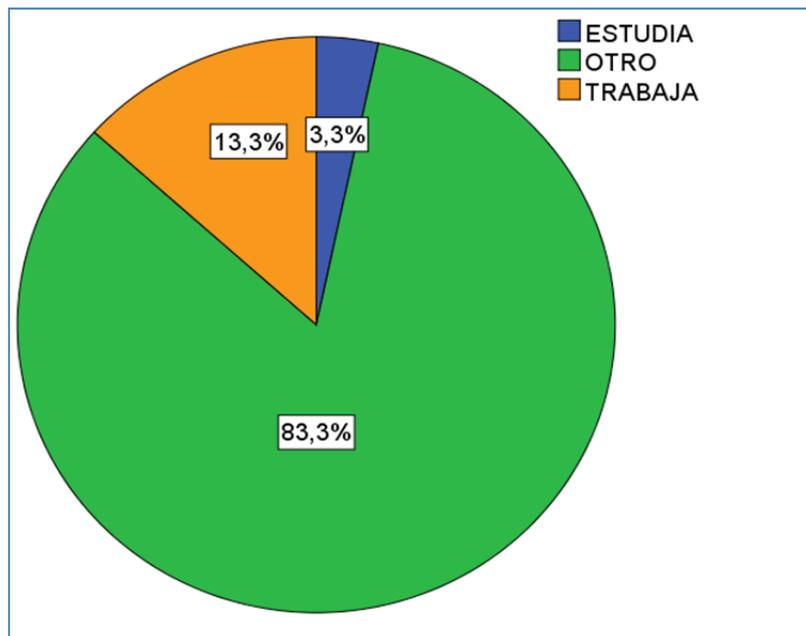


Gráfico 16-4: Ocupación

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 3,3% de las PCD, estudia; el 13,3% trabaja y el 83,3% realiza otras actividades.

Interpretación: Si comparamos los datos del antes con los del después, se puede decir que este grupo de personas se dedica a otro tipo de actividades que no sean trabajar o estudiar.

2.- Tipo de Discapacidad

Tabla 17-4: Tipo de Discapacidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido FÍSICA	25	83,3	83,3	83,3
PSICOLÓGICO	1	3,3	3,3	86,7
VISUAL	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

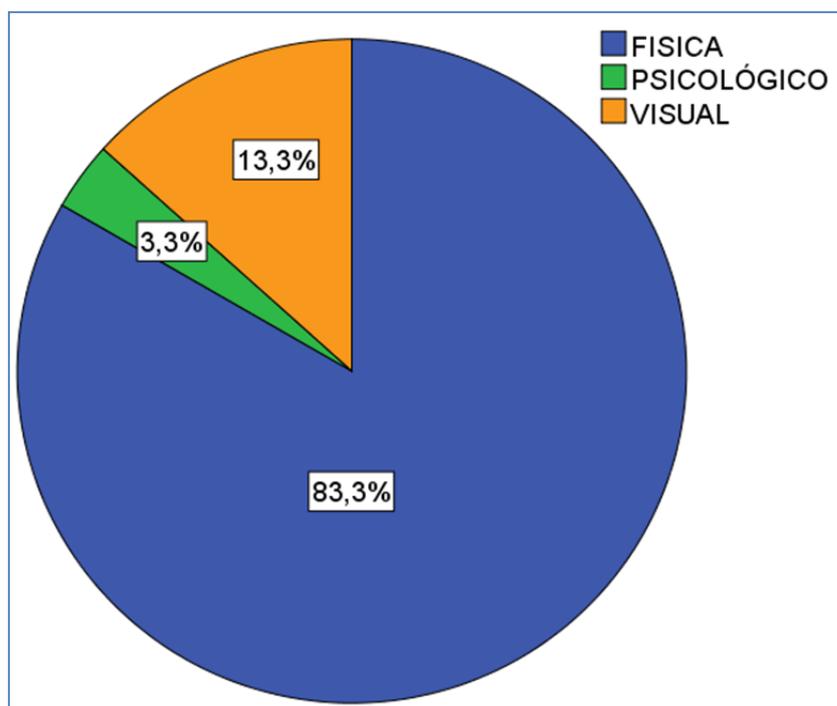


Gráfico 17-4: Tipo de Discapacidad

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 3,3% tiene una discapacidad psicológica, el 13,3% tiene una discapacidad visual y el 83,3% tienen una discapacidad física.

Interpretación: Si comparamos los datos del antes con los del después, se puede decir la mayor parte de este grupo de personas presenta una discapacidad física, una vez aplicada la propuesta de Gestión por Procesos

3.- Edad en la que manifestó su discapacidad

Tabla 18-4: Edad en la que manifestó su Discapacidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 13-18 AÑOS	3	10,0	10,0	10,0
19-30 AÑOS	5	16,7	16,7	26,7
31-59 AÑOS	10	33,3	33,3	60,0
60 EN ADELANTE	8	26,7	26,7	86,7
AL NACER	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

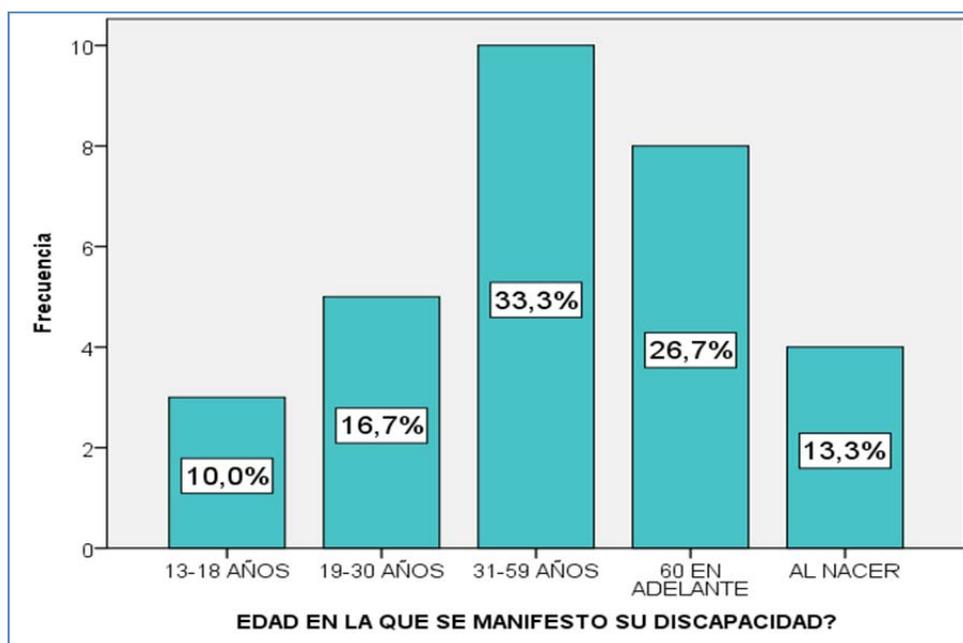


Gráfico 18-4: Edad en la que manifestó su Discapacidad

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 10% de las PCD manifestaron su discapacidad de los 13-18 años; 16,7% en las edades de 19-30 años; el 33,3% en las edades de 31-59 años; 26,7% a partir de los 60 años y el 13,3% al nacer.

Interpretación: Si comparamos los datos del antes con los del después, se puede decir que en este grupo de personas en las cuales se aplicó las encuestas, su discapacidad empezó a manifestarse en las edades comprendidas entre 31-59 años, pero le siguen los de 60 años en adelante; lo cual no se aparta mucho de los datos observados antes de la aplicación de la propuesta

4.- ¿Ha recibido ayudas técnicas por parte de la Coordinación Zonal 3 de Salud?

Tabla 19-4: Ha recibido ayudas técnicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	30	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

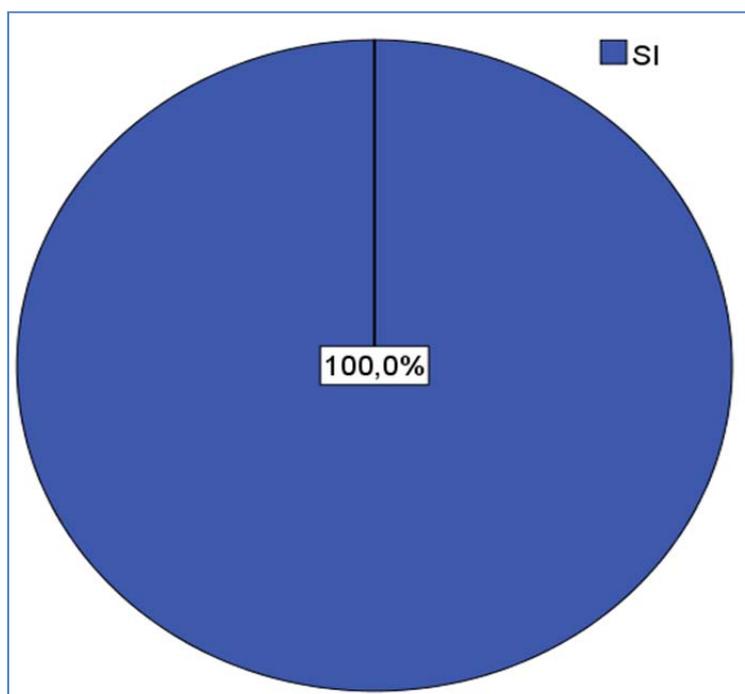


Gráfico 19-4: Ha recibido ayudas técnicas

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 100% de las PCD han recibido ayudas técnicas por parte de la Coordinación Zonal 3 de Salud.

Interpretación: Si comparamos los datos del antes con los del después, se puede decir que una vez aplicada la propuesta de Gestión por Procesos, en ambas encuestas se observa que ya han recibido ayudas técnicas por parte de la Coordinación Zonal 3 de Salud.

5.- ¿Le informaron cómo debe utilizar y para qué sirve la ayuda técnica entregada?

Tabla 20-4: Información sobre ayudas técnica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	30	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

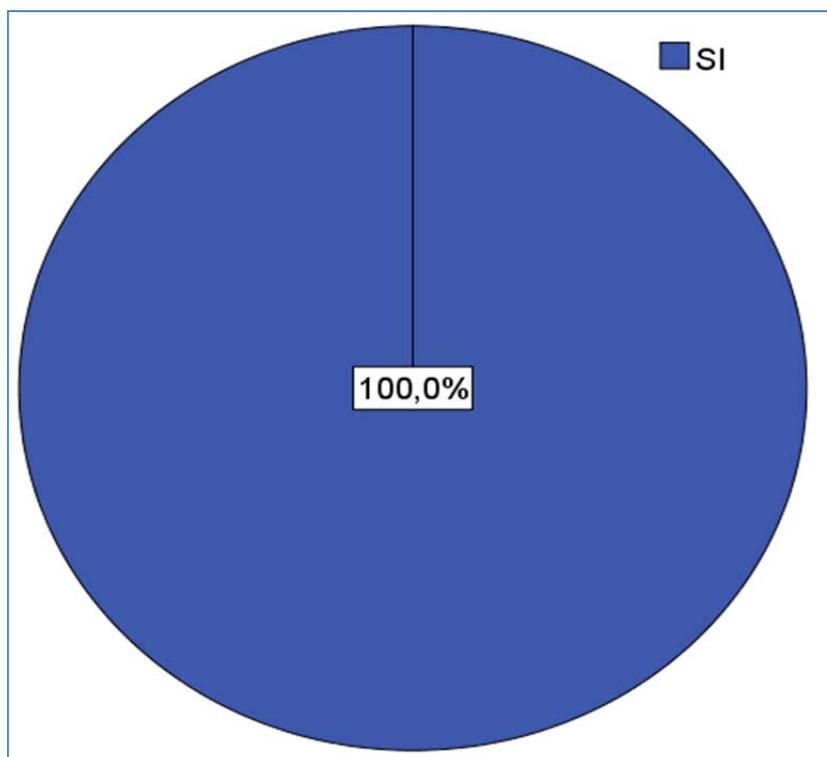


Gráfico 20-4: Información sobre Ayuda Técnica

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 100% de las PCD dicen que SI les informaron cómo y para qué sirven las ayudas técnicas.

Interpretación: Si comparamos los datos del antes con los del después, se puede decir que una vez aplicada la propuesta de Gestión por Procesos, todas las PCD que fueron atendidas en estos meses se sienten conformes y están satisfechas porque si les otorgado la información necesaria para saber cómo y para que sirven las ayudas técnicas.

6.- Considera usted que el tiempo de entrega de la ayuda técnica fue?

Tabla 21-4: Tiempo de entrega de la ayuda técnica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido AGIL	23	76,7	76,7	76,7
SE DEMORÓ UN POCO	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

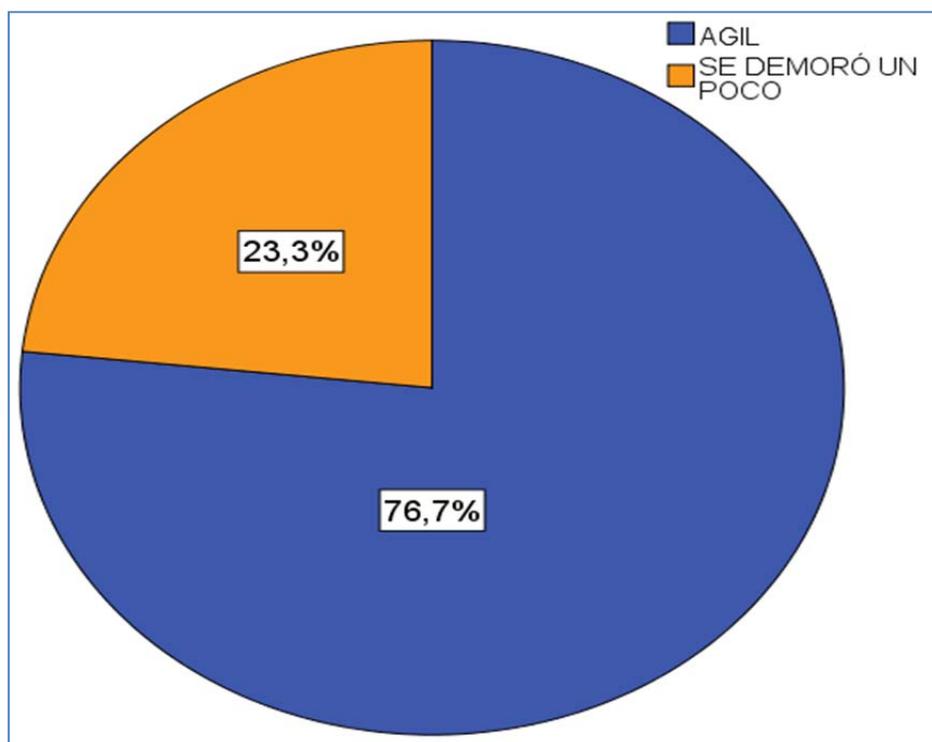


Gráfico 21-4: Tiempo de entrega de ayuda técnica

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 76,7% de las PCD consideran que el tiempo de entrega de las ayudas técnicas ha sido Ágil y el 23,3% considera que se Demoró un Poco.

Interpretación: Si comparamos los datos del antes con los del después, se puede decir que las PCD consideran que el tiempo de entrega ha mejorado mucho y se ha hecho más ágil..

7.- ¿Cómo fue la atención que recibió en la entrega de su ayuda técnica?

Tabla 22-4: Atención recibida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido EXCELENTE	21	70,0	70,0	70,0
MUY BUENA	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

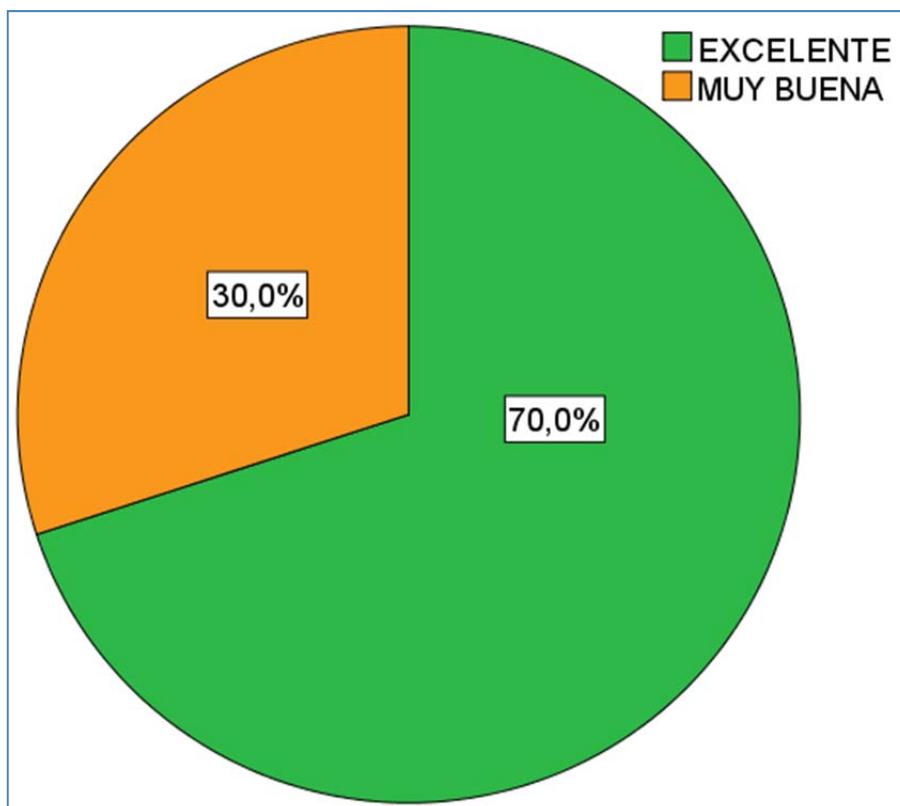


Gráfico 22-4: Atención recibida

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 70% de las PCD consideran que la atención recibida para la entrega de ayudas técnicas ha sido Excelente y el 30% opina que ha sido Muy Buena.

Interpretación: Si comparamos los datos del antes con los del después, se puede observar que la atención recibida por parte de las PCD, ha mejorado notablemente. Y la mayor parte, considera que la atención ha sido Excelente.

8.- ¿Considera usted que se puede mejorar el proceso de entrega de ayudas técnicas?

Tabla 23-4: Se puede mejorar el proceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	2	6,7	6,7	6,7
	SI	5	16,7	16,7	23,3
	UN POCO	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

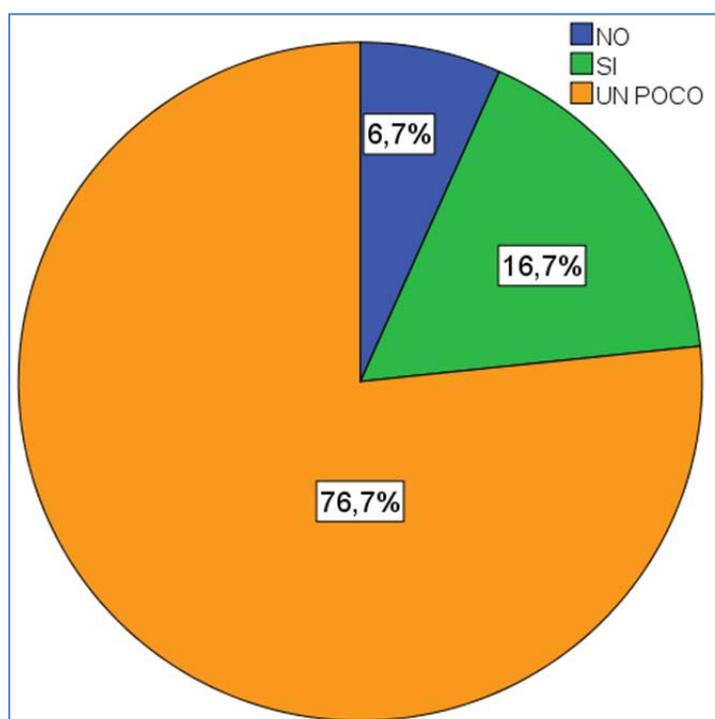


Gráfico 23-4: Se puede mejorar el proceso

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 76,7% de las PCD considera que se puede mejorar tan solo Un Poco el proceso de entrega de las ayudas técnicas, mientras que el 16,7% considera que Si se debe todavía mejorar y el 6,7% considera que ya No.

Interpretación: Si comparamos los datos del antes con los del después, se puede decir que las PCD han evidenciado una mejora en el proceso, por eso consideran que la entrega de las ayudas técnicas se puede mejorar tan solo un poco.

9.- ¿Como considera usted que la ayuda técnica ha influido en la calidad de vida del beneficiario/a?

Tabla 24-4: Influencia de la ayuda técnica en la calidad de vida de la PCD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MEJORADO	30	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

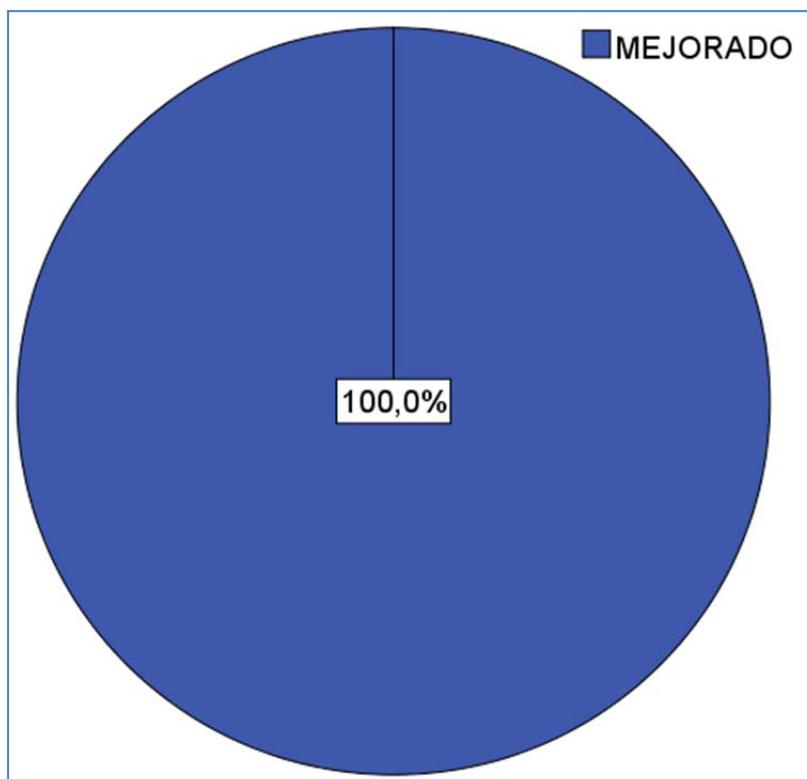


Gráfico 24-4: Influencia de ayuda técnica en calidad de vida de la PCD

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 100% de las PCD consideran que las ayudas técnicas Si han influido en su calidad de vida.

Interpretación: Si comparamos los datos del antes con los del después, se puede observar que las PCD consideran que las ayudas técnicas si han mejorado su calidad de vida.

10.- ¿Como considera usted que la ayuda técnica ha influido en la calidad de vida de la familia del beneficiario/a?

Tabla 25-4: Influencia en la calidad de vida de la familia de la PCD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MEJORADO	30	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

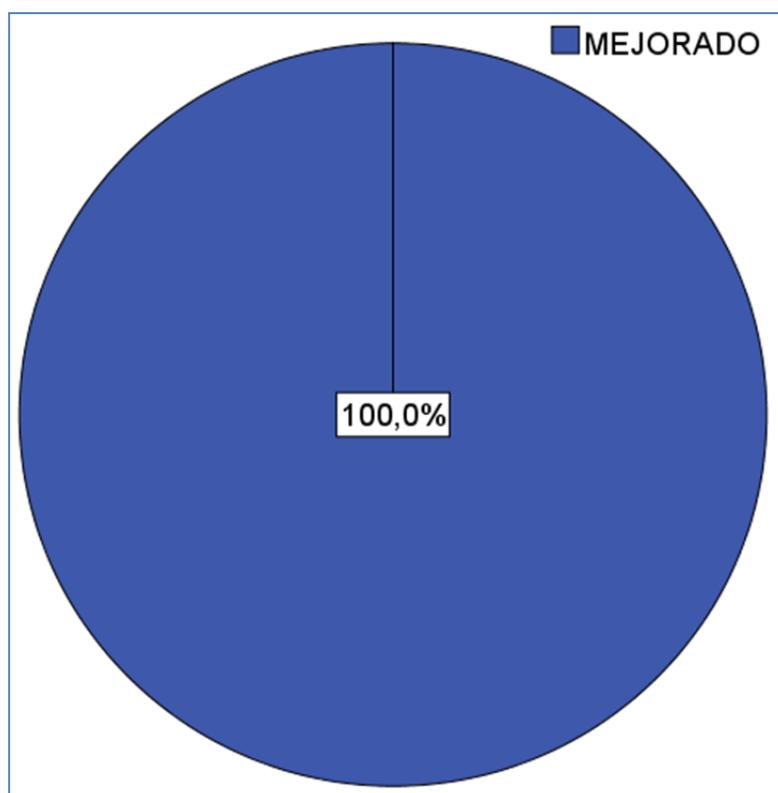


Gráfico 25-4: Influencia en la Calidad de Vida de la familia de la PCD

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 100% de las PCD considera que la ayuda técnica Si ha influido en la calidad de vida de su familia.

Interpretación: Si comparamos los datos del antes con los del después, se puede decir que las familias de las PCD consideran que las ayudas técnicas si han mejorado la calidad de vida de sus familiares.

11.- En la escala del 1 al 5 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la entrega de las ayudas técnicas en la Coordinación Zonal 3 de Salud?

Tabla 26-4: Nivel de satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido EXCELENTE	25	83,3	83,3	83,3
MUY BUENA	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

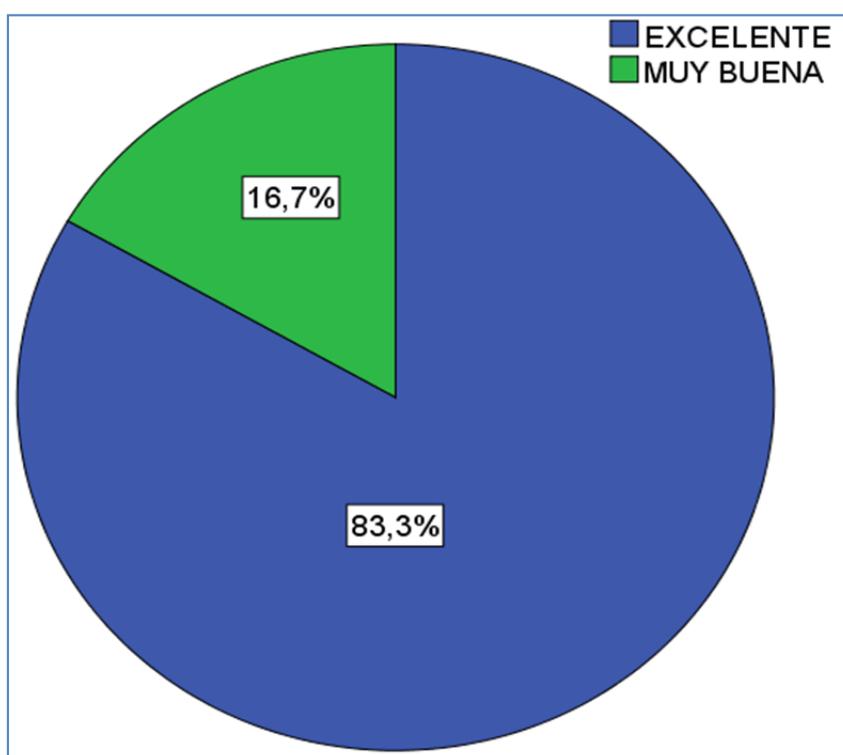


Gráfico 26-4: Nivel de Satisfacción

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 83,3% de las PCD dicen que su nivel de satisfacción en la entrega de ayudas técnicas es Excelente, el 16,7% considera que es Muy Buena.

Interpretación: Si comparamos los datos del antes con los del después, se puede decir que mientras se puso en aplicación la propuesta de Gestión de procesos, el nivel de satisfacción de las PCD ha sido excelente y el otro restante lo considera Muy Bueno

4.2. Tabulación de la Encuesta aplicada a los funcionarios que intervienen en el proceso de entrega de ayudas técnicas a las PCD

1.- ¿Considera usted que el proceso de entrega de las ayudas técnicas a las PCD es eficiente y oportuno?

Tabla 27-4: Es eficiente y oportuno el proceso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	8	88,9	88,9	88,9
SI	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

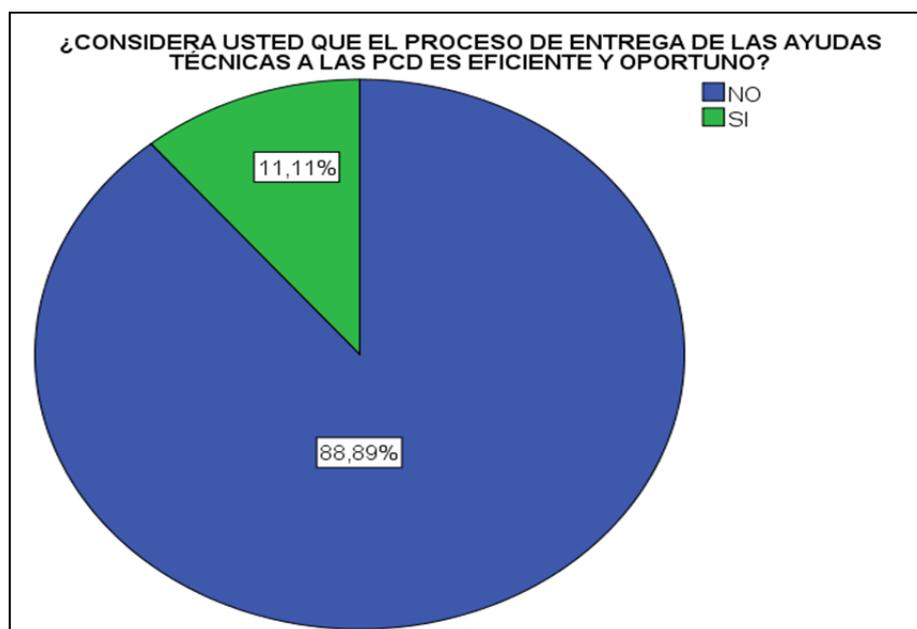


Gráfico 27-4: Es eficiente y oportuno el proceso

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 11,11% de los funcionarios consideran que el proceso de entrega de ayudas técnicas Sí es eficiente y oportuno; mientras que el 88,89% No lo consideran así.

Interpretación: Con estos datos se puede observar que los funcionarios han detectado falencias en la entrega, debido a que no se cuenta con un stock suficiente de ayudas técnicas.

3.- ¿Considera usted que se puede mejorar el proceso de entrega de ayudas técnicas a las PCD?

Tabla 28-4: Se puede mejorar el proceso de entrega

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad

Realizado por: Marvin Quizhpe

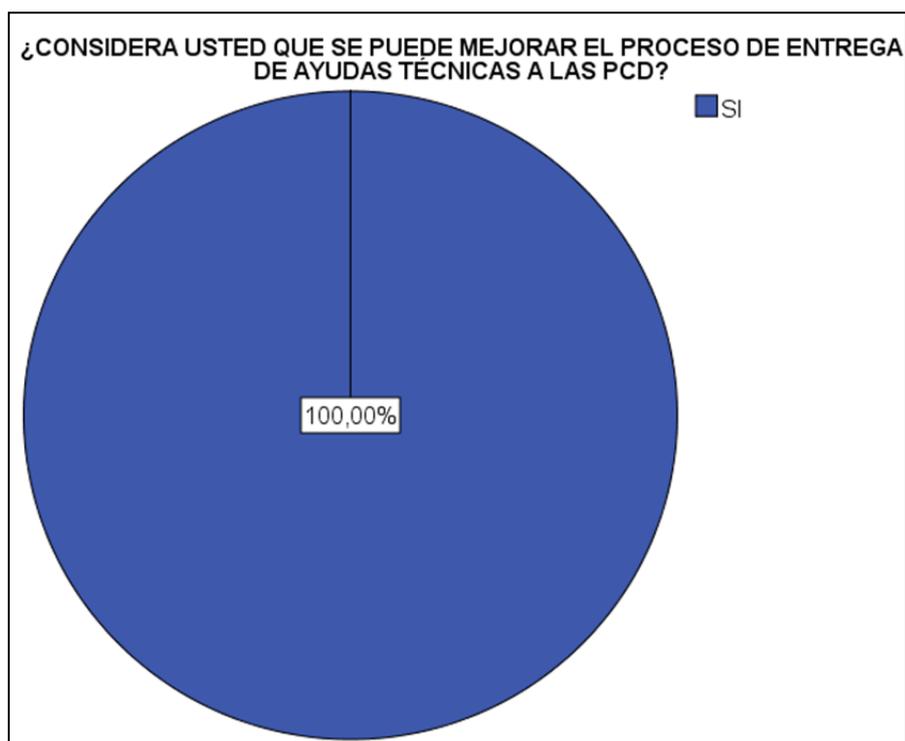


Gráfico 28-4: Se puede mejorar el proceso de entrega

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 100% de los funcionarios consideran que el Sí se puede mejorar el proceso de entrega de las ayudas técnicas.

Interpretación: Con estos datos se puede observar que los funcionarios consideran mejorar los procesos brindando un servicio de calidez y calidad.

4.- ¿Considera que el tiempo de entrega de las ayudas técnicas a las PCD es oportuno?

Tabla 29-4: El tiempo de entrega es oportuno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	7	77,8	77,8	77,8
SI	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad

Realizado por: Marvin Quizhpe

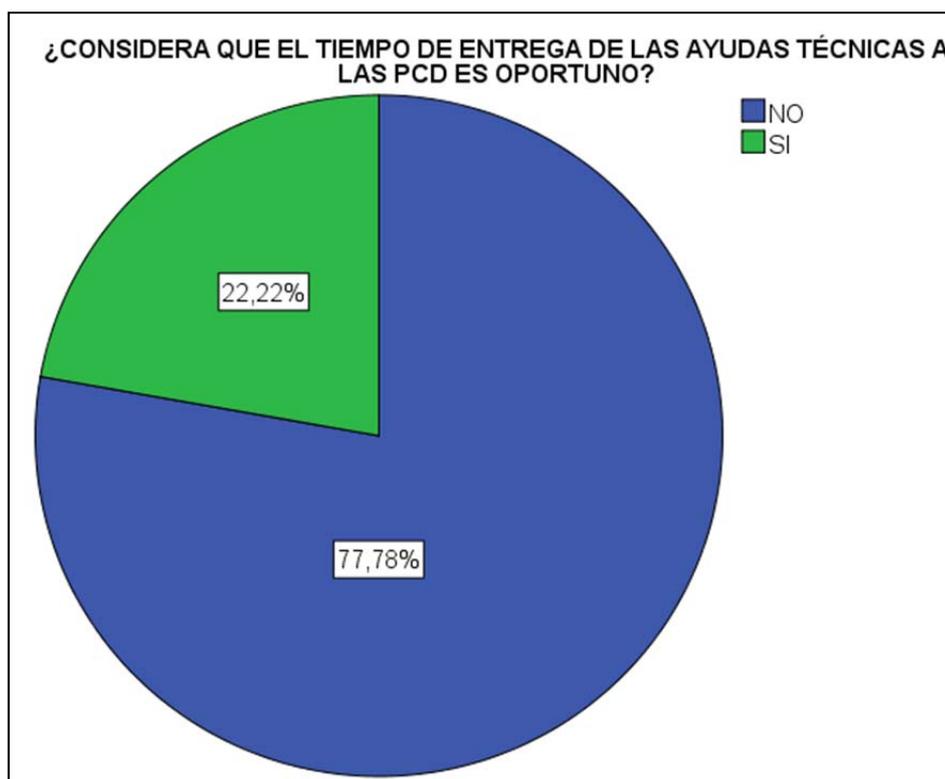


Gráfico 29-4: El tiempo de entrega es oportuno

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 22,22% de los funcionarios consideran que el tiempo de entrega de las ayudas técnicas a las PCD es oportuno; mientras que el 77,78% No lo consideran así.

Interpretación: Con estos datos se puede observar que los funcionarios consideran que falta stock, los procesos de contratación son muy largos, hay falencias con los proveedores, etc.

5.- ¿Considera que a más del tiempo de entrega de ayudas técnicas a las PCD, existen otros problemas en este proceso?

Tabla 30-4: Otros problemas en el proceso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	1	11,1	11,1	11,1
SI	8	88,9	88,9	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

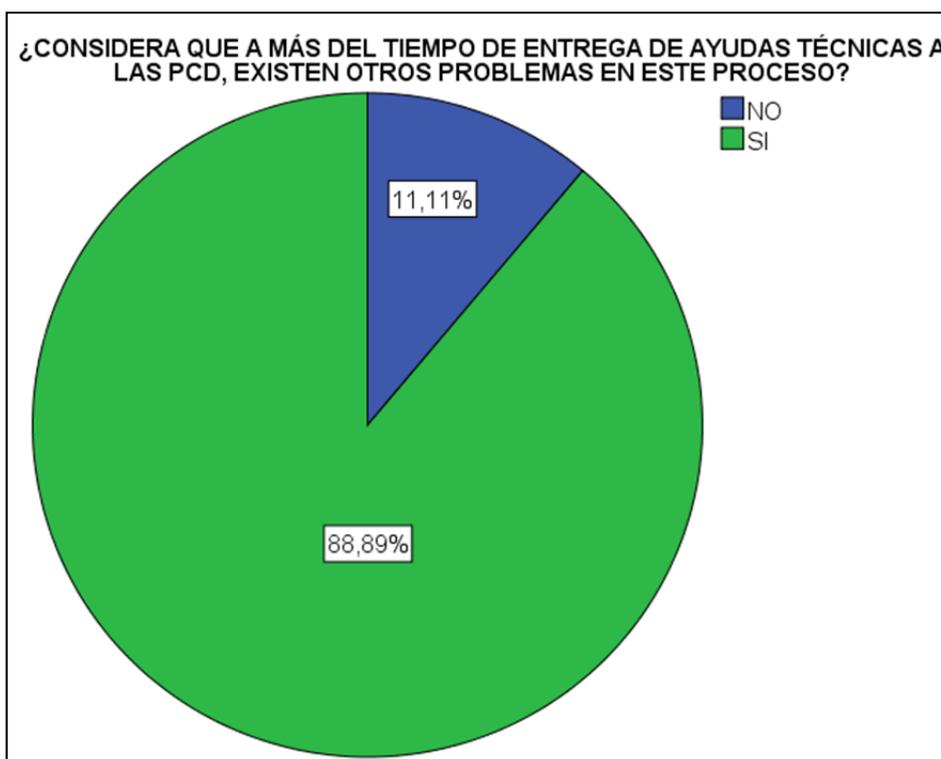


Gráfico 30-4: Otros problemas en el proceso

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 11,11% de los funcionarios consideran que Sí existen otros problemas que se presentan en el proceso de entrega de las ayudas técnicas; mientras que el 88,89% No lo consideran así.

Interpretación: Con estos datos se puede observar que los funcionarios consideran que el problema fundamental es el tiempo de entrega, reconocen que existen otros, pero no son tan relevantes.

6.- ¿Sabe usted si existe una Gestión por Procesos para la entrega oportuna de ayudas técnicas a las PCD?

Tabla 31-4: Existe una Gestión por Procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad

Realizado por: Marvin Quizhpe

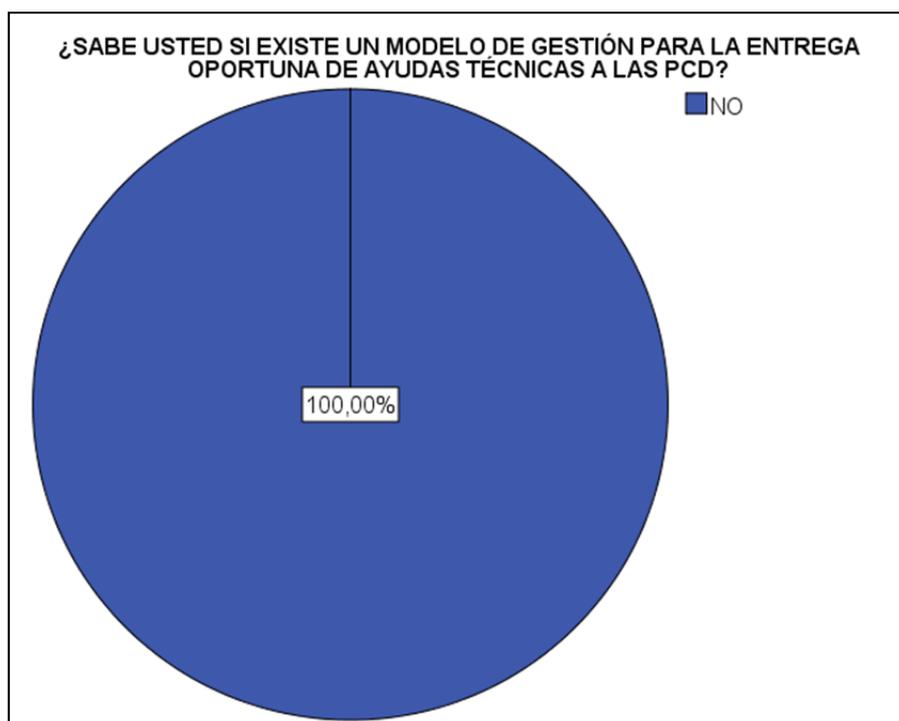


Gráfico 31-4: Existe una Gestión por Procesos

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 100% de los funcionarios consideran que No existe una Gestión por Procesos que permita la entrega oportuna de las ayudas técnicas a las PCD.

Interpretación: Con estos datos se puede observar que efectivamente no existe una Gestión por Procesos que ayude a optimizar la entrega de las ayudas técnicas a las PCD

7.- Si en la pregunta anterior respondió que no. ¿Considera usted que tener una Gestión por Procesos sería sustancial para mejorar la entrega de ayudas técnicas a las PCD y demás problemas existentes?

Tabla 32-4: Es sustancial tener una Gestión por Procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

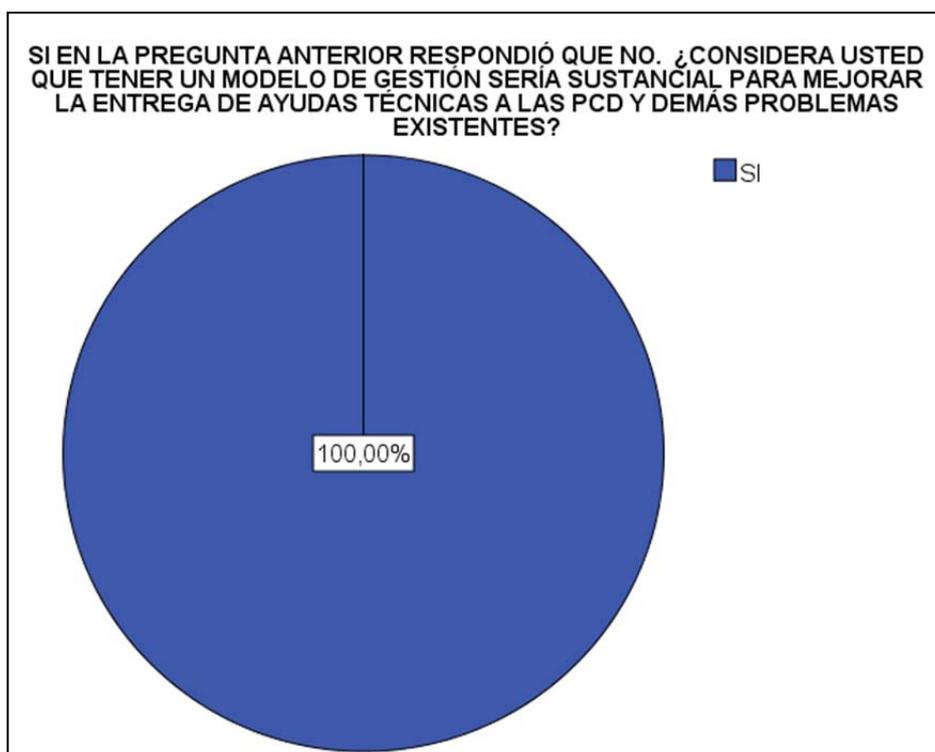


Gráfico 32-4: Es sustancial tener una Gestión por Procesos

Realizado por: Marvin Quizhpe

Análisis: El 100% de los funcionarios consideran que tener una Gestión por Procesos es sustancial para mejorar la entrega de las ayudas técnicas a las PCD.

Interpretación: Con estos datos se puede observar que los funcionarios consideran que la elaboración de flujogramas y guías de procesos deberían constar en una Propuesta de Gestión por Procesos.

4.3. Análisis Comparativo de los datos del antes y después de las encuestas a las PCD

Tabla 33-4: Tabla comparativa de los datos del antes y después

3.- Edad en la que manifestó su discapacidad		
PARAMETROS	% ANTES	% DESPUES
13-18 AÑOS	4,1%	10,0%
19-30 AÑOS	19,7%	16,7%
31-59 AÑOS	27,9%	33,3%
60 EN ADELANTE	31,1%	26,7%
AL NACER	17,2%	13,3%
4.- ¿Ha recibido ayudas técnicas por parte de la Coordinación Zonal 3 de Salud?		
PARAMETROS	% ANTES	% DESPUES
SI	100%	100%
5.- ¿Le informaron cómo debe utilizar y para qué sirve la ayuda técnica entregada?		
PARAMETROS	% ANTES	% DESPUES
NO	9,8%	0%
SI	90,2%	100%
6.- Considera usted que el tiempo de entrega de la ayuda técnica fue....		
PARAMETROS	% ANTES	% DESPUES
AGIL	12,3%	76,7%
SE DEMORO MUCHO	34,4%	0%
SE DEMORÓ UN POCO	53,3%	23,3%
7.- ¿Cómo fue la atención que recibió en la entrega de su ayuda técnica?		
PARAMETROS	% ANTES	% DESPUES
BUENA	24,6%	0%
EXCELENTE	4,1%	70,0%
MUY BUENA	71,3%	30,0%
8.- ¿Considera usted que se puede mejorar el proceso de entrega de ayudas técnicas?		
PARAMETROS	% ANTES	% DESPUES
SI	100,0%	16,7%
NO	0%	6,7%
UN POCO	0%	76,7%
9.- ¿Como considera usted que la ayuda técnica ha influido en la calidad de vida del beneficiario/a?		
PARAMETROS	% ANTES	% DESPUES
MEJORADO	95,9%	100%
NO HUBO CAMBIO	4,1%	0%
10.- ¿Como considera usted que la ayuda técnica ha influido en la calidad de vida de la familia del beneficiario/a?		
PARAMETROS	% ANTES	% DESPUES
MEJORADO	98,4%	100%

NO HUBO CAMBIO	1,6%	0%
11.- En la escala del 1 al 5 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la entrega de las ayudas técnicas en la Coordinación Zonal 3 de Salud?		
PARAMETROS	% ANTES	% DESPUES
EXCELENTE	5,7%	83,3%
MUY BUENA	73,0%	16,7%
BUENA	21,3%	0%

Fuente: Encuesta aplicada a las Personas con Discapacidad
Realizado por: Marvin Quizhpe

Interpretación:

Con los datos de la tabla comparativa de las encuestas del antes y después, se puede concluir lo siguiente:

- En cuanto a la edad en la que se manifestó la discapacidad, la mayor parte de las personas que se atienden en la Coordinación Zonal 3, manifiestan que su discapacidad se presentó a partir de los 60 años. Esto evidencia que mientras más pasan los años, las personas van perdiendo sus capacidades visuales, motoras, mentales, auditivas, etc.; y es por eso que en la mayor parte de la población la discapacidad se manifiesta en una edad avanzada.
- Todas las personas que son atendidas en la Coordinación Zonal 3, han recibido ayudas técnicas por parte de la Coordinación Zonal 3 de Salud.
- En cuanto a la información recibida por parte de las PCD, respecto a cómo debe utilizar y para qué la ayuda técnica, en los datos del antes, todavía había un porcentaje que afirmaba no haber recibido este servicio, mientras que en los datos del después, el 100% afirma haber recibido con satisfacción esta información.
- Según los datos de la encuesta piloto del Antes, el tiempo de entrega de las ayudas técnicas si se demoraba, pero una vez que se aplicó la propuesta un gran porcentaje consideró que el tiempo de entrega ya fue ágil, aunque algunos consideraban que se demoró poco.
- Anteriormente la atención recibida por las PCD, se encontraba entre muy buena y buena, pero después de la aplicación de la propuesta, el 70% de la PCD afirmó que era excelente, sin embargo existe un 30% que todavía considera que la atención fue muy buena.
- Anteriormente todas las personas con discapacidad, es decir el 100%, consideraba que si se podía mejorar el proceso de entrega de las ayudas técnicas. Pero una vez aplicada la propuesta, el 76,7% de las PCD considera que se puede mejorar un poco el proceso.
- Anteriormente el 95,9% de las PCD, consideraba que ha mejorado su estilo de vida, pero una vez aplicada la propuesta, el 100% considera que las ayudas técnicas han mejorado totalmente su calidad de vida; ya que los ha hecho más independientes.
- Anteriormente el 98,4% de las PCD, consideraba que la ayuda técnica si ha influido en la calidad de vida de su familia, pero una vez aplicada la propuesta, el 100% considera que las

ayudas técnicas han mejorado totalmente la calidad de vida de sus familiares; ya que tienen menos trabajo y es menor el esfuerzo para ayudar a su familiar.

- Antes el nivel de satisfacción de las PCD era muy bueno en un 73% y después de aplicar la propuesta es excelente en un 83,3%.

4.4. Comprobación de las Hipótesis

4.4.1. Hipótesis Específica 1

El diagnóstico de la situación actual de los procesos en la Coordinación Zonal 3- Salud permitirá tener un conocimiento global de los procesos inherentes a la entrega de ayudas técnicas.

Para la comprobación de esta hipótesis, se procedió a realizar las encuestas a los nueve funcionarios que intervienen en el proceso de entrega de ayudas técnicas a las personas con discapacidad de la ciudad de Riobamba, por parte de la Coordinación Zonal 3 de Salud, en donde se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 88,89% del personal considera que el proceso de entrega de las ayudas técnicas no era eficiente ni oportuno.
- El 100% del personal consideró que si se podría mejorar el proceso de entrega de ayudas técnicas.
- El 77,78% consideraba que el tiempo de entrega era inoportuno, debido a la falta de stock, largos procesos de contratación, falencias con los proveedores, etc.
- El 88,89% consideraba que además del tiempo de entrega de las ayudas técnicas, existían otros problemas en el proceso, como: la prescripción se la tenía que hacer manualmente, los sistemas informáticos eran lentos y deficientes, habían retraso en las compras, la organización de los procesos no estaban bien definidos, y la falta de capacitación a los funcionarios.

También se pudo entrevistar a los cuatro funcionarios, Jefes de las áreas Administrativa, Financiera, Provision de Salud y Planificación; donde se pudo obtener información acerca de las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas de cada departamento y así poder realizar un diagnóstico situacional.

Con toda la información recolectada se pudo desarrollar la propuesta de Gestión de Procesos y socializarla mediante una capacitación a los funcionarios intervinientes en el procesos de entrega de ayudas técnicas.(Ver Anexos O)

A continuación se muestra el esquema de la capacitación:

Tabla 34-4: Cronograma de capacitación

CAPACITACION DE LA PROPUESTA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA ENTREGA DE AYUDAS TECNICAS		
FECHA	TEMAS	RESPONSABLE
01/02/17	<ul style="list-style-type: none"> • Generalidades de la propuesta (objetivos, antecedentes, análisis situacional, FODA) 	Ing. Marvin Quizhpe
01/02/17	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos y procesos estratégicos 	Ing. Marvin Quizhpe
01/02/17	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos Operativos y flujogramas 	Ing. Marvin Quizhpe
01/02/17	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de Soporte y flujogramas 	Ing. Marvin Quizhpe

Realizado por: Marvin Quizhpe

4.4.2. Hipótesis Específica 2

El nivel de satisfacción de las PCD depende de la atención recibida en la Coordinación Zonal 3 de Salud y el tiempo de entrega de las ayudas técnicas

Para la comprobación de la hipótesis se ha tomado en consideración los datos de las encuestas aplicadas a las personas con discapacidad, que asistieron en los meses de febrero a abril (Ver anexo J), a la Coordinación Zonal 3 de Salud, con el mismo cuestionario de preguntas. Con lo cual se obtuvo los siguientes resultados:

- Pregunta 11.- En la escala del 1 al 5 ¿cual es su nivel de satisfacción con respecto a la entrega de las ayudas técnicas en la coordinación zonal 3 de salud?

NIVEL DE SATISFACCION DESPUES

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	25	83,3
MUY BUENA	5	16,7
BUENO	0	0,0
REGULAR	0	0,0
MALA	0	0,0
Total	30	100,0

- Pregunta 7.- ¿Cómo fue la atención que recibió en la entrega de su ayuda técnica?

ATENCION RECIBIDA DESPUES

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	26	86,7
MUY BUENA	4	13,3
BUENA	0	0,0
REGULAR	0	0,0
MALA	0	0,0
Total	30	100,0

- Pregunta 4.- ¿Considera que el tiempo de entrega de las ayudas técnicas a las pcd es oportuno?

TIEMPO DE ENTREGA DESPUES

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
AGIL	28	93,3
SE DEMORO POCO	2	6,7
SE DEMORO MUCHO	0	0,0
Total	30	100,0

Análisis de Chi cuadrado (atención recibida vs nivel de satisfacción)

- Se consideró aplicar la prueba del Chi cuadrado de Pearson, que no es más que una distribución probabilística continua, que se apoya en un parámetro que representa a los grados de libertad. En donde se compara dos variables para determinar su relación, estas variables son el nivel de satisfacción y la atención recibida. Para lo cual se ha planteado una hipótesis nula y una hipótesis alternativa. Como se muestra a continuación:

Ho: Hipótesis Nula

El nivel de satisfacción de las PCD, NO depende de la atención recibida en la Coordinación Zonal 3 de Salud.

Ha: Hipótesis Alternativa

El nivel de satisfacción de las PCD depende de la atención recibida en la Coordinación Zonal 3 de Salud.

Estimador Estadístico

Para comprobar esta hipótesis se utilizará la prueba de Chi-cuadrado que permite determinar si el conjunto de frecuencias observadas se ajusta a un conjunto de frecuencias esperadas o teóricas, para lo cual se aplica la fórmula:

$$X^2 = \sum \left(\frac{(FO - FE)^2}{FE} \right)$$

Donde:

FO = Datos observados

FE = Datos esperados

Nivel de Significación y Regla de Decisión

Nivel de significación o margen de error: 5% = 0.05

Regla de Decisión:

Se acepta la Ho si: $X^2_{calculado} < X^2_{critico}$ o tabla

Se acepta la Ha si: $X^2_{calculado} > X^2_{critico}$ o tabla

ATENCION RECIBIDA*NIVEL DE SATISFACCION DESPUES tabulación cruzada

		NIVEL DE SATISFACCION DESPUES		Total
		EXCELENTE	MUY BUENA	
ATENCION RECIBIDA	EXCELENTE	25	1	26
	MUY BUENA	0	4	4
Total		25	5	30

Grados de libertad: $GL = (\text{filas} - 1) (\text{columnas} - 1)$

$$GL = (2-1) (2-1)$$

$$GL = 1$$

$$FE = \frac{\text{total columnas} * \text{total filas}}{\text{Total}}$$

$$25 \rightarrow \frac{25 * 26}{30} = 21,7$$

$$1 \rightarrow \frac{5 * 26}{30} = 4,3$$

$$0 \rightarrow \frac{25 * 4}{30} = 3,3$$

$$4 \rightarrow \frac{5 * 4}{30} = 0,7$$

ATENCION RECIBIDA*NIVEL DE SATISFACCION DESPUES tabulación cruzada

			NIVEL DE SATISFACCION DESPUES		Total
			EXCELENTE	MUY BUENA	
ATENCION RECIBIDA	EXCELENTE	FO	25	1	26
		FE	21,7	4,3	
	MUY BUENA	FO	0	4	4
		FE	3,3	0,7	4,0
Total			25	5	30
			25,0	5,0	30,0

Procedemos a calcular el chi cuadrado usando la formula.

$$X^2 = \sum \left(\frac{(FO - FE)^2}{FE} \right)$$

$$X^2 = \left(\frac{(25 - 21,7)^2}{21,7} \right) + \left(\frac{(1 - 4,3)^2}{4,3} \right) + \left(\frac{(0 - 3,3)^2}{3,3} \right) + \left(\frac{(4 - 0,7)^2}{0,7} \right)$$

$$X^2 = 0,5 + 2,5 + 3,3 + 15,6$$

$$X^2 = 23,07$$

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl
Chi-cuadrado de Pearson	23,077	1
N de casos válidos	30	

De acuerdo con la Regla de decisión:

$$X^2_{\text{calculado}} = 23,07$$

$$X^2_{\text{critico o tabla}} = 3,8415$$

Por lo tanto $X^2_{\text{calculado}} > X^2_{\text{critico o tabla}}$

$$23,07 > 3,8415$$

Lo que se concluye que con un nivel de significancia del 5% y con grados de libertad de 1, según la tabla de valores de Chi cuadrado (Ver Anexo I), se acepta la Ha, es decir que el nivel de satisfacción de las PCD depende de la atención a recibida en la Coordinación Zonal 3 de Salud

Análisis de Chi cuadrado (tiempo de entrega vs nivel de satisfacción)

- Para aplicar la prueba del Chi cuadrado de Pearson, en la comparación de las variables nivel de satisfacción y tiempo de entrega de ayudas técnicas. Para los cual se ha planteado una hipótesis nula y una hipótesis alternativa. Como se muestra a continuación:

Ho: Hipótesis Nula

El nivel de satisfacción de las PCD, NO depende de la entrega de ayudas técnicas.

Ha: Hipótesis Alternativa

El nivel de satisfacción de las PCD depende de la entrega de ayudas técnicas.

Estimador Estadístico

Para comprobar esta hipótesis se utilizará la prueba de Chi-cuadrado que permite determinar si el conjunto de frecuencias observadas se ajusta a un conjunto de frecuencias esperadas o teóricas, para lo cual se aplica la fórmula:

$$X^2 = \sum \left(\frac{(FO - FE)^2}{FE} \right)$$

Donde:

FO = Datos observados

FE = Datos esperados

Nivel de Significación y Regla de Decisión

Nivel de significación o margen de error: 5% = 0.05

Regla de Decisión:

Se acepta la Ho si: $X^2_{calculado} < X^2_{critico}$ o tabla

Se acepta la Ha si: $X^2_{calculado} > X^2_{critico}$ o tabla

TIEMPO DE ENTREGA*NIVEL DE SATISFACCION DESPUES tabulación cruzada

		NIVEL DE SATISFACCION DESPUES		Total
		EXCELENTE	MUY BUENA	
TIEMPO DE ENTREGA	AGIL	25	3	28
	SE DEMORO POCO	0	2	2
Total		25	5	30

Grados de libertad: $GL = (\text{filas} - 1) (\text{columnas} - 1)$

$$GL = (2-1) (2-1)$$

$$GL = 1$$

$$FE = \frac{\text{total columnas} * \text{total filas}}{\text{Total}}$$

$$25 \rightarrow \frac{25 * 28}{30} = 23,33$$

$$3 \rightarrow \frac{5 * 28}{30} = 4,67$$

$$0 \rightarrow \frac{25 * 2}{30} = 1,67$$

$$2 \rightarrow \frac{5 * 2}{30} = 0,3$$

TIEMPO DE ENTREGA*NIVEL DE SATISFACCION DESPUES tabulación cruzada

			NIVEL DE SATISFACCION DESPUES		Total
			EXCELENTE	MUY BUENA	
TIEMPO DE ENTREGA	AGIL	FO	25	3	28
		FE	23,33	4,67	
	SE DEMORO	FO	0	2	2
	POCO	FE	1,67	0,3	
Total			25	5	30
			25,0	5,0	30,0

Procedemos a calcular el chi cuadrado usando la formula.

$$X^2 = \sum \left(\frac{(FO - FE)^2}{FE} \right)$$

$$X^2 = \left(\frac{(25 - 23,33)^2}{23,33} \right) + \left(\frac{(3 - 4,67)^2}{4,67} \right) + \left(\frac{(0 - 1,67)^2}{1,67} \right) + \left(\frac{(2 - 0,3)^2}{0,3} \right)$$

$$X^2 = 0,1190 + 0,5952 + 1,666 + 8,333$$

$$X^2 = 10,71$$

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl
Chi-cuadrado de Pearson	10,714 ^a	1
N de casos válidos	30	

De acuerdo con la Regla de decisión:

$$X^2_{\text{calculado}} = 10,71$$

$$X^2_{\text{critico o tabla}} = 3,8415$$

Por lo tanto $X^2_{\text{calculado}} > X^2_{\text{critico o tabla}}$

Lo que se concluye que con un nivel de significancia del 5% y con grados de libertad de 1, según la tabla de valores de Chi cuadrado (Ver Anexo I), se acepta la H_a , es decir que el nivel de satisfacción de las PCD depende de la entrega oportuna de las ayudas técnicas.

4.4.3. Hipótesis Específica 3

El diseñar flujogramas de procesos permitirá definir el esquema de las actividades inherentes a la entrega de ayudas técnicas a las personas con discapacidad.

Para la comprobación de esta hipótesis, se procedió a elaborar los flujogramas de procesos en donde se definen ordenadamente las actividades que se deben seguir para realizar la tarea correspondiente.

Posteriormente se elaboró un cuadro, donde se especifica las actividades que se encuentran el flujograma y sus respectivos responsables.

CAPITULO V

5. PROPUESTA

Propuesta de Gestión por Procesos para optimizar la entrega de ayudas técnicas a las Personas con Discapacidad

5.1. Objetivos

5.1.1. *General:*

- Diseñar una Propuesta de Gestión por Procesos que permita optimizar la entrega de ayudas técnicas a las Personas con Discapacidad.

5.1.2. *Específicos:*

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Coordinación Zonal 3 de Salud.
- Elaborar un matriz F.O.D.A de la institución.
- Diseñar diagramas de flujo que indiquen el proceso adecuado de la entrega de ayudas técnicas.

5.2. Antecedentes

Cuando se habla de discapacidad se hace referencia a una condición que altera el desarrollo esperado de una persona, la que puede derivar básicamente de una enfermedad, un accidente o una alteración genética. No hace distinción entre hombres y mujeres o de clases sociales. La deficiencia es la pérdida o anormalidad de una estructura o función. En cambio, la discapacidad se refiere a toda restricción o ausencia de la capacidad de realizar una actividad, producto de la deficiencia, en los márgenes que se consideran normales para un ser humano.

La prevalencia de la discapacidad se asocia a variados factores, muchos de los cuales actualmente han elevado sus tasas de ocurrencia, como el desarrollo urbano, los accidentes de todo tipo (laborales, domésticos o de tránsito) y el uso de pesticidas y otros elementos contaminantes.

Las personas con discapacidad presentan requerimientos particulares para satisfacer sus necesidades básicas y desarrollar actividades cotidianas, especialmente vinculadas a las ayudas técnicas y a la rehabilitación. Pero, como cualquier individuo, también requieren acceder y participar de la vida social, es decir, de derechos fundamentales como la educación, la familia, el trabajo, la recreación, del deporte o la cultura.

Históricamente en el Ecuador las personas con discapacidad han sido relegadas y excluidas del desarrollo por la inexistencia de una política pública integral orientada al reconocimiento de sus derechos. A partir del año 2007, la Vicepresidencia de la República asumió por encargo presidencial, según el Decreto Ejecutivo 43-A de 17 de enero de 2007, la atención a las personas con discapacidad. En el mismo año, el gobierno del Ecuador mediante Decreto Ejecutivo No. 1188, declaró el estado de emergencia al sistema de prevención de discapacidades, atención y provisión de ayudas técnicas e insumos médicos, accesibilidad, registro, capacitación y acceso a los servicios públicos. En este decreto se encarga a la Vicepresidencia de la República la implementación de la reforma integral al sistema y la formulación de la política pública sobre discapacidades.

La declaratoria de emergencia tuvo como objetivos mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad e implementar en el país la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo.

Esta convención supera el concepto errado que veía a la discapacidad como un problema de carácter médico, cuya atención requiere fundamentalmente de una reparación de la salud y la rehabilitación, construyendo un nuevo paradigma, centrado en los conceptos de inclusión, derechos y ejercicio de ciudadanía.

Por otro lado la Constitución de la República (2008) realizada en Montecristi reconoce a las personas con discapacidad dentro de los grupos de atención prioritaria, promoviendo su inclusión en la sociedad y reconociendo sus derechos fundamentales.

Para cumplir los mandatos constitucionales y ejecutivos en materia de discapacidades en el año 2007- 2008 la Vicepresidencia de la República del Ecuador ejecutó el Programa “Ecuador sin

Barreras”, alcanzando logros importantes en la dotación de ayudas técnicas a personas con discapacidad, la capacitación de personas con discapacidad en varios ámbitos, la creación de un centro Médico Especializado en complicaciones inherentes a la discapacidad física y acuerdos con GADS para dotar de accesibilidad a sitios a espacios públicos, entre otros.

Sin embargo, se evidenció también la insuficiente disponibilidad de datos para planificar permanentemente las acciones en favor de las personas con discapacidad. La información sobre las discapacidades en el Ecuador es limitada y proviene del Censo de Población y Vivienda realizado por el INEC en el año 2001 (al ser un censo de población no puede ser un estudio específico del sector, presenta un conteo de personas con discapacidad sin un criterio claro de clasificación). Otras fuentes de información como “Ecuador: La Discapacidad en Cifras – 2004” del CONADIS y el Informe Final de la Dirección de Planificación del INEC, “La Discapacidad en el Ecuador - 2009”, se basan en encuestas aplicadas a una muestra de hogares, sin constituir una aproximación real al universo total y a las necesidades de esta población.

Las necesidades más prioritarias e identificadas hasta el momento son: ayudas técnicas (sillas de ruedas, bastones, muletas, colchones antiescaras, audífonos, etc.), ayuda o subsidio para comprar o adaptar aparatos o compra de medicamentos, pensiones por discapacidad, alimentación gratuita (para las personas en casos más críticos), becas de estudio por discapacidad, empleo, jubilaciones por discapacidad y sobre todo la respuesta como Ministerio de salud Pública en lo que corresponde a la provisión de servicios básicos y especializados dentro de este ámbito; de esta forma mejorar la calidad de vida y la intervención temprana de la discapacidad y personas con discapacidad detectadas y la intervención temprana de la discapacidad.

5.3. Análisis Situacional

Una vez culminado el proyecto propuesto por la Vicepresidencia de la República, el Ministerio de Salud Pública por competencia y rectoría asume desde Julio del 2014 la entrega de Ayudas Técnicas, con un nuevo proyecto denominado “Atención Integral e Integradora a PCD, Rehabilitación y Cuidados Especiales en Salud”

El propósito de este proyecto es garantizar el acceso y la atención continua, integral e intersectorial a personas con algún tipo de discapacidad, con problemas de salud mental y aquellas que requieran cuidados especiales en salud.

Amparados en el Artículo 23, de la Ley Orgánica de Discapacidades. Medicamentos, insumos, ayudas técnicas, producción, disponibilidad y distribución.- (...) Las órtesis, prótesis y otras ayudas técnicas y tecnológicas que reemplacen o compensen las deficiencias anatómicas o funcionales de las personas con discapacidad, serán entregadas gratuitamente por la autoridad sanitaria nacional a través del Sistema Nacional de Salud; que además, garantizará la disponibilidad y distribución de las mismas, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos. (...)

En Oficio No. T.5991-SGJ-14-234, del 27 de marzo de 2014, donde el Dr. Alexis Mera, Secretario General Jurídico de la Presidencia de la República indica: “(...) el Ministerio de Salud Pública, como autoridad calificadora, debe emitir la acreditación pertinente a favor de las personas que presenten una discapacidad igual o superior al 30 por ciento, a fin de resguardar los derechos de todos los beneficiarios de la Ley de Discapacidades. (...)”.

Dentro de este proyecto, se ha recibido una asignación presupuestaria que asciende a un valor de \$ 903.713.78 con una ejecución presupuestaria de \$901.739.91 con un porcentaje de ejecución del 100%. Este porcentaje tiene que ver con la ejecución de las unidades desconcentradas a Nivel Zonal 3, y corresponde al periodo enero - diciembre del 2016. La Coordinación Zonal 3-Salud como unidad ejecutora desconcentrada en el año 2016 de acuerdo a la asignación presupuestaria recibió \$ 177.979,55 dólares con una ejecución presupuestaria de \$ 177.979,55 con un porcentaje de ejecución del 100%.

En los Anexos B, C y D se muestran los cuadros de ejecución presupuestaria por grupo de gastos, ejecución por provincia y la ejecución en cada una de las unidades de la Coordinación Zonal 3- Salud.

5.3.1. Funciones del personal que interviene en el proceso

Médicos:

- Calificación y Recalificación de Personas con Discapacidad
- Visitas domiciliarias
- Prescripciones y entrega de Ayudas Técnicas (Ver anexos E y F)
- Importación de Vehículos
- Licencias Tipo F

- Atención de demanda espontánea
- Seguimiento de pacientes que reciben el Bono Joaquín Gallegos Lara
- Seguimiento de pacientes a pacientes de Cuidados Paliativos.
- Autorías.

Psicólogos:

- Identificar y evaluar las distintas funciones psíquicas para determinar los factores psicológicos que pueden estar originando las deficiencias y discapacidades o condicionando las limitaciones de la persona evaluada; en caso de deficiencias psicológicas e intelectuales determinará en base a las técnicas correspondientes, el grado de la deficiencia, el cociente intelectual y otros factores, que determinan la desventaja de la persona para la relación consigo misma y con los demás y, su capacidad de autonomía y de participación.
- Registrar en el formulario en línea, los datos de la evaluación de discapacidades, cuando el tipo de discapacidad sea exclusivamente intelectual o psicológico; con su nombre de usuario y claves que son personales e intransferibles.
- Apoyar psicológicamente y orientar a la persona evaluada, para mejorar su autoestima y adecuado desenvolvimiento en la familia y en la sociedad.
- Realizar recalificaciones a quienes lo soliciten de acuerdo a lo estipulado en las normativas vigentes.
- Evaluación de licencia tipo F.

Tamizaje:

- Detectar oportunamente, retraso en el nuevo desarrollo a través de la aplicación del Test de Denver II.

Cuidados Paliativos y Permanentes:

- Acompañamiento psico-emocional, al paciente, familia y /o cuidador durante la enfermedad y Tras el fallecimiento del paciente.

Otras Actividades:

- Realizar grupos terapéuticos y talleres de promoción, sustentados epidemiológicamente o en base a las necesidades de la comunidad.
- Realizar planificaciones mensuales donde se contemple el desarrollo de terapias grupales o individuales y talleres, incluyendo tiempos y materiales.

- Elaborar los documentos y gestiones pertinentes que sus funciones como profesional y servidor público demanden.

Trabajadoras Sociales:

- Calificación y Recalificación de Personas con Discapacidad (Ver Anexo G)
- Visitas domiciliarias, prescripciones y entrega de Ayudas Técnicas.
- Importación de Vehículos
- Licencias Tipo F
- Atención de demanda espontánea
- Seguimiento de pacientes que reciben el Bono Joaquín Gallegos Lara
- Seguimiento de pacientes a pacientes de Cuidados Paliativos.

Guarda Almacén:

- Realizar el egreso de ayudas técnicas para personas con discapacidad.
- Controlar y manejar Kardex e inventario de bodega.
- Adecuar y limpiar bodega conjuntamente con las ayudas técnicas existentes.
- Realizar el ingreso de ayudas técnicas enviadas desde la planta central a cada una de las bodegas.
- Recopilar las actas de entrega de los beneficiarios, carne de discapacidad y cédula de identidad a nivel provincial de las PCD beneficiarias de ayudas técnicas.
- Capacitar sobre las ayudas técnicas a los beneficiarios: uso, mantenimiento preventivo, como armar, etc.
- Orientar al usuario de sobre la atención: calificación, recalificación, pérdida de carné de discapacidad, entrega de ayuda técnica.
- Acompañamiento a visitas domiciliarias.
- Despacho de las ayudas técnicas.
- Llenado de matrices semanal
- Llenado de matrices mensual
- Llenado de matrices de Visitas domiciliarias
- Llenado de matrices de concentrado de ayudas técnicas existentes

5.3.2. Áreas que intervienen en el proceso de entrega de ayudas técnicas

Las áreas que intervienen dentro del proceso de entrega de ayudas técnicas a las PCD son:

- Gestión Administrativa
- Gestión Financiera

- Provisión de Salud
- Planificación

5.3.2.1. *Gestión Administrativa*

Las funciones de esta área son:

- El área administrativa recibe el requerimiento de solicitar ayudas técnicas que hagan falta en la Dirección Zonal. Este proceso se lo realiza mediante los respectivos documentos habilitantes y posteriormente se procede a la adquisición de ayudas técnicas a través del portal de compras públicas.
- También participan en las diferentes fases de contratación dando apoyo y soporte a las comisiones designadas.
- Esta área se encarga también de realizar documentos precontractuales como pliegos, actas y resoluciones administrativas conforme a estudios técnicos para la adquisición de ayudas técnicas.
- Publicar los procedimientos de contratación para la adquisición de ayudas técnicas a través del Portal de Compras públicas.
- Revisar la documentación generada en las diferentes fases de contratación para solicitar el pago al área Financiera. (Preparatoria, Precontractual y Contractual)
- Manejo del Portal de Compras Públicas en sus diferentes fases de Contratación y elevar documentación relevante para el cierre en el sistema.

5.3.2.2. *Gestión Financiera*

- El área financiera es la encargada de gestionar a través del sistema ESIGEF la certificación presupuestaria y los avales para la adquisición de ayudas técnicas en el Ministerio de Finanzas.
- Realizar a través del sistema ESIGEF movimientos y reformas presupuestarias.
- Control previo de la documentación enviada por parte del área administrativa para el pago en sus diferentes fases. (Compromiso, Devengado y Pagado)
- Emitir Certificaciones Presupuestarias conforme asignaciones de presupuesto.
- Dar a conocer la disponibilidad presupuestaria para la ejecución de procesos a las diferentes áreas de la Coordinación Zonal.

5.3.2.3. *Dirección de Provisión de la Salud*

El Analista Zonal de Discapacidades es el encargado de determinar el requerimiento de ayudas técnicas a Nivel Zonal, y participar activamente en las diferentes fases de contratación. Esta unidad se encarga de:

- Determinar el número de Ayudas Técnicas a adquirir, conforme a lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud Pública.
- Elaborar términos de referencia o especificaciones técnicas para la adquisición de ayudas técnicas.
- El Analista de Discapacidades, participa con criterio técnico en la calificación de Ofertas emitidas por los participantes en el proceso de contratación.
- Coordinar y dar seguimiento a nivel zonal con respecto a prescripciones por parte de calificadores médicos, a personas con discapacidad y entrega de ayudas técnicas.
- Coordinar con el bodeguero zonal de Discapacidades la disponibilidad de ayudas técnicas para atender los requerimientos generados por los Médicos Calificadores de los Distritos de Salud.
- Verificar el seguimiento de parte de los Médicos Calificadores hacia las Personas con discapacidad con respecto al uso de las ayudas técnicas entregadas.
- Participar en las Comisiones Técnicas para la revisión de ayudas técnicas en la recepción de productos.
- El bodeguero Zonal de Discapacidades se encarga de receptar las prescripciones y coordinar con los médicos calificadores para la entrega de ayudas técnicas.

5.3.2.4. *Dirección de Planificación*

Dentro de su ámbito la Dirección de Planificación de la Coordinación Zonal 3- Salud a través de sus analistas de planificación se encargan del seguimiento, priorización de gestión y orientación de la inversión pública en el territorio.

- Emitir Informes de reformas presupuestarias por programas y proyectos en la zona.
- Elaborar Informes de análisis de necesidades de financiamiento por proyecto de inversión.
- Gestionar la aprobación de Avaluos en Planta Central del Ministerio de Salud.
- Realizar Informes de gestión y desarrollo de proyectos de inversión en la zona.
- Informes de monitoreo y supervisión de la ejecución presupuestaria.
- Dar seguimiento a las adquisiciones realizadas por las compras de ayudas técnicas para la Coordinación Zonal- 3 Salud.

5.3.3. Identificación de Fortalezas y Debilidades

Para determinar las fortalezas y debilidades, nos hemos enfocado a las áreas que intervienen en el proceso de entrega de las ayudas técnicas que son:

- Gestión Administrativa
- Gestión Financiera
- Provisión de Salud
- Planificación

Para ello se ha tomado en cuenta la opinión de los Jefes de Área que obtuvimos mediante la encuesta realizada

5.3.3.1. Análisis Interno de Gestión Administrativa

Tabla 1-5: Análisis Interno Gestión Administrativa

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en el Manejo del Sistema del Portal de Compras Públicas SOCE. • Funcionarios comprometidos en la gestión de procesos administrativos. • Articula el trabajo con las áreas inherentes en la entrega de ayudas técnicas. • Apoyo y soporte en las diferentes Fases de Contratación a las comisiones asignadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exceso de carga laboral por falta de personal en el Área Administrativa. • Plataforma tecnológica que sirve para el manejo de la entrega de ayudas técnicas, es deficiente. • No está bien definida la organización de los procesos de entrega de ayudas técnicas. • Falta de presupuesto para la adquisición de equipos tecnológicos para mejorar el desempeño y eficacia laboral. • Falta capacitación a los funcionarios del Área que intervienen en el proceso de entrega de ayudas técnicas.

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe

Tabla 2-5: Impacto del Análisis Interno en Gestión Administrativa

FACTORES/VARIABLES	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Conocer el Manejo del SOCE	X						X		
Funcionarios comprometidos		X						X	
Articulación del trabajo con la entrega de ayudas técnicas	X						X		
Apoyo/soporte en Fases de Contratación	X						X		
Exceso de carga laboral					X			X	

Plataforma tecnológica deficiente				X			X		
No hay definición de procesos de entrega de ayudas técnicas				X			X		
Falta de presupuesto				X			X		
Falta de capacitación a funcionarios que intervienen en el procesos de entrega de ayudas técnicas					X			X	

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe

5.3.3.2. Análisis Interno de Gestión Financiera

Tabla 3-5: Análisis Interno de Gestión Financiera

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento en el Manejo del Sistema del Ministerio de Finanzas ESIGEF. Funcionarios comprometidos en la gestión de procesos financieros. Coordinar articuladamente con las áreas inherentes a la entrega de ayudas técnicas. Notificar la aprobación de avales para el inicio de procesos de compras de ayudas técnicas. Presupuesto existente para la adquisición de ayudas técnicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Exceso de carga laboral por falta de personal en el Área Financiera. Acceso a Internet deficiente. No hay un proceso definido para la adquisición de las ayudas técnicas. Canales de comunicación fallidos entre departamentos de la Coordinación Zonal 3- Salud Ausencia de programas de capacitación a los funcionarios del Área. Adquisiciones de ayudas técnicas de último momento Ausencia de seguimiento de procesos por rotación del personal.

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe

Tabla 4-5: Impacto de Análisis Interno en Gestión Financiera

FACTORES/VARIABLES	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Conocer el Manejo del ESIGEF	X						X		
Funcionarios comprometidos		X						X	
Articulación del trabajo con la entrega de ayudas técnicas	X						X		
Notificar la aprobación de avales para la compra de ayudas técnicas	X						X		
Presupuesto existente para ayudas técnicas	X						X		
Exceso de carga laboral					X			X	

Acceso a internet deficiente						X			X
No hay un proceso definido para la adquisición de ayudas técnicas				X			X		
Comunicación fallida entre departamentos					X			X	
No hay capacitación al personal en la entrega de ayudas técnicas					X		X		
Adquisiciones de ayudas técnicas a último momento				X			X		
Rotación de personal					X		X		

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe

5.3.3.3. Análisis Interno de Provisión de Salud

Tabla 5-5: Análisis Interno de Provisión de Salud

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Analistas comprometidos en la gestión de procesos de ayudas técnicas. Coordinación articulada para el inicio de procesos de compras y participación de técnicos en comisiones asignadas. Seguimiento y Monitoreo en la ejecución de contratos para la recepción de ayudas técnicas. Apoyo y seguimiento en la entrega de ayudas técnicas por parte de Médicos Calificadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Desconocimiento de la Unidad Requirente en la elaboración de Estudios Técnicos para la adquisición de ayudas técnicas para personas con discapacidad conforme lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud Pública y Servicio Nacional de contratación Pública. Lineamientos del Ministerio de Salud Pública con respecto a fichas técnicas no bien definidas provocando se declaren los procesos desiertos por incumplimiento de especificaciones técnicas por parte de los proveedores. Desconocimiento de Comisiones Técnicas acerca del flujo de procesos de compras en sus diferentes fases. (Preparatoria, Precontractual y Contractual) Ausencia de programas de capacitación por parte de Talento Humano a los funcionarios del Área. Los médicos Calificadores no cuentan con el apoyo de brigadistas o técnicos de atención primaria TAPS para dar seguimiento a personas con discapacidad en el uso de las ayudas técnicas y visitas frecuentes. Al cese de funciones de brigadistas del SETEDIS en el año 2015 influyo en el bajo monitoreo y seguimiento de personas con discapacidad.

	<ul style="list-style-type: none"> • Los médicos calificadoros a más de cumplir sus actividades técnicas realizan atención primaria a pacientes, ocasionando muchas veces el dejar desprovistas las visitas y monitoreo a personas con discapacidad. • No contar con el stock necesario en bodega para la entrega de ayudas técnicas a personas con discapacidad debido a que los procesos de adquisición se declaran desierto por ausencia de ofertas o incumplimiento de los proveedores en las especificaciones técnicas.
--	--

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe

Tabla 6-5: Impacto de Análisis Interno en Provisión de Salud

FACTORES/VARIABLES	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Analistas comprometidos con el proceso de ayudas técnicas		X						X	
Articulación del trabajo con la entrega de ayudas técnicas.	X						X		
Seguimiento y Monitoreo en la ejecución de contratos para la recepción de ayudas técnicas	X						X		
Apoyo y seguimiento en la entrega de ayudas técnicas (Médicos Calificadores)	X						X		
Se desconoce cómo elaborar Estudios técnicos para adquirir ayudas técnicas				X			X		
No están definidos los lineamientos en la elaboración de fichas técnicas				X			X		
Las Comisiones Técnicas desconocen las fases del flujo de procesos de compras				X			X		
Falta de capacitación a funcionarios que intervienen en el procesos de entrega de ayudas técnicas					X			X	
Los médicos calificadoros no cuentan con apoyo				X			X		
Cese de funciones de brigadistas del SETEDIS				X			X		
Muchas actividades para los médicos calificadoros				X			X		
No contar con stock de ayudas técnicas				X			X		

Realizado por: Marvin Quizhpe

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

5.3.3.4. *Análisis Interno de Planificación*

Tabla 7-5: Análisis Interno de Planificación

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios comprometidos en la gestión del proceso de ayudas técnicas. • Emiten Informes de reformas presupuestarias • Monitoreo y supervisión en la ejecución presupuestaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de programas de capacitación por parte de Talento Humano a los funcionarios del Área. • Escaso seguimiento a las adquisiciones de ayudas técnicas.

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe

Tabla 8-5: Impacto de Análisis Interno en Planificación

FACTORES/VARIABLES	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Funcionarios comprometidos con el proceso de ayudas		X						X	
Emiten informes de reformas presupuestarias	X						X		
Monitoreo y supervisión en la ejecución presupuestaria	X						X		
Escaso seguimiento en las adquisiciones de ayudas técnicas				X			X		
Falta de capacitación a funcionarios que intervienen en el procesos de entrega de ayudas técnicas					X			X	

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe

5.3.4. Matriz de Perfil Estratégico Interno

Tabla 9-5: Matriz de Perfil Estratégico Interno

COD.	FACTOR	GRANDES DEBILIDADES	DEBILIDADES	FORTALEZA	GRANDES FORTALEZAS
FGA1	Conocer el Manejo del SOCE				X
FGA2	Funcionarios comprometidos			X	
FGA3	Articulación del trabajo con la entrega de ayudas técnicas				X
FGA4	Apoyo/soporte en Fases de Contratación				X
FGA5	Exceso de carga laboral		X		
FGA6	Plataforma tecnológica deficiente	X			
FGA7	No hay definición de procesos de entrega de ayudas técnicas	X			
FGA8	Falta de presupuesto para renovar equipos de oficina		X		
FGA9	Falta de capacitación a funcionarios que intervienen en el procesos de entrega de ayudas técnicas		X		
FGF1	Conocer el Manejo del ESIGEF				X
FGF2	Funcionarios comprometidos			X	
FGF3	Articulación del trabajo con la entrega de ayudas técnicas				X
FGF4	Notificar la aprobación de avales para la compra de ayudas técnicas				X
FGF5	Presupuesto existente para ayudas técnicas				X
FGF6	Exceso de carga laboral		X		
FGF7	Acceso a internet deficiente		X		
FGF8	No hay un proceso definido para la adquisición de ayudas técnicas	X			
FGF9	Comunicación fallida entre departamentos		X		
FGF10	No hay capacitación al personal en la entrega de ayudas técnicas	X			
FGF11	Adquisiciones de ayudas técnicas a último momento	X			
FGF12	Rotación de personal		X		

FPS1	Analistas comprometidos con el proceso de ayudas técnicas			X	
FPS2	Articulación del trabajo con la entrega de ayudas técnicas				X
FPS3	Seguimiento y Monitoreo en la ejecución de contratos para la recepción de ayudas técnicas				X
FPS4	Apoyo y seguimiento en la entrega de ayudas técnicas (Médicos Calificadores)				X
FPS5	Se desconoce cómo elaborar Estudios técnicos para adquirir ayudas técnicas	X			
FPS6	No están definidos los lineamientos en la elaboración de fichas técnicas	X			
FPS7	Las Comisiones Técnicas desconocen las fases del flujo de procesos de compras	X			
FPS8	Falta de capacitación a funcionarios que intervienen en el procesos de entrega de ayudas técnicas		X		
FPS9	Los médicos calificadores no cuentan con apoyo	X			
FPS10	Cese de funciones de brigadistas del SETEDIS	X			
FPS11	Muchas actividades para los médicos calificadores	X			
FPS12	No contar con stock de ayudas técnicas	X			
FP1	Funcionarios comprometidos con el proceso de ayudas			X	
FP2	Emiten informes de reformas presupuestarias				X
FP3	Monitoreo y supervisión en la ejecución presupuestaria				X
FP4	Escaso seguimiento en las adquisiciones de ayudas técnicas	X			
FP5	Falta de capacitación a funcionarios que intervienen en el procesos de entrega de ayudas técnicas		X		
	SUMAN	13	9	4	12
	PORCENTAJE	34,2%	23,68%	10,53%	31,58%

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

°FGA: Factores Gestión Administrativa

FPS: Factores Provisión de Salud

Realizado por: Marvin Quizhpe

FP: Factores Planificación

FGF: Factores Gestión Financiera

Análisis:

El 31,58% corresponde a las Grandes Fortalezas que las Áreas de Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Provisión de Salud y Planificación, poseen en cuanto al proceso de entrega de las ayudas técnicas a las PCD. Por lo que se puede decir que la mayor parte del proceso de entrega, lo manejan adecuadamente las áreas antes mencionadas, en aspectos como: manejo de plataformas, cumplimiento de responsabilidades y contar con presupuesto asignado para este proceso.

El 10,53% corresponde las Fortalezas, sobre todo el compromiso y entrega de los funcionarios en las labores asignadas.

El 34,2% corresponde a las Grandes Debilidades, lo que nos muestra que aún falta cosas de corregir en la ejecución del proceso de entrega de ayudas técnicas. Una de las más importantes es que no existe una definición de procesos claros que permitan optimizar la entrega de ayudas técnicas a las PCD. Y como consecuencia de ello también se derivan otras debilidades como: que no hay un proceso definido para la adquisición de ayudas técnicas, no hay lineamientos para la elaboración de fichas técnicas, desconocimiento de las fases de un proceso de compras, los médicos calificadores no tienen apoyo, y sobre todo no se cuenta con el stock suficiente de ayudas técnicas.

El 23,68% corresponde a las Debilidades, las cuales más tienen que ver con falta de capacitación, exceso de carga laboral, mala comunicación entre funcionarios y rotación de personal.

5.3.5. Identificación de Oportunidades y Amenazas

Para determinar las oportunidades y amenazas, se ha realizado un enfoque global de los factores externos que afectan a todo el proceso de entrega de las ayudas técnicas:

Tabla 10-5: Análisis Externo

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Plataformas Públicas que brindan capacitación en línea en modalidad de Autoaprendizaje. (Sistema Esigef del Ministerio de Finanzas y SOCE del Servicio Nacional de Contratación Pública)	<ul style="list-style-type: none">• El MEF demora la aprobación de avales y asignación de recursos para la ejecución de procesos de entrega de ayudas técnicas.

<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y actualización de Normativas de contratación del Servicio Nacional de Contratación Pública • Normativa legal que establece la entrega de ayudas técnicas a las PCD 	<ul style="list-style-type: none"> • Retiro de presupuesto por la no pronta ejecución de procesos. • Lenta acreditación en los Pagos a los proveedores por parte del Ministerio de Finanzas. • Poca participación de proveedores en procesos de adquisición de ayudas técnicas y los que participan incumplen con las especificaciones técnicas. • Baja coordinación y articulación con demás Ministerios inherentes a procesos de inclusión de personas con discapacidad. (MIES) • Personas con discapacidad que por su entorno o condiciones no retiran las ayudas técnicas posterior a la prescripción médica
---	---

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3
Realizado por: Marvin Quizhpe

Tabla 11-5: Impacto del Análisis Externo

FACTORES/VARIABLES	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Capacitación en línea (autoaprendizaje)		X						X	
Capacitación de normativas		X						X	
Normativa legal	X						X		
Demora del MEF en avales y recursos				X			X		
Retiro del presupuesto				X			X		
Lenta acreditación de pagos				X			X		
Poca participación de proveedores				X			X		
Poca coordinación y articulación con otros Ministerios					X			X	
PCD no retiran las ayudas técnicas				X			X		

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3
Realizado por: Marvin Quizhpe

Tabla 12-5: Matriz de Perfil Estratégico Externo

	GRANDES AMENAZAS	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	GRANDES OPORTUNIDADES
Capacitación en línea (autoaprendizaje)			X	
Capacitación de normativas			X	
Normativa legal				X
Demora del MEF en aprobación de avales y acreditación de recursos	X			
Retiro del presupuesto	X			
Lenta acreditación de pagos	X			
Poca participación de proveedores	X			
Poca coordinación y articulación con otros Ministerios		X		
PCD no retiran las ayudas técnicas	X			
TOTAL	5	1	2	1
PORCENTAJE	55,56%	11,11%	22,22%	11,11%

Realizado por: Marvin Quizhpe
Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Análisis:

El 11,11% corresponde a las Grandes Oportunidades, que básicamente tiene que ver con la actual legislación que contempla la entrega oportuna de las ayudas técnicas y en la cual debería basarse la entrega de las mismas.

El 22,22% corresponde a las Oportunidades, que se enfoca en la capacitación que está disponible en internet.

El 55,56% corresponde a las Grandes Amenazas, siendo éste un porcentaje sumamente elevado, se puede decir que existen problemas exógenos que alteran mucho el proceso de entrega de las ayudas técnicas, puesto que en instituciones como el MEF, está la decisión del presupuesto y su correspondiente entrega. Y obviamente, sin los recursos económicos a tiempo, tampoco pueden estar disponibles las ayudas técnicas y consecuentemente retrasa la entrega a las PCD.

El 11,11% corresponde a las Amenazas, que principalmente se enfoca en la poca coordinación que existe entre las instituciones estatales.

Tabla 13-5: F.O.D.A.

Fortalezas		Debilidades	
F1	Conocer el Manejo del SOCE y ESIGEF	D1	Plataforma tecnológica deficiente
F2	Articulación del trabajo con la entrega de ayudas técnicas	D2	No hay definición de procesos de entrega de ayudas técnicas
F3	Apoyo/soporte en Fases de Contratación	D3	No hay un proceso definido para la adquisición de ayudas técnicas
F4	Notificar la aprobación de avales para la compra de ayudas técnicas	D4	No hay capacitación al personal en la entrega de ayudas técnicas
F5	Presupuesto existente para ayudas técnicas	D5	Se desconoce cómo elaborar Estudios técnicos para adquirir ayudas técnicas
F6	Seguimiento y Monitoreo en la ejecución de contratos para la recepción de ayudas técnicas	D6	No están definidos los lineamientos en la elaboración de fichas técnicas
F7	Apoyo y seguimiento en la entrega de ayudas técnicas (Médicos Calificadores)	D7	Las Comisiones Técnicas desconocen las fases del flujo de procesos de compras
F8	Emiten informes de reformas presupuestarias	D8	Los médicos calificadores no cuentan con apoyo
F9	Monitoreo y supervisión en la ejecución presupuestaria	D9	Cese de funciones de brigadistas del SETEDIS
		D10	Muchas actividades para los médicos calificadores
		D11	No contar con stock de ayudas técnicas
		D12	Escaso seguimiento en las adquisiciones de ayudas técnicas
Oportunidades		Amenazas	
O1	Normativa legal	A1	Demora del MEF en avales y recursos
		A2	Retiro del presupuesto
		A3	Lenta acreditación de pagos
		A4	Poca participación de proveedores
		A5	PCD no retiran las ayudas técnicas

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe

5.4. Gestión por Procesos

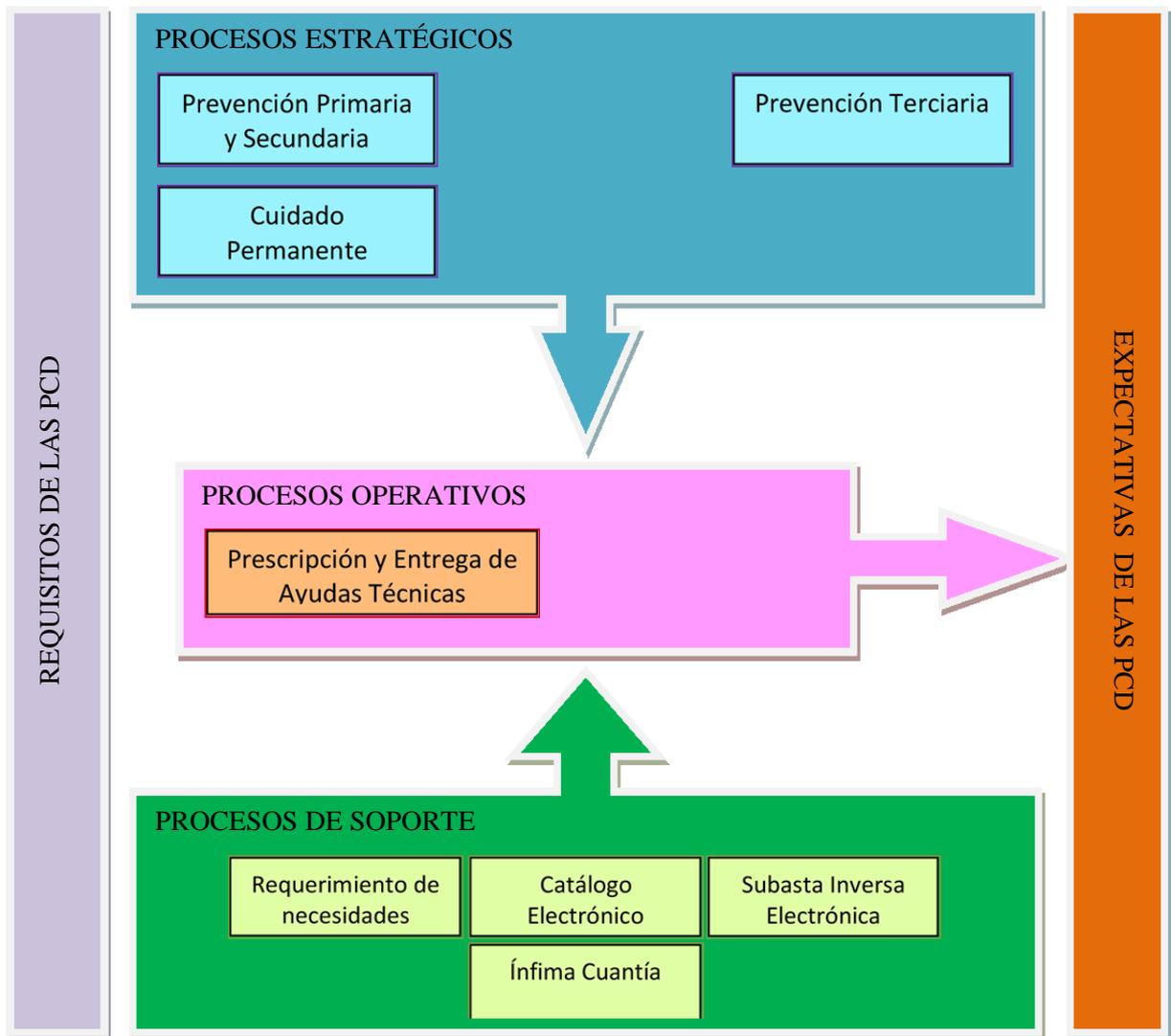


Gráfico 1-5: Gestión por Procesos

Realizado por: Marvin Quizhpe

5.4.1. Procesos Estratégicos

Tabla 14-5: Procesos Estratégicos

PROCESO	SUBPROCESO
Direccionamiento Nacional de discapacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención Primaria y Secundaria • Prevención Terciaria • Cuidado Permanente

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3
Realizado por: Marvin Quizhpe

5.4.1.1. Esquema del Proceso

Objetivo:

Fomentar la prevención para reducir los índices de discapacidad en la población, y mejorar la calidad y autonomía de vida de las personas con discapacidad, garantizando la atención para estos grupos.

Alcance:

Inicio: Analisis de requerimientos y necesidades de las Personas con discapacidad

Fin: Lineamientos y directrices para la Prevencion Primaria, Secundaria, Terciaria y cuidado permanente de las Personas con discapacidad.

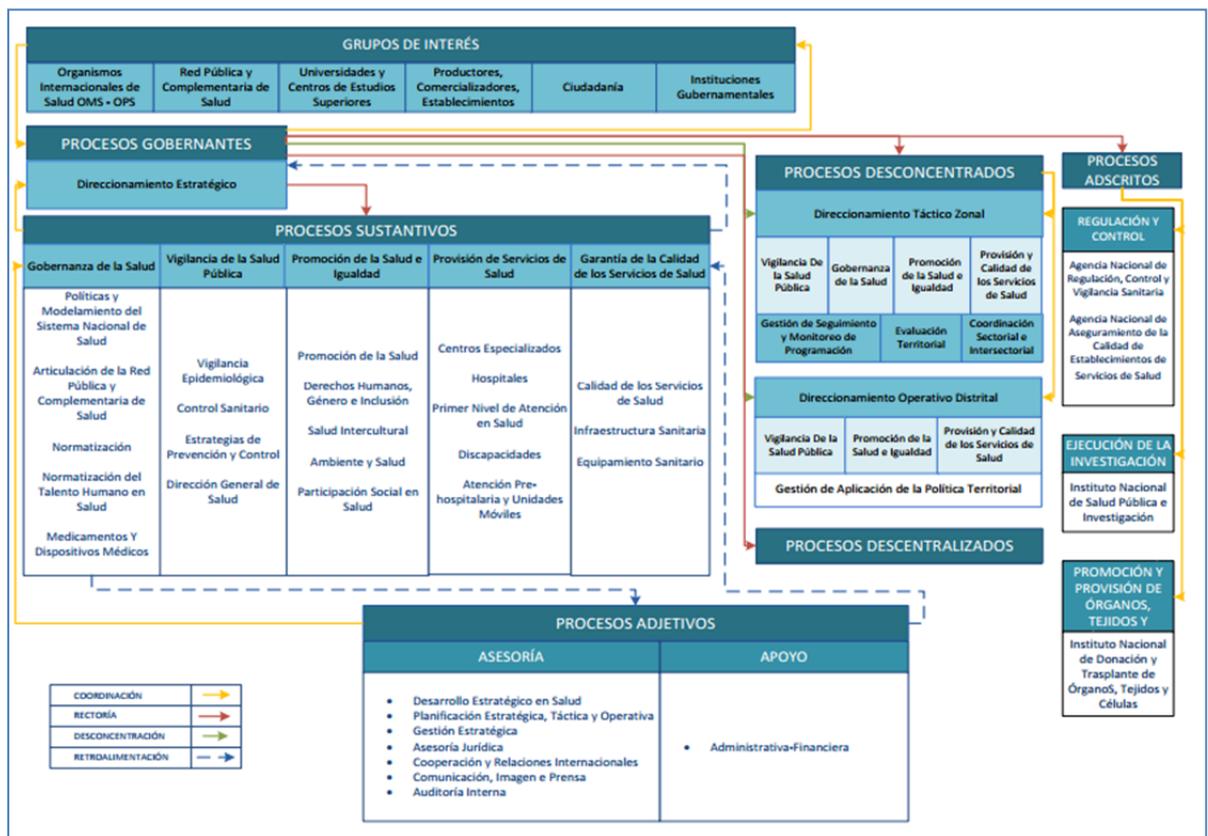
Recursos:

Talento humano: Personal que labora en la Dirección Nacional de Discapacidades

Materiales: suministros de oficina, bienes muebles y equipos de computación.

Tecnológicos. Sistemas Informáticos (Quipux)

Financieros: Presupuesto asignado.



Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

5.4.2. Proceso Operativo:

Tabla 15-5: Procesos Operativos

PROCESO	SUBPROCESO
Gestión de Discapacidades	<ul style="list-style-type: none">• Prescripción y entrega de ayudas técnicas

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe

5.4.2.1. Esquema del Proceso

Objetivo:

Garantizar la entrega oportuna de las ayudas técnicas a las Personas con discapacidad según lo que establece la Ley Orgánica de Discapacidades

Alcance:

Inicio: Requerimiento de ayudas técnicas a Personas con discapacidad

Fin: Entrega de ayudas técnicas a Personas con discapacidad

Este proceso aplica a unidades calificadoras de discapacidad, guardalmacén, auxiliar de Farmacia y técnicos de atención primaria de salud.

Recursos:

Talento humano: Médico calificador de discapacidades, Psicólogo, Guardalmacén, Auxiliar de Farmacia.

Materiales: suministros de oficina, bienes muebles y equipos de computación.

Tecnológicos. Sistema de prescripción y entrega de ayudas técnicas.

Financieros: presupuesto asignado.

Indicadores de Desempeño:

Tabla 16-5: Indicadores de Desempeño del Proceso Operativo

Nombre	Frecuencia	Fórmula
% cobertura de entrega de ayudas técnicas a PCD	mensual	$\frac{\#PCD \text{ que recibieron ayudas técnicas}}{\#PCD \text{ prescritas}}$
% ayudas técnicas entregada a PCD	mensual	$\frac{\# \text{ ayudas técnicas entregadas}}{\# \text{ ayudas técnicas planificadas}}$

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe

5.4.2.2. *Flujograma de Prescripción y Entrega de Ayudas Técnicas*

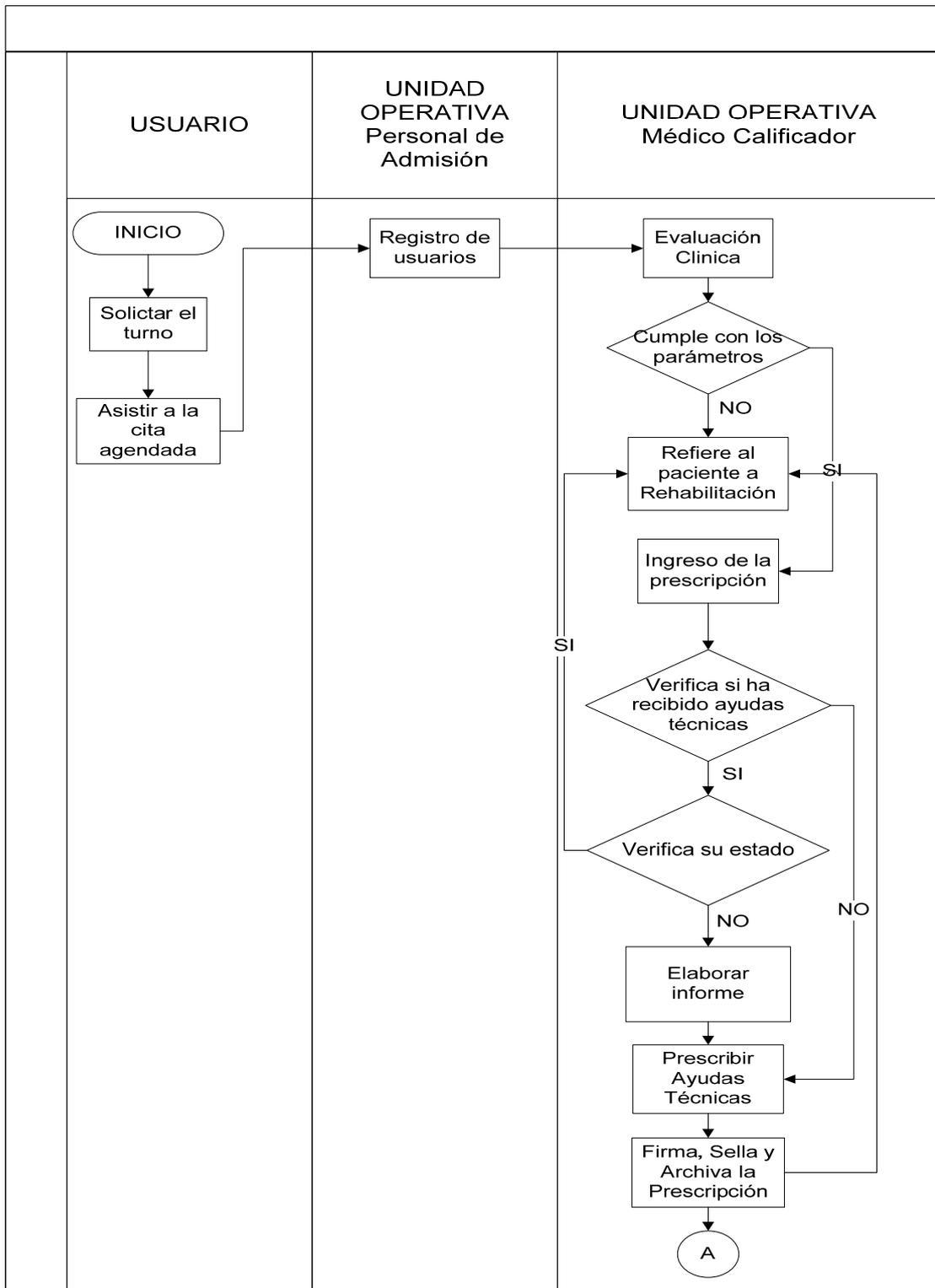


Gráfico 2-5: Flujograma Prescripción y Entrega de Ayudas Técnicas 1

Realizado por: Marvin Quizhpe

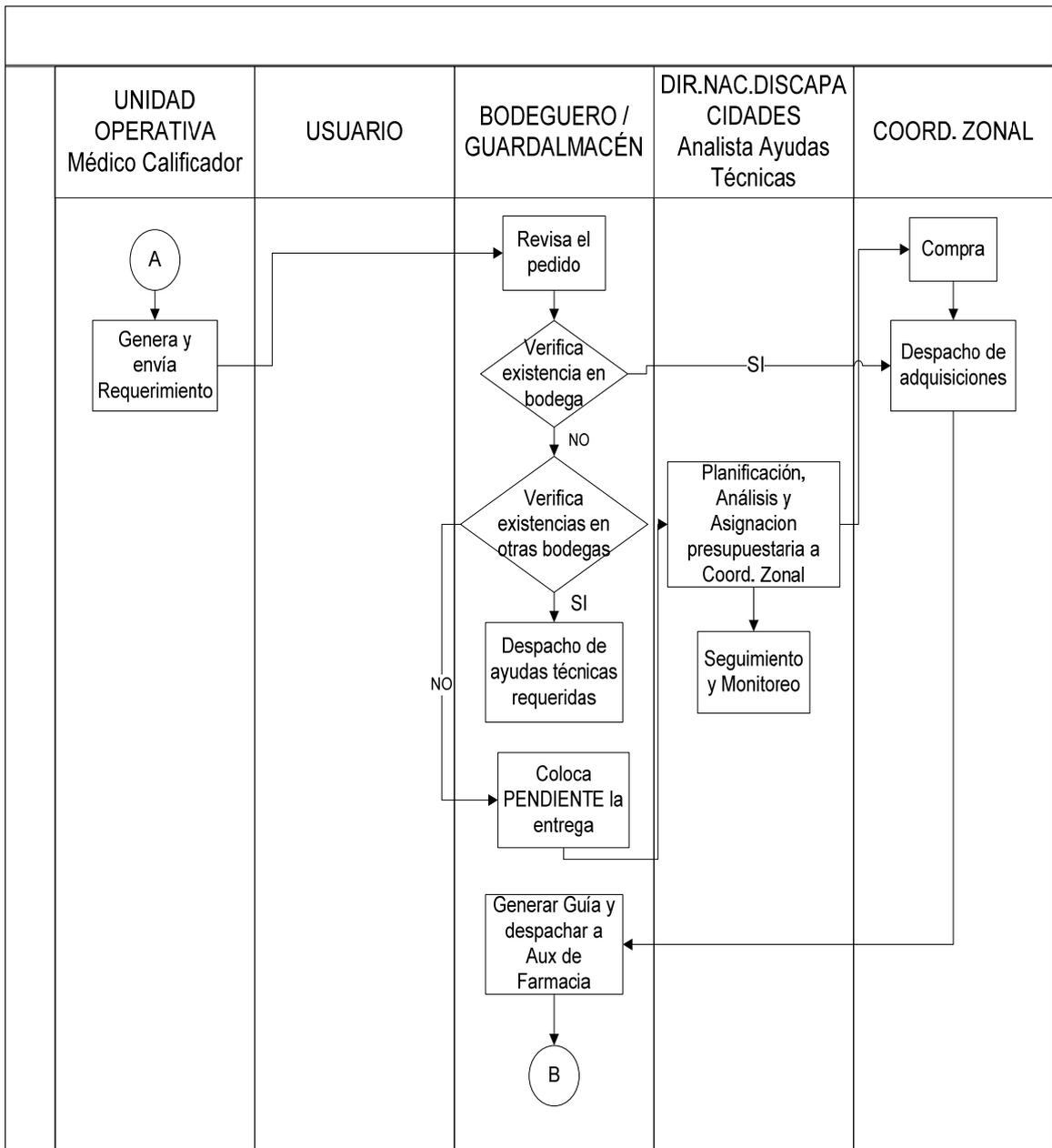


Gráfico 3-5: Flujograma Prescripción y Entrega de Ayudas Técnicas 2

Realizado por: Marvin Quizhpe

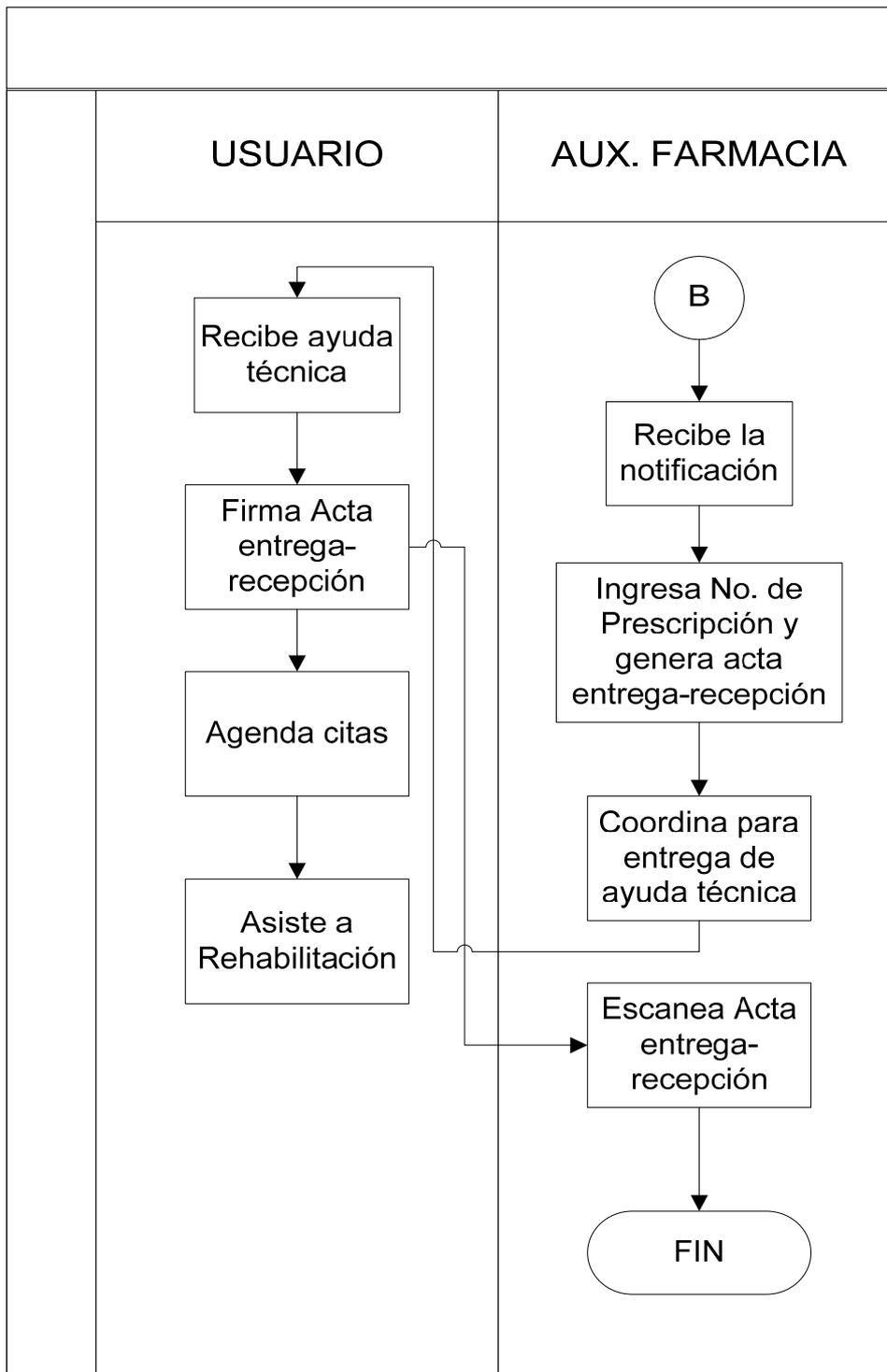


Gráfico 4-5: Flujograma Prescripción y Entrega de Ayudas Técnicas 3

Realizado por: Marvin Quizhpe

5.4.2.3. Descripción Proceso de prescripción y entrega de ayudas técnicas

Tabla 17-5: Descripción del Proceso de prescripción y entrega de ayudas técnicas

No.	Unidad/Puesto	Tarea
1	Usuario	Solicitar turno al 171 La PCD que requiere de ayuda técnica debe llamar al call center 171. Debe poseer carnet de discapacidad
2	Usuario	Asistir a la cita agendada Debe asistir con 30 min. De anticipación para abrir la historia clínica
3	Unidad Operativa Personal de Admisión	Registro de Usuarios Subproceso levantamiento de información por parte de los establecimientos de Salud
4	Unidad Operativa Médico Calificador	Evaluación Clínica Médico evalúa clínicamente la necesidad de ayuda técnica tomando como antecedente el tipo, grado y porcentaje de discapacidad asignado en el subproceso de calificación de PCD
5	Unidad Operativa Médico Calificador	Informa al paciente si cumple con los parámetros Si el paciente cumple se dirige al paso 7 Si no cumple se dirige al paso 6
6	Unidad Operativa Médico Calificador	Refiere al paciente a Rehabilitación En caso de que el paciente no cumpla con los parámetros estipulados en el instructivo de Prescripción de Ayudas Técnicas, se refiera al servicio de rehabilitación. FIN
7	Unidad Operativa Médico Calificador	Ingreso de la prescripción de ayudas técnicas Si el paciente cumple con los parámetros del instructivo, se procede al ingreso de la prescripción de ayudas técnicas
8	Unidad Operativa Médico Calificador	Verificar si PCD ha recibido antes ayudas técnicas. Si ha recibido ayudas técnicas continúa con el paso 9 Si no ha recibido ayudas técnicas se salta al paso 11
9	Unidad Operativa Médico Calificador	Analizar estado de ayuda Técnicas En el caso de que si haya recibido se procede a analizar la fecha y condiciones actuales de esa ayuda técnica. Si se encuentra en buen estado y no procede a la prescripción; se dirige a paso 6
10	Unidad Operativa Médico Calificador	Elaborar informe Si no se encuentra en buen estado se procede a elaborar informe técnico anexando fotografías, se las escanea y se adjunta a la prescripción anterior, como documento de respaldo y que justifique la nueva entrega.
11	Unidad Operativa Médico Calificador	Prescripción de Ayuda Técnica Cuando no se ha entregado ayudas técnicas se procede a

		prescribir la ayuda técnica
12	Unidad Operativa Médico Calificador	Firmar, sellar y archivar la prescripción
13	Unidad Operativa Médico Calificador	Referir a servicio de Rehabilitación Además se deber referir a servicio de rehabilitación para mostrar cómo manejar y usar adecuadamente la ayuda técnica
14	Unidad Operativa Médico Calificador	Genera y envía requerimiento Una vez hecha la prescripción se solicita el requerimiento y envía pedido al Bodeguero
15	Bodeguero/Guardalmacén	Revisa el pedido Recibe el pedido de parte del médico calificador
16	Bodeguero/Guardalmacén	Verifica existencias Verifica en bodega el stock actual de los solicitado Si existe disponibilidad se continúa con el paso 23 Si no existe se continua con el paso 17
17	Bodeguero/Guardalmacén	Verificar existencias en otras bodegas Se consulta si existe stock de la ayuda técnica solicitada, si lo hay se continua con el paso 18. Si no existe la ayuda técnica se continúa en el paso 19
18	Bodeguero/Guardalmacén	Despacho de ayudas técnicas requeridas Se genera la necesidad de la ayuda técnica y la Coordinación Zonal solicita mediante Quipux la transferencia de la ayuda técnica.
19	Bodeguero/Guardalmacén	Colocar en estado pendiente la ayuda técnica Cuando no existe stock, se ingresa la novedad y se etiqueta la entrega en estado Pendiente y se alerta a la Dirección Nacional de Discapacidades
20	Dirección Nacional de Discapacidades Analista de Ayudas Técnicas	Planificación, análisis y asignación presupuestaria a Coord. Zonales o Distritos El analista debe realizar informe técnico para gestionar con el proyecto en marcha, los recursos requeridos y la asignación según el análisis de las necesidades identificadas.
21	Dirección Nacional de Discapacidades Analista de Ayudas Técnicas	Seguimiento y Monitoreo Luego de asignados los recursos se inicia el seguimiento de los procesos de compra y que cumplan con lo estipulado en la Ley para una correcta ejecución presupuestaria y que se garantice la dotación de ayudas técnicas a las PCD FIN
22	Coordinación Zonal	Compra La Coordinación Zonal debe realizar el proceso de compra, siguiendo a cabalidad los pasos exigidos en la Ley Orgánica de contratación Pública, su reglamento, disposiciones internas y los organismos de control
23	Coordinación Zonal	Despacho de Adquisiciones a bodega zonal

24	Bodeguero/Guardalmacén	<p>Generar Guía y despachar a Auxiliar de Farmacia</p> <p>Cuando la ayuda técnica se encuentra en stock se genera la guía de remisión. Se despacha, y se envía las guías de remisión notificando al auxiliar de farmacia.</p> <p>Además se registra el egreso de las ayudas técnicas</p>
25	Auxiliar de Farmacia	Recibe notificación
26	Auxiliar de Farmacia	<p>Ingresa No. de suscripción y genera acta de entrega-recepción</p> <p>El auxiliar de farmacia recepta las ayudas técnicas enviadas por el Bodeguero/Guardalmacén en la bodega de la zona.</p> <p>Además genera el acta de entrega-recepción.</p>
27	Auxiliar de Farmacia	<p>Coordinar logística para la entrega de las ayudas técnicas</p> <p>En Unidad Operativa: coordina con el médico o con el técnico de atención primaria (TAP) de salud de la unidad operativa para que usuario se acerque a recibir su ayuda técnica.</p> <p>En Domicilio: coordina con el médico o con el TAP para que gestionen con el Distrito correspondiente la asignación de un vehículos ya sea planificado ya sea con MIDENA o institucional para la entrega de la ayuda técnica en el domicilio del usuario.</p>
28	Usuario	<p>Recibir ayuda técnica</p> <p>La PCD debe presentar su cédula de identidad o algún documento que los identifique</p>
29	Usuario	<p>Firma Acta de entrega-recepción</p> <p>Al firmar el acta la PCd se compromete en cuidar y dar un uso adecuado a las ayudas técnica, según prescripciones del medico</p> <p>Además deber agendar una cita para asistir a los servicios de Rehabilitación</p>
30	Auxiliar de Farmacia	<p>Escanea Acta entrega-recepción</p> <p>Escanea el acta en formato PDF</p>

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe

5.4.3. Proceso de Soporte:

Tabla 18-5: Proceso de Soporte

PROCESO	SUBPROCESO
Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none">• Requerimiento de necesidades de compra• Adquisición mediante Catálogo Electrónico• Adquisición mediante Subasta inversa Electrónica• Adquisición mediante Ínfima Cuantía

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe

5.4.3.1. Esquema del Proceso

Objetivo:

Mejorar la gestión administrativa para la entrega de ayudas técnicas a las PCD

Alcance:

Inicio: Requerimiento de necesidades de compra.

Fin: Adquisición de ayudas técnicas faltantes.

Este proceso aplica a al Departmaneto de Gestión Administrativa, Guardalmacén, Proveedor.

Recursos:

Talento humano: Director Administrativo Financiero, Guardalmacén y Analistas

Materiales: Suministros de oficina, bienes muebles y equipos de computación.

Tecnológicos: Portal de Compras Públicas (SOCE)

Financieros: Presupuesto Asignado.

Indicadores de Desempeño:

Tabla 19-5: Indicadores de Desempeño de Procesos de Soporte

Nombre	Frecuencia	Fórmula
% ayudas técnicas compradas	mensual	$\frac{\#ayudas \text{ técnicas compradas}}{\#ayudas \text{ técnicas solicitadas}}$
% presupuesto utilizado	mensual	$\frac{\text{Valor total utilizado}}{\text{valor total asignado}}$

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe

5.4.3.2. Flujograma de Requerimiento de la Necesidad

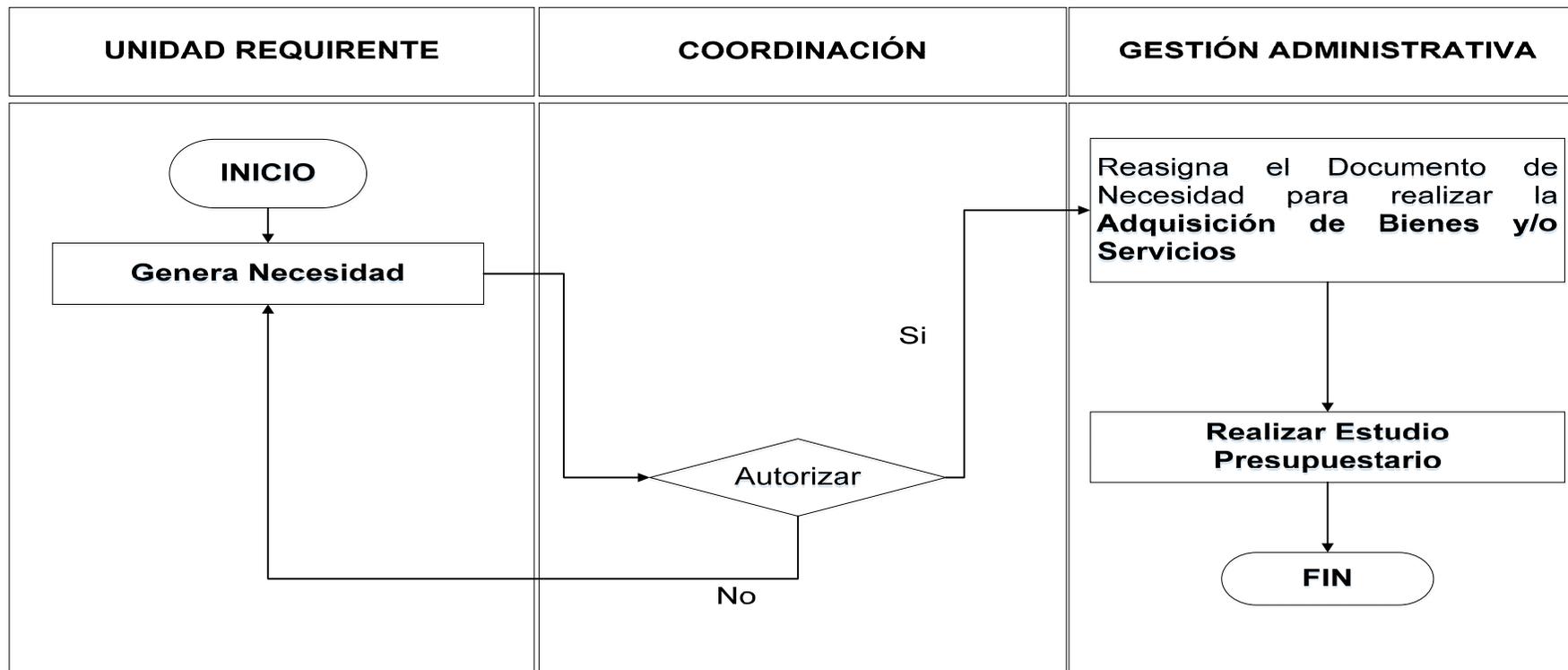


Gráfico 5-5: Flujograma de Requerimiento de la Necesidad

Realizado por: Marvin Quizhpe

5.4.3.3. *Descripción del Proceso de Requerimiento de la necesidad*

Tabla 20-5: Descripción del Proceso de Requerimiento de la Necesidad

No.	Unidad/Puesto	Tarea
1	Unidad Requiriente	<p>Genera Necesidad</p> <p>Elaborar un informe que justifique la Necesidad para realizar la Adquisición de la ayuda técnica por medio del Sistema de Gestión Documental (Quipux), anexando un informe justificativo, certificación presupuestaria y especificaciones técnicas.</p>
2	Coordinación Zonal	<p>Autorizar</p> <p>Autorización por parte de la máxima autoridad. Si autoriza va a siguiente paso.</p> <p>Si no autoriza vuelve a paso 1</p>
3	Gestión Administrativa	<p>Reasignación del Documento</p> <p>Mediante un memorando se reasigna el documento al área de Gestión Administrativa en donde se autoriza y se plantea la necesidad de realizar la adquisición de ayudas técnicas</p>
4	Gestión Administrativa	<p>Revisar y validar la información</p> <p>Revisar y validar los documentos habilitantes para la ejecución del procedimiento de contratación según corresponda.</p>

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe

5.4.3.4. Flujograma de Catálogo Electrónico

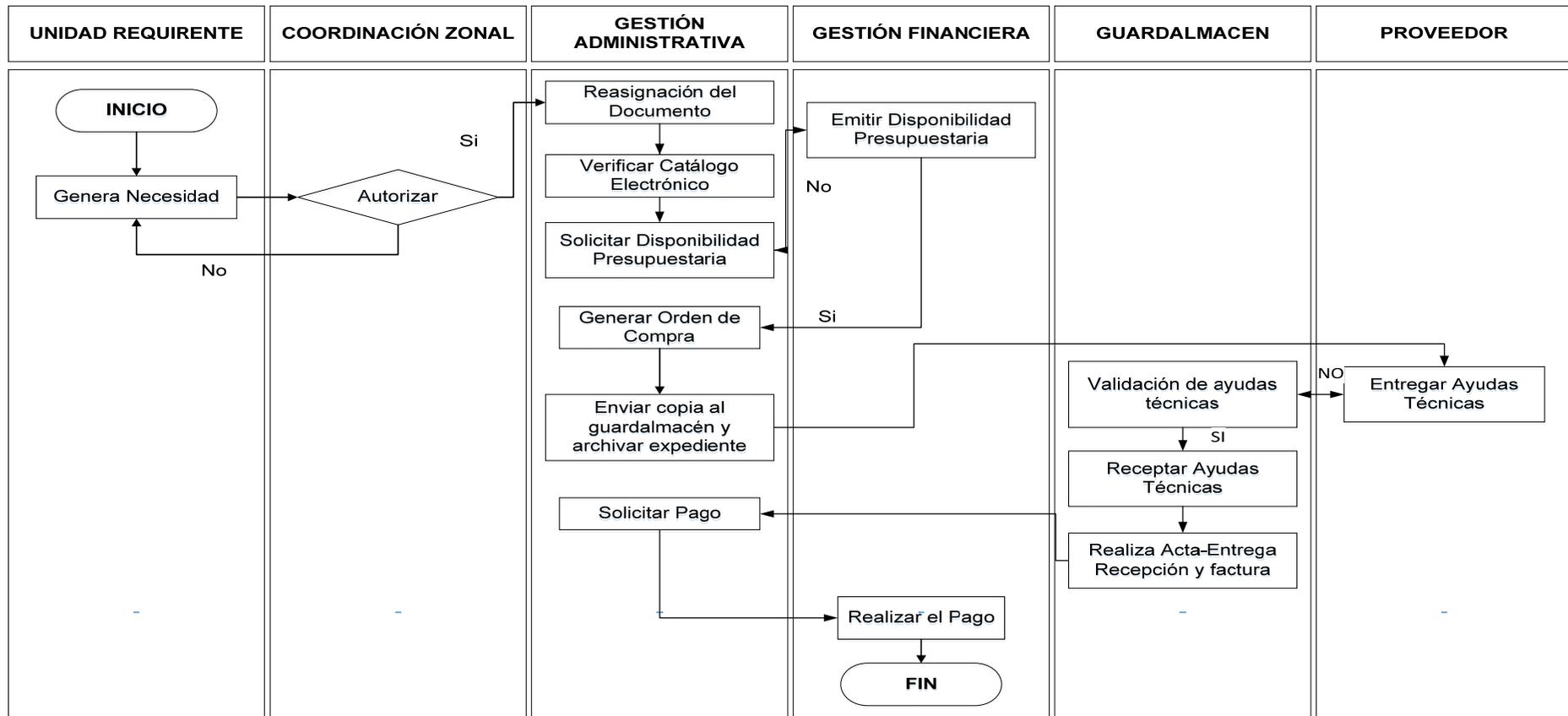


Gráfico 6-5: Flujograma Catálogo Electrónico

Realizado: Marvin Quizhpe

5.4.3.5. Descripción del Proceso de Catálogo Electrónico

Tabla 21-5: Descripción del Proceso de Catálogo Electrónico

No.	Unidad/Puesto	Tarea
1	Unidad Requiriente	Genera Necesidad Elaborar un informe que justifique la Necesidad para realizar la Adquisición de la ayuda técnica por medio del Sistema de Gestión Documental (Quipux), anexando un informe justificativo y especificaciones técnicas.
2	Coordinación Zonal	Autorizar Autorización por parte de la máxima autoridad. Si autoriza va a siguiente paso. Si no autoriza vuelve a paso 1
3	Gestión Administrativa	Reasignación del Documento Mediante un memorando se reasigna el documento al área de Gestión Administrativa en donde se autoriza y se plantea la necesidad de realizar la adquisición de ayudas técnicas
4	Gestión Administrativa	Verificar en el Catalogo Electrónico
5	Gestión Administrativa	Solicitar disponibilidad presupuestaria Se solicita la disponibilidad presupuestaria conforme a precios determinados en el catalogo electrónico
6	Gestión Financiera	Emitir disponibilidad presupuestaria Si hay disponibilidad, continua el proceso en el paso 7. Si no hay disponibilidad presupuestaria, se notifica y regresa al paso 5.
7	Gestión Administrativa	Generar orden de Compra en el Sistema Genera la orden de compra en el Catalogo Electrónico conforme a especificaciones técnicas. Y el sistema remite al proveedor
8	Gestión Administrativa	Enviar copia de orden de compra a guardalmacén y archiva en expediente
9	Guardalmacén	Valida las ayudas técnicas En la recepción revisa y valida las ayudas técnicas que cumplan con las especificaciones técnicas detalladas en la orden de compra. Si cumple continua el paso 10 Si no cumple, se devuelven al proveedor las ayudas técnicas
10	Guardalmacén	Recepta las ayudas técnicas del proveedor Una vez que recepta las ayudas técnicas por parte del proveedor, así como la factura; procede a suscribir el acta entrega-recepción
11	Guardalmacén	Elaborar Acta Entrega-Recepción

12	Gestión Administrativa	Solicitar el pago Recibidos los bienes con la documentación habilitante generada en el proceso, se solicita al área financiera el pago correspondiente
13	Gestión Financiera	Realiza el pago en el sistema

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe

5.4.3.6. *Flujograma Subasta Inversa Electrónica*

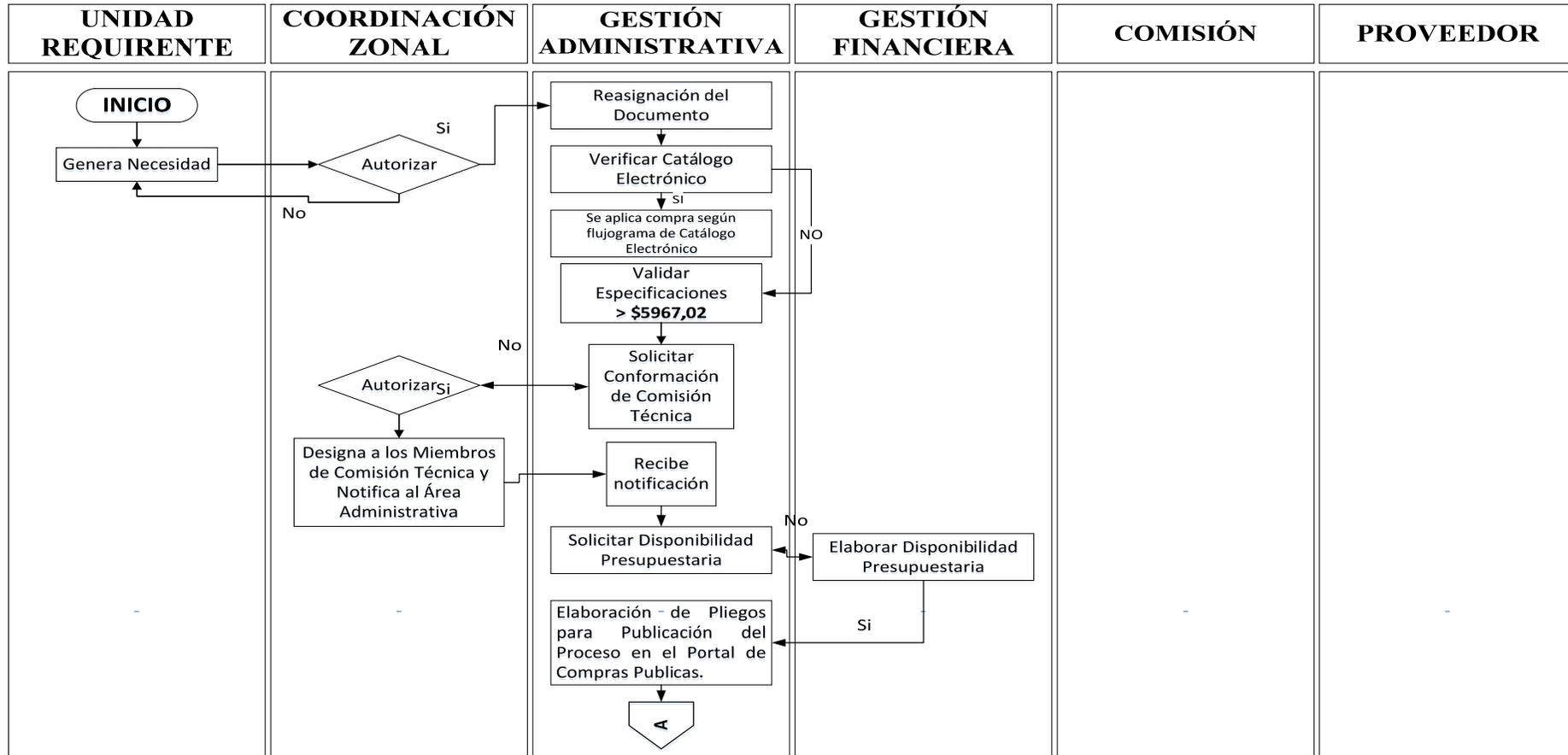


Gráfico 7-5: Flujograma de Subasta Inversa Electrónica 1

Realizado: Marvin Quizhpe

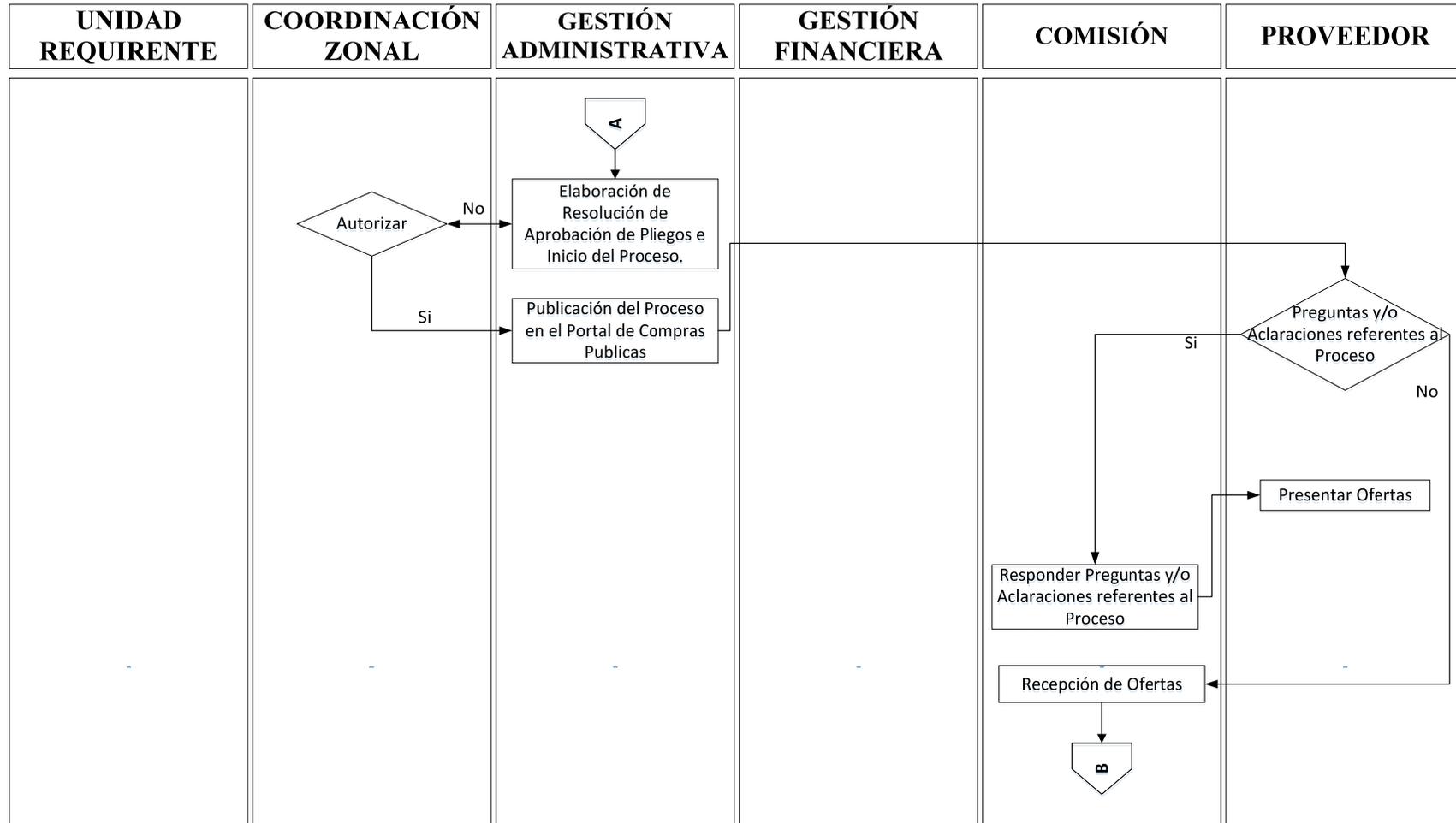


Gráfico 8-5: Flujograma de Subasta Inversa Electrónica 2

Realizado: Marvin Quizhpe

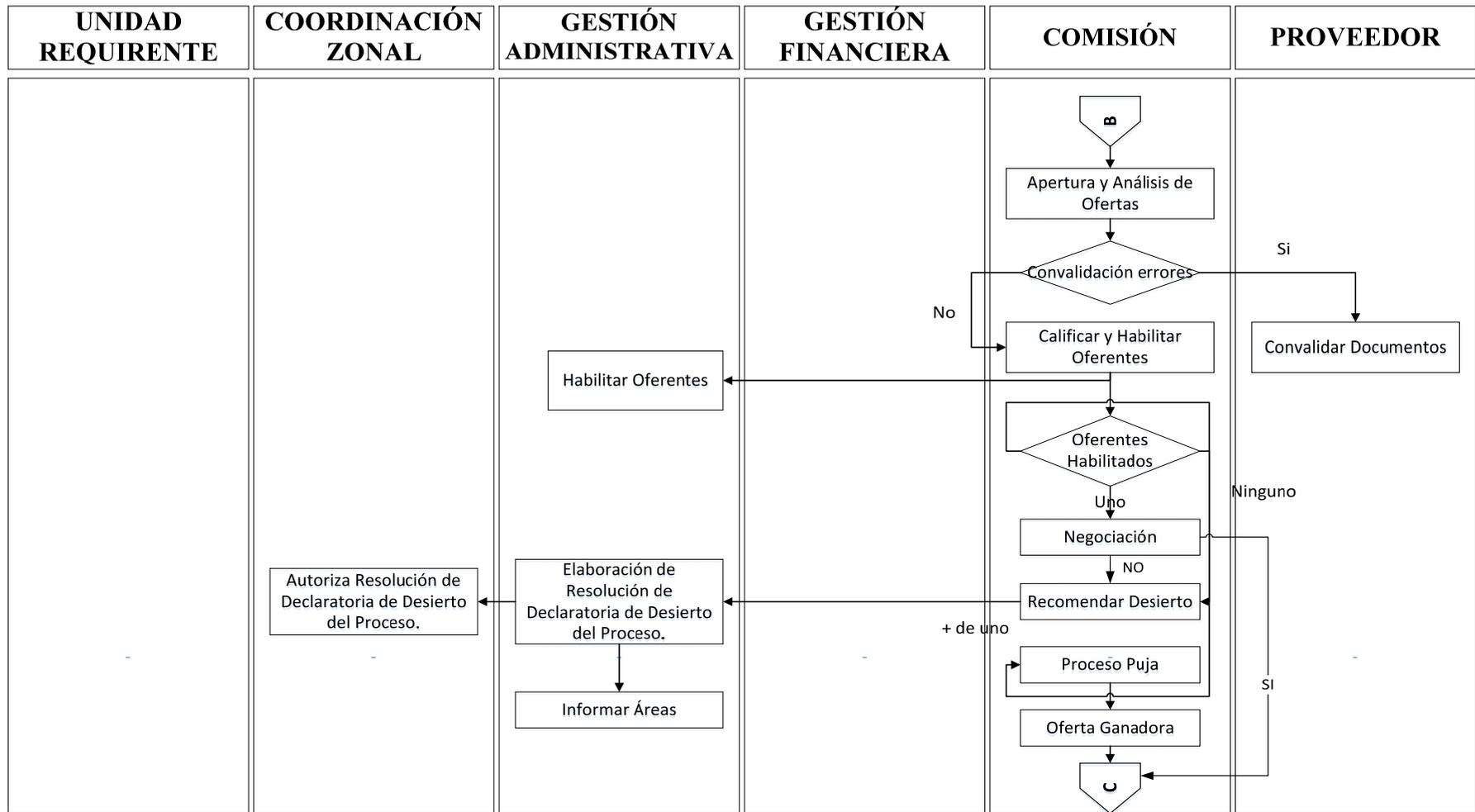


Gráfico 9-5: Flujograma de Subasta Inversa Electrónica 3

Realizado: Marvin Quizhpe

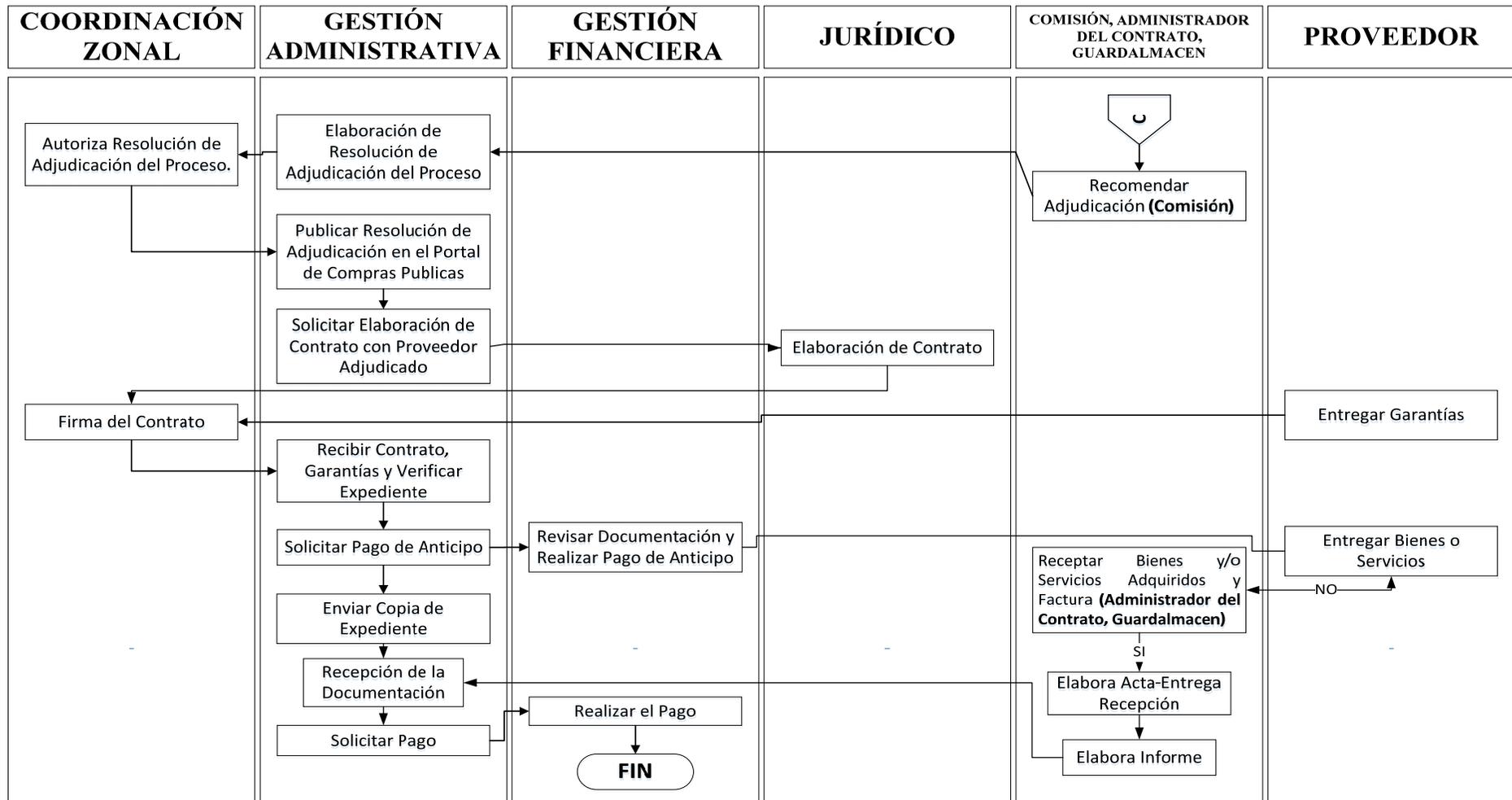


Gráfico 10-5: Flujograma de Subasta Inversa Electrónica 4

Realizado: Marvin Quizhpe

5.4.3.7. Descripción del Proceso de Subasta Inversa Electrónica

Tabla 22-5: Descripción del Proceso de Subasta Inversa Electrónica

No.	Unidad/Puesto	Tarea
1	Unidad Requiriente	Genera Necesidad Elaborar un informe que justifique la Necesidad para realizar la Adquisición de la ayuda técnica por medio del Sistema de Gestión Documental (Quipux), anexando un informe justificativo y especificaciones técnicas.
2	Coordinación Zonal	Autorizar Autorización por parte de la máxima autoridad. Si autoriza va a siguiente paso. Si no autoriza vuelve a paso 1
3	Gestión Administrativa	Reasignación del Documento Mediante un memorando se reasigna el documento al área de Gestión Administrativa en donde se autoriza y se plantea la necesidad de realizar la adquisición de ayudas técnicas
4	Gestión Administrativa	Verificar en el Catalogo Electrónico Si consta se procede a la compra a través del sistema, según el flujograma de Catalogo Electrónico. (Ver Tabla 42) Si no consta, continuamos con el paso 5
5	Gestión Administrativa	Validar especificaciones técnicas Se valida las especificaciones técnicas y el monto de contratación que si supera los \$5.967,02 continuamos al paso 6. Si no supera se deberá seguir el flujograma de procedimiento de ínfima cuantía. (Ver Tabla 44)
6	Gestión Administrativa	Solicitar conformación de Comisión Técnica. Se solicita conformación de comisión técnica a la máxima autoridad para la participación en la fase precontractual del proceso de contratación
7	Coordinación Zonal	Autorizar Si autoriza continua el paso 8. Si no autoriza regresa al paso 6
8	Coordinación Zonal	Designa a los miembros de la comisión
9	Coordinación Zonal	Notifica Mediante memorando notifica la designación a los miembros de la comisión, con copia al área administrativa
10	Gestión Administrativa	Solicita disponibilidad presupuestaria En base a los estudios y especificaciones técnicas se solicita al área financiera la certificación presupuestaria

11	Gestión Financiera	Emitir disponibilidad presupuestaria Si hay disponibilidad continua el proceso en el paso 12. Si no hay disponibilidad presupuestaria, se notifica y regresa al paso 10.
12	Gestión Administrativa	Elabora los pliegos Elaboración de Pliegos para Publicación del Proceso en el Portal de Compras Públicas.
13	Gestión Administrativa	Elaboración de Resolución de Aprobación de Pliegos e Inicio del Proceso.
14	Coordinación Zonal	Autoriza Si autoriza se procede al paso 15. Si no autoriza se regresa al paso 13
15	Gestión Administrativa	Publicación del Proceso en el Portal de Compras Públicas
16	Proveedor	Preguntas y/o Aclaraciones referentes al Proceso Si hay preguntas, el proveedor a través del portal de compras públicas da conocer a la Coordinación Zonal-Comisión Técnica, sus inquietudes y continúa el paso 17. Si no continúa el paso 19
17	Comisión Técnica	Responde las preguntas Responde las preguntas al proveedor mediante el sistema
18	Proveedor	Presenta las ofertas técnicas Luego de responder las preguntas el proveedor en las fechas establecidas de acuerdo al cronograma del proceso presenta las ofertas técnicas
19	Comisión Técnica	Recepta las ofertas
20	Comisión Técnica	Apertura y análisis de ofertas
21	Comisión Técnica	Convalidación de errores Al revisar las ofertas recibidas, si existe errores de forma se notifica a proveedor para convalidación y va al paso 22 Si no convalida errores, califica y habilita oferentes y va al paso 23
22	Proveedor	Convalida documentos
23	Comisión Técnica	Califica oferentes Al disponer de toda la información requerida en las ofertas, la comisión técnica procede calificar a los proveedores y procede al paso 24
24	Gestión Administrativa	Habilita en el sistema al proveedor Se habilita en el sistema al proveedor conforme a la calificación de la Comisión Técnica y procede al siguiente paso
25	Comisión Técnica	Oferentes Habilitados Si el número de oferentes es uno, procede a negociación. Ir a paso 26

		Si el numero de oferentes es mayor a 1, procede a la puja inversa, ir al paso 27 Si el numero de oferentes es nulo, la comisión recomienda a la máxima autoridad la declaratoria de desierto, ir a paso 28
26	Comisión Técnica	Negociación Conforme a la normativa legal vigente de contratación pública se realiza la sesión de negociación Si existe acuerdo entre las partes, se dirige al paso 31 Si no, la comisión recomienda la declaratoria de desierto del proceso, ir a paso 28
27	Comisión Técnica	Proceso de Puja En el caso de existir más de un proveedor en el sistema, se desarrolla la puja inversa electrónica, que luego de las fechas establecidas el sistema nombra al oferente ganador. Si existe ganador, ir al paso 31
28	Comisión Técnica	Recomendación de Declaratoria de Desierto En el caso de no existir acuerdo de negociación entre las partes, se procede al paso 29
29	Gestión Administrativa	Elabora la resolución de declaratoria de Desierto Elabora la resolución de declaratoria de desierto e informa a las áreas Continúa al siguiente paso
30	Coordinación Zonal	Autoriza la resolución de declaratoria Se autoriza la resolución de declaratoria y se publica en el portal de compras publicas
31	Comisión Técnica	Recomendación de Adjudicación
32	Gestión Administrativa	Elabora la resolución de adjudicación
33	Coordinación Zonal	Autoriza la resolución de adjudicación continúa el siguiente paso 34
34	Gestión Administrativa	Publica la resolución en el portal de compras publicas Va al paso 35
35	Gestión Administrativa	Solicitud de elaboración de contrato al área jurídica
36	Dirección Jurídica	Elabora el contrato
37	Coordinación Zonal	Suscripción del contrato
38	Proveedor	Entrega garantías técnicas, Se entregan garantías técnicas, buen uso del anticipo y fiel cumplimiento del contrato según los estipula el contrato
39	Gestión Administrativa	Receptan garantías técnicas Se receptan garantías técnicas, buen uso del anticipo y fiel cumplimiento del contrato según los estipula el contrato y verifica el expediente
40	Gestión Administrativa	Solicitud del pago del anticipo Se solicita el pago del anticipo, adjuntando la documentación generada durante todo el proceso

41	Gestión Financiera	Revisa la documentación y procede al pago del anticipo
42	Proveedor	Entrega los bienes
43	Comisión, Administrador de contrato y guardalmacén	Receptan los bienes, Si cumple continua el paso 44 Si no cumple no se receptan los bienes y va al paso 42
44	Comisión de Recepción de Bienes, Administrador de contrato y guardalmacén	Elaboran el acta de entrega-recepción
45	Administrador de contrato	Elabora informe de satisfacción
46	Gestión Administrativa	Recepción de documentación Recepta la documentación generada en la fase contractual como: factura, ingreso a bodega, acta entrega-recepción e informe de satisfacción del Administrador de Contrato.
47	Gestión Administrativa	Solicitar pago
48	Gestión Financiera	Realizar el pago

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe

5.4.3.8. *Flujograma de Ínfima Cuantía*

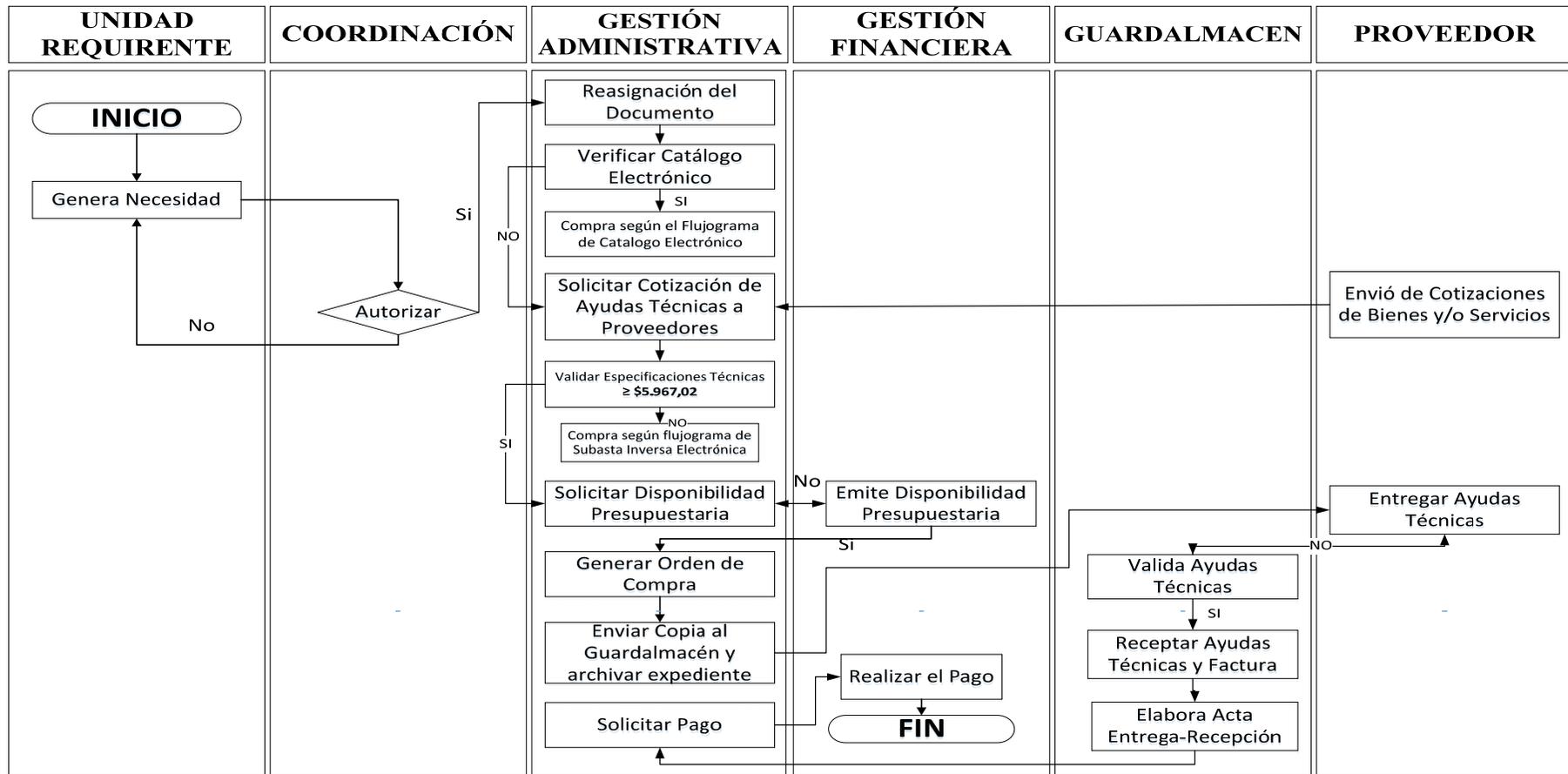


Gráfico 11-5: Flujograma de Ínfima Cuantía

Realizado: Marvin Quizhpe

5.4.3.9. Subproceso de Ínfima Cuantía

Tabla 23-5: Descripción del Proceso de Ínfima Cuantía

No.	Unidad/Puesto	Tarea
1	Unidad Requiriente	Genera Necesidad Elaborar un informe que justifique la Necesidad para realizar la Adquisición de la ayuda técnica por medio del Sistema de Gestión Documental (Quipux), anexando un informe justificativo y especificaciones técnicas.
2	Coordinación Zonal	Autorizar Autorización por parte de la máxima autoridad. Si autoriza va al paso 3. Si no autoriza vuelve al paso 1
3	Gestión Administrativa	Reasignación del Documento Mediante un memorando se reasigna el documento al área de Gestión Administrativa en donde se autoriza y se plantea la necesidad de realizar la adquisición de ayudas técnicas
4	Gestión Administrativa	Verificar en el Catalogo Electrónico Si consta se procede a la compra a través del sistema, según el flujograma de Catálogo Electrónico. Si no consta, continuamos con el siguiente paso 5
5	Gestión Administrativa	Solicitar cotizaciones de las ayudas técnicas a los proveedores.
6	Proveedor	Envío de cotizaciones de ayudas técnicas a Gestión Administrativa
7	Gestión Administrativa	Validar especificaciones técnicas Se valida las especificaciones técnicas y el monto de contratación conforme a cotizaciones, que si es menor a los \$5.967,02 continuamos al paso 8 Si supera el monto, se deberá seguir el flujograma de procedimiento de subasta inversa electrónica (Ver Tabla 43)
8	Gestión Administrativa	Solicita disponibilidad presupuestaria En base a los estudios, especificaciones técnicas y análisis de cotizaciones se solicita al área financiera la certificación presupuestaria
9	Gestión Financiera	Emitir disponibilidad presupuestaria Si hay disponibilidad continua el proceso en el paso 10. Si no hay disponibilidad presupuestaria, se notifica y regresa al paso 8.
10	Gestión Administrativa	Generar orden de Compra Genera la orden de compra conforme a especificaciones técnicas.

11	Gestión Administrativa	Enviar copia de orden de compra a guardalmacén y archiva en expediente
12	Proveedor	Entrega de ayudas técnicas
13	Guardalmacén	Valida las ayudas técnicas En la recepción revisa y valida las ayudas técnicas que cumplan con las especificaciones técnicas detalladas en la orden de compra. Si cumple continua el siguiente paso 15 Si no cumple, se devuelven al proveedor las ayudas técnicas
14	Guardalmacén	Recepta las ayudas técnicas del proveedor Una vez que recepta las ayudas técnicas por parte del proveedor, así como la factura; procede a suscribir el acta entrega-recepción
15	Guardalmacén	Elaborar Acta Entrega-Recepción
16	Gestión Administrativa	Solicitar el pago Recibidos los bienes con la documentación habilitante generada en el proceso, se solicita al área financiera el pago correspondiente
17	Gestión Financiera	Realiza el pago en el sistema

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe

CONCLUSIONES

El Diseño de una Propuesta de Gestión para optimizar la entrega de ayudas técnicas a las personas con discapacidad de la ciudad de Riobamba por parte de la Coordinación Zonal de Salud, permite concluir que su aplicación es viable de realizar de acuerdo a los siguientes resultados favorables obtenidos:

- Una vez se procedió a analizar los resultados de la propuesta de gestión por procesos se determinó que el nivel de satisfacción de las personas con discapacidad mejoró por la atención oportuna en la entrega de ayudas técnicas por parte de la Coordinación Zonal de Salud.
- Al definir los procesos identificando sus elementos de entrada – salida, así como al esquematizar las actividades permitió a los funcionarios disponer de guías y lineamientos para realizar su trabajo.
- Se determina la necesidad de la implementación de una Propuesta de Gestión por procesos para optimizar la entrega de ayudas técnicas a las Personas con discapacidad de la ciudad de Riobamba por parte de la Coordinación Zonal de Salud, basado en la investigación realizada y el sondeo a los involucrados directos e indirectos. Planteando un marco de referencia enfocado en procesos, flujogramas de actividades y descripción de los procedimientos específicos en áreas como: Prescripción y entrega de ayudas técnicas; Generación de la necesidad de adquisición; Adquisición por Catálogo Electrónico, Subasta Inversa Electrónica o Ínfima Cuantía.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar un diagnóstico situacional a nivel nacional de los procesos que interviene en la entrega de ayudas técnicas para identificar las falencias, y en función a la investigación realizada sirva de referencia para determinar los procesos adecuados que ayuden a mejorar la atención en la entrega de ayudas técnicas a las Personas con discapacidad del país.
- Es importante monitorear y dar seguimiento a los funcionarios que intervienen en el proceso de entrega de ayudas técnicas y a los beneficiarios; ya que con esto se puede obtener una mejor perspectiva del trabajo que se realiza a nivel Zonal; así como también establecer mecanismos de mejoramiento continuo, concientización y sensibilización del personal para brindar un servicio de calidad y calidez en el desarrollo de todos los procesos inherentes a la entrega de ayudas técnicas.
- Sería indispensable que la Coordinación Zonal 3 de Salud, tome en cuenta, proponga a sus superiores y aplique esta propuesta de Gestión; que les permita mejorar el proceso de entrega de las ayudas técnicas a las Personas con Discapacidad.

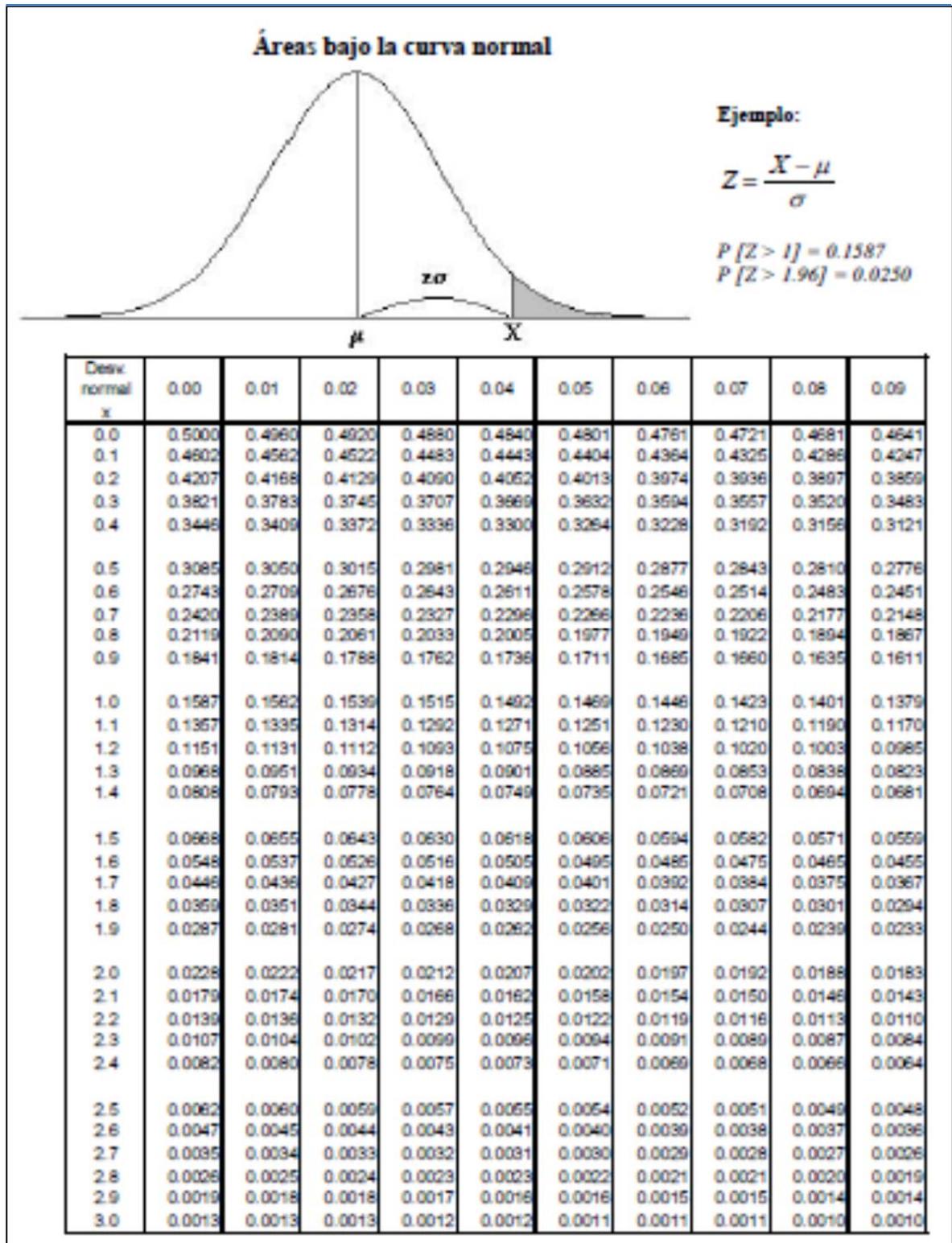
BIBLIOGRAFIA

- 1. ACURIO RECALDE, M. A.** (2013). Titulación de Magíster en Gestión y Desarrollo Social. Análisis de la atención a las personas con discapacidad a través de los programas y servicios de accesibilidad y recreación, para grupos de atención prioritaria en la provincia de Cotopaxi en el año 2012. Latacunga, Cotopaxi, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.
- 2. AMAT, J.** (2002). Control de gestión: una perspectiva de dirección. Barcelona, España: Gestion 2000. Asociación de Usuarios de Prótesis y Ayudas Técnicas AUPA. (2005). Ayudas Técnicas y Discapacidad. España: CERMI
- 3. ECUADOR. TRIBUNAL CONSTITUCIONAL.** (25 de septiembre de 2012). Registro Oficial No.796. Ley Orgánica de Discapacidades. Quito, Pichincha, Ecuador: Tribunal Constitucional del Ecuador.
- 4. FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DE OMBUDSMAN.** (2010). Personas con discapacidad: VII Informe sobre Derechos Humanos. Madrid: Trama Editorial.
- 5. GUTIERREZ MARTÍNEZ, V. N.** (Mayo de 2014). Previo a la Obtención del Título de Médico. Impacto del Programa "Misión Solidaria Manuela Espejo" sobre la calidad de vida en personas con discapacidad Intelectual del Cantón Quero. Ambato.
- 6. LBERONI, O.**(2015). Universidad Católica de Córdoba. (Consultado el: 18 de Abril del 2017). <http://blog.ucc.edu.ar/tecnologiaasistiva/files/2012/07/AYUDAS-TECNICAS-PAR-LA-DISCAPACIDAD-O-PERSONAS-MAYORES.pdf>
- 7. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD.** (2011). OMS. (Consultado el: 18 de Abril del 2017). http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf
- 8. PÉREZ LARREA, N. M.** (2013). Tesis previo a la obtención del Título de Master de Gestión y Desarrollo Social. La política pública en el Ecuador y su incidencia en el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas con discapacidad. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.
- 9. PEREZ, J.** (2008). Definicion.de. (Consultado el: 18 de Abril del 2017). <http://definicion.de/modelo-de-gestion/>

- 10. SALVATIERRA, R. I.** (2011). Cuadro de mando integral (cmi), elaboración del plan institucional de mediano plazo y su relación con el programa operativo anual y el presupuesto aplicado al servicio nacional de geología y técnico de minas de Bolivia SERGEOTECMIN. Obtenido de EUMED. (Consultado el: 18 de Abril del 2017). www.eumed.net/libros/2009d/618/
- 11. SESENTO, L.** (2008). Modelo Sistémico Basado en Competencias para instituciones Educativas Públicas. Centro de investigación y Desarrollo del Estado de Michoacán. Morelia: Centro de investigación y Desarrollo del Estado de Michoacán.
- 12. TONO, J.** (2007). Ministerio de Educación, Cultura y Deportes. (S. G. Técnica, Ed.) Recuperado el 03 de agosto de 2016, de Ministerio de Educación Cultura y Deportes. (Consultado el: 18 de Abril del 2017). http://www.mec.es/servicios-al-ciudadano-mecd/dms/mecd/servicios-al-ciudadano-mecd/catalogo/cultura/mc/cegc/capitulos/CEGC_NOTASDEFGES.pdf
- 13. TORRES, M.** (2012). SlideShare. (Consultado el: 18 de Abril del 2017). <http://es.slideshare.net/EmiliaArmas/gestin-pblica-2012>
- 14. ZAVARIS, A.** (2010). La Comunicacion Gubernamental en los Ayutameintos de Veracruz, Periodo 2008-2010. Escuela Libre de Ciencias Políticas y Administración Pública de Oriente. Xalapa: Escuela Libre de Ciencias Políticas y Administración Pública de Oriente.

ANEXOS

Anexo A: Tabla de Distribución Normal



Anexo B: Ejecución Presupuestaria según Grupo de Gastos

DESCRIPCIÓN	Valor asignado	Valor ejecutado en dólares	% de Ejecución
71 - Gastos de personal inversión	\$ 257.470,88	\$ 257.470,88	100%
73 - Bienes de consumo inversión	\$ 588.324,09	\$ 586.350,22	100%
84-Bienes de larga duración	\$ 57.918,81	\$ 57.918,81	100%
SUMA	\$ 903.713,78	\$ 901.739,91	100%

Fuente: Planificacio- ESIGEF
Realizado por: Marvin Quizhpe

Anexo C: Ejecución Presupuestaria por provincia

PROVINCIA	Valor asignado	Valor ejecutado en dólares	% de Ejecución
CHIMBORAZO	\$ 392.039,64	\$ 392.039,64	100%
COTOPAXI	\$ 212.245,06	\$ 212.227,32	100%
PASTAZA	\$ 45.822,12	\$ 45.822,12	100%
TUNGURAHUA	\$ 253.606,92	\$ 251.650,83	99%
SUMA	\$ 903.713,74	\$ 901.739,91	100%

Fuente: Planificacio- ESIGEF
Realizado por: Marvin Quizhpe

Anexo D: Ejecución presupuestaria según Unidades de la Zona 3

UNIDAD EJECUTORA	VIGENTE	EJECUTADO	% EJECUCION
DISTRITAL 05D01 - LATACUNGA - SALUD	\$ 76.888,85	\$ 76.871,11	100%
DISTRITAL 05D02 - LA MANA - SALUD	\$ 45.198,51	\$ 45.198,51	100%
DISTRITAL 05D03 - PANGUA - SALUD	\$ 7.050,24	\$ 7.050,24	100%
DISTRITAL 06D01 - CHAMBO-RIOBAMBA - SALUD	\$ 75.316,24	\$ 75.316,24	100%
DISTRITAL 06D02 - ALAUSI-CHUNCHI - SALUD	\$ 5.720,06	\$ 5.720,06	100%
DISTRITAL 06D03 - CUMANDA-PALLATANGA - SALUD	\$ 6.977,13	\$ 6.977,13	100%
DISTRITAL 16D01 - PASTAZA-MERA SANTA CLARA - SALUD	\$ 19.488,10	\$ 19.488,10	100%
DISTRITAL 18D01 - PARROQUIAS URBANAS	\$ 30.008,65	\$ 30.008,65	100%
DISTRITAL 18D02 - PARROQUIAS URBANAS:	\$ 78.147,97	\$ 76.191,84	97%
DISTRITAL 18D04 - PATATE-SAN PEDRO DE PELILEO - SALUD	\$ 25.038,00	\$ 25.038,00	100%
DISTRITAL 18D06 - CEVALLOS A TISALEO - SALUD	\$ 20.261,04	\$ 20.261,04	100%
COORDINACION ZONAL 3 - SALUD	\$ 177.979,55	\$ 177.979,55	100%
HOSPITAL PEDIATRICO ALFONSO VILLAGOMEZ	\$ 26.609,69	\$ 26.609,69	100%
HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA	\$ 83.107,46	\$ 83.107,46	100%
HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE DE AMBATO	\$ 100.151,30	\$ 100.151,30	100%
HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE DE RIOBAMBA	\$ 99.436,97	\$ 99.436,97	100%
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	\$ 26.334,02	\$ 26.334,02	100%
SUMAN:	\$ 903.713,78	\$ 901.739,91	100%

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe

Anexo E: Formulario de Prescripción de Ayudas Técnicas

 Ministerio de Salud Pública DIRECCIÓN NACIONAL DE DISCAPACIDADES							
FORMULARIO N° PAT-01							
FORMULARIO DE PRESCRIPCIÓN DE AYUDAS TECNICAS							
I. DATOS DE FILIACIÓN (PERSONA CON DISCAPACIDAD)							
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE					
CEDULA DE IDENTIDAD	GÉNERO	EDAD					
Nº TELEFÓNICO	PROVINCIA/CIUDAD/CANTON	FECHA DE PRESCRIPCIÓN					
DIRECCIÓN DE DOMICILIO	PERSONA DE CONTACTO	NÚMERO DE LA PERSONA DE CONTACTO					
II. AYUDAS TECNICAS							
d3 COMUNICACIÓN							
Audifono (22 06 15)	<input type="checkbox"/>	Lupas especiales (22 03)	<input type="checkbox"/>				
Implante coclear (22 06 12)	<input type="checkbox"/>						
d4 MOVILIDAD							
Silla de ruedas postural infantil (12 22)	<input type="checkbox"/>	Muletas canadienses (12 03 09)	<input type="checkbox"/>				
Silla de ruedas postural adulto (12 22)	<input type="checkbox"/>	Bastón 1 punto (12 03 03)	<input type="checkbox"/>				
Silla de ruedas estándar 12 (12 22)	<input type="checkbox"/>	Bastón de 3 o 4 puntos (12 03 16)	<input type="checkbox"/>				
Silla de ruedas estándar 14 (12 22)	<input type="checkbox"/>	Bastón de rastreo o bastón guía (12 39 03)	<input type="checkbox"/>				
Silla de ruedas estándar 16 (12 22)	<input type="checkbox"/>	Andador adulto con ruedas (12 06 06)	<input type="checkbox"/>				
Silla de ruedas estándar 18 (12 22)	<input type="checkbox"/>	Andador adulto sin ruedas (12 03 03)	<input type="checkbox"/>				
Silla de ruedas estándar 20 (12 22)	<input type="checkbox"/>	Andador infantil con ruedas (12 06 06)	<input type="checkbox"/>				
Silla de ruedas eléctrica (12 23 03)	<input type="checkbox"/>	Andar infantil sin ruedas (12 06 03)	<input type="checkbox"/>				
Muletas axilares (12 03 12)	<input type="checkbox"/>						
d5 AUTOUIDADO							
Pañales Infantiles (09 30 12)	<input type="checkbox"/>	Cojín antiescaras (04 33 03)	<input type="checkbox"/>				
Pañales Adultos (09 30 18)	<input type="checkbox"/>	Bidet Metalico (09 33 18)	<input type="checkbox"/>				
Silla para bañarse y evacuar (09 33 03)(09 12 03)	<input type="checkbox"/>	Cama Clinica (18 12 07)	<input type="checkbox"/>				
Colchon antiescaras (04 33 06)	<input type="checkbox"/>	Colchon para cama clinica (18 12 18)	<input type="checkbox"/>				
PRÓTESIS (06 18; 06 24; 06 30; 06 33)							
ORIGEN DE LA AMPUTACIÓN	<input type="checkbox"/>	Congénita	<input type="checkbox"/>	Enfermedad Vasc.	Otras (indicar): <input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	Traumática	<input type="checkbox"/>	Tumor			
	<input type="checkbox"/>	Diabetes	<input type="checkbox"/>	Secuela neurológica			
Nivel de Amputación							
ZONA Y NIVEL DE AMPUTACIÓN	PIE (INDICAR TIPO)	TRANSTIBIAL	TRANSFEMORAL	CADERA	BAJO CODO	SOBRE CODO	HOMBRO
	LISFRANC <input type="checkbox"/>	1/3 DISTAL <input type="checkbox"/>	1/3 DISTAL O DESARTICULADO <input type="checkbox"/>	DESARTICULADO <input type="checkbox"/>	1/3 DISTAL <input type="checkbox"/>	1/3 DISTAL <input type="checkbox"/>	DESARTICULADO <input type="checkbox"/>
	CHOPART <input type="checkbox"/>	1/3 MEDIO <input type="checkbox"/>	1/3 MEDIO <input type="checkbox"/>	HEMIPELVEC-TOMIA <input type="checkbox"/>	1/3 MEDIO <input type="checkbox"/>	1/3 MEDIO <input type="checkbox"/>	TRANSESCAPULAR <input type="checkbox"/>
	SYME <input type="checkbox"/>	1/3 PROXIMAL <input type="checkbox"/>	1/3 PROXIMAL <input type="checkbox"/>		1/3 PROXIMAL <input type="checkbox"/>	1/3 PROXIMAL <input type="checkbox"/>	
AYUDA TECNICA INDICADA							
TIPO PRÓTESIS	CODO	TIPO MANO		TIPO DE GANCHO	MONTAJE MUÑECA		
Modular	Si <input type="checkbox"/>	Mecánico <input type="checkbox"/>	Mecánica <input type="checkbox"/>	Gancho <input type="checkbox"/>	Aluminio <input type="checkbox"/>	Con rosca <input type="checkbox"/>	
Convencional	No <input type="checkbox"/>	Eléctrico <input type="checkbox"/>	Cosmética <input type="checkbox"/>	Guantes <input type="checkbox"/>	Acero <input type="checkbox"/>	Con bloqueo <input type="checkbox"/>	
PROTESIS DE DEDOS (ESPECIFICAR)							

B. MIEMBRO INFERIOR						
TIPO PRÓTESIS	MODULAR <input type="checkbox"/>					
	CONVENCIONAL <input type="checkbox"/>					
MATERIAL (INDICAR)			TIPO O MODELO DE PROTESIS (INDICAR)			
CASQUETE						
INTERFASE						
RODILLA						
PIERNA						
PIE						
SISTEMA DE SUJECIÓN Y/O SUSPENSIÓN			SUSPENSIÓN AUXILIAR, SI REQUIERE (TIPO)			
Correas <input type="checkbox"/>	Elástico <input type="checkbox"/>	Válvula Succión <input type="checkbox"/>	Shuttle Lock <input type="checkbox"/>			
					SI	NO
LA EXTREMIDAD AMPUTADA CUMPLE CON LAS CONDICIONES MÉDICAS Y FÍSICAS ADECUADAS PARA USO DE PRÓTESIS (IRRIGACIÓN, FUERZA, EQUILIBRIO, TOLERANCIA AL ESFUERZO)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HA RECIBIDO O ESTA RECIBENDO TRATAMIENTO PRE-PROTESICO (REDUCCIÓN DE MUÑÓN, POTENCIA MUSCULAR)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES:						
.....						
.....						
ÓRTESIS (06 03; 06 04; 06 06; 06 12)						
ÓRTESIS DE MIEMBRO SUPERIOR	DERECHO			IZQUIERDO		
	TIPO O MODELO (INDICAR)			TIPO O MODELO (INDICAR)		
	MATERIAL (INDICAR)			MATERIAL (INDICAR)		
ÓRTESIS DE MIEMBRO INFERIOR	DERECHO			IZQUIERDO		
	TIPO O MODELO (INDICAR)			TIPO O MODELO (INDICAR)		
	MATERIAL (INDICAR)			MATERIAL (INDICAR)		
PLANTILLAS	MOLDEADAS <input type="checkbox"/>	ESTANDAR <input type="checkbox"/>	CON RELLENO ANTERIOR <input type="checkbox"/>	MOLDEADAS <input type="checkbox"/>	ESTANDAR <input type="checkbox"/>	CON RELLENO ANTERIOR <input type="checkbox"/>
	OTRAS (especificar) <input type="checkbox"/>			OTRAS(especificar) <input type="checkbox"/>		
ÓRTESIS DE TRONCO (INDICAR TIPO DE CORSÉ)						
IV. PROFESIONAL QUE PRESCRIBE						
NOMBRE DEL PROFESIONAL						
PROFESIÓN					INSTITUCIÓN	
TELÉFONO					E-MAIL	
FIRMA Y SELLO						
INDICACIONES DE USO						
.....						
.....						
CROQUIS (USUARIOS CON DISCAPACIDAD SEVERA)						

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Anexo G: Número de personas Calificadas y Recalificadas

 MINISTERIO DE SALUD PUBLICA 				
DIRECCION NACIONAL DE DISCAPACIDADES, REHABILITACION Y CUIDADO ESPECIAL EN SALUD				
CALIFICACIÓN Y RECALIFICACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE ENERO HASTA DICIEMBRE DE 2016				
PROVINCIA	TIPO	NUEVO	RE-CALIFICADO	TOTAL GENERAL
CHIMBORAZO	AUDITIVA	155	69	1625
	FISICA	221	165	3314
	INTELECTUAL	93	138	2412
	LENGUAJE		3	89
	PSICOSOCIAL	44	21	243
	VISUAL	76	42	774
	TOTAL	589	438	8457
COTOPAXI	AUDITIVA	103	13	941
	FISICA	220	36	2220
	INTELECTUAL	143	18	1535
	LENGUAJE	8		135
	PSICOSOCIAL	23	4	192
	VISUAL	47	9	607
	TOTAL	544	80	5630
PASTAZA	AUDITIVA	21	8	285
	FISICA	58	11	974
	INTELECTUAL	25	7	453
	LENGUAJE			31
	PSICOSOCIAL	6		90
	VISUAL	12	4	224
	TOTAL	122	30	2057
TUNGURAHUA	AUDITIVA	107	25	1431
	FISICA	164	49	2643
	INTELECTUAL	88	33	1745
	LENGUAJE	3	3	105
	PSICOSOCIAL	40	5	325
	VISUAL	60	8	770
	TOTAL	462	123	7019
TOTAL GENERAL		1717	671	23163

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Anexo H: Tipo de Discapacidad

NÚMERO DE CÉDULA	SEXO	TIPO DE DISCAPACIDAD	GRADO DE DISCAPACIDAD	PORCENTAJE DE DISCAPACIDAD
60009380	HOMBRE	FISICA	MUY GRAVE	81%
200244408	MUJER	FISICA	MUY GRAVE	89%
200354637	MUJER	FISICA	GRAVE	73%
200447738	HOMBRE	VISUAL	MODERADO	43%
200530137	MUJER	FISICA	MUY GRAVE	96%
200575082	HOMBRE	FISICA	MODERADO	40%
201386653	HOMBRE	FISICA	GRAVE	70%
300227170	HOMBRE	FISICA	GRAVE	60%
300689049	MUJER	FISICA	MUY GRAVE	82%
600001424	HOMBRE	FISICA	MUY GRAVE	92%
600030712	MUJER	FISICA	GRAVE	67%
600030912	MUJER	FISICA	GRAVE	65%
600042337	HOMBRE	FISICA	MUY GRAVE	77%
600058804	MUJER	VISUAL	MUY GRAVE	79%
600063416	HOMBRE	VISUAL	MUY GRAVE	88%
600070742	HOMBRE	VISUAL	MUY GRAVE	80%
600078083	MUJER	FISICA	GRAVE	70%
600093801	HOMBRE	FISICA	MUY GRAVE	81%
600098867	HOMBRE	FISICA	GRAVE	68%
600112320	MUJER	FISICA	MUY GRAVE	75%
600113153	MUJER	FISICA	MUY GRAVE	80%
600128649	HOMBRE	FISICA	MODERADO	48%
600142137	MUJER	FISICA	GRAVE	70%
600183420	MUJER	PSICOLÓGICO	MUY GRAVE	79%
600188395	HOMBRE	FISICA	MUY GRAVE	99%
600270912	MUJER	FISICA	MODERADO	46%
600309850	MUJER	FISICA	GRAVE	50%
600369235	HOMBRE	FISICA	MUY GRAVE	90%
600371801	MUJER	FISICA	MODERADO	33%
600377089	MUJER	FISICA	MUY GRAVE	81%
600385637	MUJER	FISICA	MUY GRAVE	97%
600391171	MUJER	FISICA	MUY GRAVE	99%
600439954	MUJER	VISUAL	MUY GRAVE	86%
600440317	MUJER	FISICA	MUY GRAVE	80%
600443030	HOMBRE	FISICA	MUY GRAVE	83%
600455547	HOMBRE	FISICA	MODERADO	45%

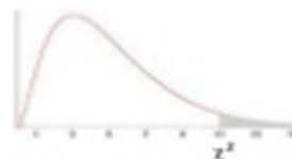
600456602	MUJER	FISICA	MUY GRAVE	92%
600535322	MUJER	FISICA	MUY GRAVE	81%
600539167	MUJER	FISICA	MUY GRAVE	77%
600548341	MUJER	FISICA	MUY GRAVE	85%
600568679	HOMBRE	FISICA	GRAVE	56%
600605000	MUJER	FISICA	GRAVE	73%
600614689	MUJER	FISICA	MUY GRAVE	77%
600634869	HOMBRE	FISICA	GRAVE	60%
600662860	MUJER	FISICA	MUY GRAVE	75%
600672786	HOMBRE	FISICA	MUY GRAVE	96%
600677074	HOMBRE	FISICA	MODERADO	56%
600709737	HOMBRE	FISICA	MUY GRAVE	99%
600712608	MUJER	FISICA	GRAVE	54%
600764971	MUJER	FISICA	GRAVE	70%
600799084	MUJER	FISICA	MUY GRAVE	81%
601012180	MUJER	FISICA	GRAVE	55%
601015670	MUJER	FISICA	GRAVE	81%
601077126	HOMBRE	FISICA	GRAVE	54%
601131881	HOMBRE	FISICA	MUY GRAVE	87%
601278377	HOMBRE	FISICA	MUY GRAVE	92%
601327075	HOMBRE	AUDITIVA	MODERADO	45%
601466345	MUJER	FISICA	GRAVE	69%
601473051	HOMBRE	FISICA	MUY GRAVE	89%
601475700	HOMBRE	FISICA	MUY GRAVE	0,89
601479405	HOMBRE	FISICA	GRAVE	60%
601484074	MUJER	FISICA	GRAVE	56%
601562143	HOMBRE	VISUAL	GRAVE	68%
601605389	MUJER	AUDITIVA	MODERADO	39%
601615545	HOMBRE	FISICA	MODERADO	44%
601658933	HOMBRE	FISICA	MODERADO	31%
601693500	MUJER	AUDITIVA	GRAVE	59%
601763824	HOMBRE	FISICA	MODERADO	40%
601810559	MUJER	FISICA	MUY GRAVE	80%
601877178	MUJER	FISICA	GRAVE	70%
601983844	HOMBRE	FISICA	MUY GRAVE	95%
602002479	HOMBRE	FISICA	MUY GRAVE	76%
602252421	MUJER	FISICA	MUY GRAVE	75%
602280059	MUJER	FISICA	MUY GRAVE	79%

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3
Realizado por: Marvin Quizhpe

Anexo I: Tabla de Valores Críticos de la Distribución Ji Cuadrada

Fac. Probabilidad y Estadística
Universidad Regional Mendocina

Tabla D.7: VALORES CRÍTICOS DE LA DISTRIBUCIÓN JI CUADRADA



g d.l.	0,001	0,005	0,01	0,02	0,025	0,03	0,04	0,05	0,10	0,15	0,20	0,25	0,30	0,35	0,40	g d.l.
1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024	4,709	4,218	3,841	2,706	2,072	1,642	1,323	1,074	0,873	0,708	1
2	13,816	10,597	9,210	7,824	7,378	7,013	6,438	5,991	4,605	3,794	3,219	2,773	2,408	2,100	1,833	2
3	16,266	12,838	11,345	9,837	9,348	8,947	8,311	7,815	6,251	5,317	4,642	4,108	3,665	3,283	2,946	3
4	18,467	14,860	13,277	11,668	11,143	10,712	10,026	9,488	7,779	6,745	5,989	5,385	4,878	4,438	4,045	4
5	20,515	16,750	15,086	13,388	12,833	12,375	11,644	11,070	9,236	8,115	7,289	6,626	6,064	5,573	5,132	5
6	22,458	18,548	16,812	15,033	14,449	13,968	13,198	12,592	10,645	9,446	8,558	7,841	7,231	6,695	6,211	6
7	24,322	20,278	18,475	16,622	16,013	15,509	14,703	14,067	12,017	10,748	9,803	9,037	8,383	7,806	7,283	7
8	26,124	21,955	20,090	18,168	17,535	17,010	16,171	15,507	13,362	12,027	11,030	10,219	9,524	8,909	8,351	8
9	27,877	23,589	21,666	19,679	19,023	18,480	17,608	16,919	14,684	13,288	12,242	11,389	10,656	10,006	9,414	9
10	29,588	25,188	23,209	21,161	20,483	19,922	19,021	18,307	15,987	14,534	13,442	12,549	11,781	11,097	10,473	10
11	31,264	26,757	24,725	22,618	21,920	21,342	20,412	19,675	17,275	15,767	14,631	13,701	12,899	12,184	11,530	11
12	32,909	28,300	26,217	24,054	23,337	22,742	21,785	21,026	18,549	16,989	15,812	14,845	14,011	13,266	12,584	12
13	34,528	29,819	27,688	25,472	24,736	24,125	23,142	22,362	19,812	18,202	16,985	15,984	15,119	14,345	13,636	13
14	36,123	31,319	29,141	26,873	26,119	25,493	24,485	23,685	21,064	19,406	18,151	17,117	16,222	15,421	14,685	14
15	37,697	32,801	30,578	28,259	27,488	26,848	25,816	24,996	22,307	20,603	19,311	18,245	17,322	16,494	15,733	15
16	39,252	34,267	32,000	29,633	28,845	28,191	27,136	26,296	23,542	21,793	20,465	19,369	18,418	17,565	16,780	16
17	40,790	35,718	33,409	30,995	30,191	29,523	28,445	27,587	24,769	22,977	21,615	20,489	19,511	18,633	17,824	17
18	42,312	37,156	34,805	32,346	31,526	30,845	29,745	28,869	25,989	24,155	22,760	21,605	20,601	19,699	18,868	18
19	43,820	38,582	36,191	33,687	32,852	32,158	31,037	30,144	27,204	25,329	23,900	22,718	21,689	20,764	19,910	19
20	45,315	39,997	37,566	35,020	34,170	33,462	32,321	31,410	28,412	26,498	25,038	23,828	22,775	21,826	20,951	20
21	46,797	41,401	38,932	36,343	35,479	34,759	33,597	32,671	29,615	27,662	26,171	24,935	23,858	22,888	21,991	21
22	48,268	42,796	40,289	37,659	36,781	36,049	34,867	33,924	30,813	28,822	27,301	26,039	24,939	23,947	23,031	22
23	49,728	44,181	41,638	38,968	38,076	37,332	36,131	35,172	32,007	29,979	28,429	27,141	26,018	25,006	24,069	23
24	51,179	45,559	42,980	40,270	39,364	38,609	37,389	36,415	33,186	31,132	29,553	28,241	27,096	26,063	25,106	24
25	52,620	46,928	44,314	41,566	40,646	39,880	38,642	37,652	34,382	32,282	30,675	29,339	28,172	27,118	26,143	25
26	54,052	48,290	45,642	42,856	41,923	41,146	39,889	38,885	35,563	33,429	31,795	30,435	29,246	28,173	27,179	26
27	55,476	49,645	46,963	44,140	43,195	42,407	41,132	40,113	36,741	34,574	32,912	31,528	30,319	29,227	28,214	27
28	56,892	50,993	48,278	45,419	44,461	43,662	42,370	41,337	37,916	35,715	34,027	32,620	31,391	30,279	29,249	28
29	58,301	52,336	49,588	46,693	45,722	44,913	43,604	42,557	39,087	36,854	35,139	33,711	32,461	31,331	30,283	29
30	59,703	53,672	50,892	47,962	46,979	46,160	44,834	43,773	40,256	37,990	36,250	34,800	33,530	32,382	31,316	30
31	61,098	55,003	52,191	49,226	48,232	47,402	46,059	44,985	41,422	39,124	37,359	35,887	34,598	33,431	32,349	31
32	62,487	56,328	53,486	50,487	49,488	48,641	47,282	46,194	42,585	40,256	38,466	36,973	35,665	34,480	33,381	32
33	63,870	57,648	54,776	51,743	50,725	49,876	48,500	47,400	43,745	41,386	39,572	38,058	36,731	35,529	34,413	33
34	65,247	58,964	56,061	52,995	51,966	51,107	49,716	48,602	44,903	42,514	40,676	39,141	37,795	36,576	35,444	34
35	66,619	60,275	57,342	54,244	53,203	52,335	50,928	49,802	46,059	43,640	41,778	40,223	38,859	37,623	36,475	35
40	73,402	66,766	63,691	60,436	59,342	58,428	56,946	55,758	51,805	49,244	47,269	45,616	44,165	42,848	41,622	40
60	99,607	91,952	88,379	84,580	83,298	82,225	80,482	79,082	74,397	71,341	68,972	66,981	65,227	63,628	62,135	60
80	124,839	116,321	112,329	108,069	106,629	105,422	103,459	101,879	96,578	93,106	90,405	88,130	86,120	84,284	82,566	80
90	137,208	128,299	124,116	119,648	118,136	116,869	114,806	113,145	107,565	103,904	101,054	98,650	96,524	94,581	92,761	90
100	149,449	140,169	135,807	131,142	129,561	128,273	126,079	124,342	118,498	114,659	111,667	109,141	106,906	104,862	102,946	100
120	173,617	163,648	158,950	153,918	152,211	150,780	148,447	146,567	140,233	136,062	132,806	130,055	127,616	125,383	123,289	120
140	197,451	186,847	181,840	176,471	174,648	173,118	170,624	168,613	161,827	157,352	153,854	150,894	148,269	145,863	143,604	140

Anexo J: Personas que recibieron ayudas técnicas de febrero a abril

AYUDAS TÉCNICAS	CANTIDAD
Andador adulto sin ruedas	1
Bidet Metalico	2
Bulto Pañal adulto Mediano	9
Muletas axilares	2
Silas de ruedas Estandar N° 14	2
Silas de ruedas Estandar N° 16	12
Silas de ruedas psotural Adulto	2
Total general	30
N° Personas que recibieron ayudas técnicas desde febrero hasta abril en la ciudad de Riobamba	30
Total Ayudas Técnicas	21
Total Paquete x 80 Pañales	9
Total Ayudas Técnicas Entregadas	30

Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe

Anexo K: Modelo de la Encuesta a la PCD



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA

ENCUESTA A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA

1.- DATOS GENERALES

FECHA: _____

SEXO: MASCULINO _____ FEMENINO _____

EDAD: _____

OCUPACIÓN: ESTUDIA _____ TRABAJA _____ OTRO _____

2.- TIPO DE DISCAPACIDAD.

FÍSICA _____ AUDITIVA _____ INTELECTUAL _____

LENGUAJE _____ PSICOSOCIAL _____ VISUAL _____

3.- EDAD EN LA QUE MANIFESTÓ SU DISCAPACIDAD

AL NACER _____ 1-12 AÑOS _____ 13-18 AÑOS _____

19-30 _____ 31-59 _____ 60 EN ADELANTE _____

4.- ¿HA RECIBIDO AYUDAS TÉCNICAS POR PARTE DE LA COORDINACIÓN ZONAL
3 DE SALUD?

SI _____ NO _____

SI CONTESTÓ QUE SI MENCIONE CUÁNTAS VECES _____

MENCIONE LAS AYUDAS TÉCNICAS QUE HA RECIBIDO _____

5.- ¿LE INFORMARON CÓMO DEBE UTILIZAR Y PARA QUE SIRVE LA AYUDA TÉCNICA ENTREGADA?

SI _____ NO _____

6.- CONSIDERA USTED QUE EL TIEMPO DE ENTREGA DE LA AYUDA TÉCNICA FUE....

ÁGIL _____ SE DEMORÓ UN POCO _____ SE DEMORÓ MUCHO _____

7.- ¿CÓMO FUE LA ATENCIÓN QUE RECIBÍÓ EN LA ENTREGA DE SU AYUDA TÉCNICA?

EXCELENTE _____ MUY BUENA _____ BUENA _____
REGULAR _____ MALA _____

8.- ¿CONSIDERA USTED QUE SE PUEDE MEJORAR EL PROCESO DE ENTREGA DE AYUDAS TÉCNICAS?

SI _____ NO _____

9.- ¿COMO CONSIDERA USTED QUE LA AYUDA TÉCNICA HA INFLUIDO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL BENEFICIARIO/A?

MEJORADO _____ EMPEORADO _____ NO HUBO CAMBIO _____

10.-¿COMO CONSIDERA USTED QUE LA AYUDA TÉCNICA HA INFLUIDO EN LA CALIDAD DE VIDA DE LA FAMILIA DEL BENEFICIARIO/A?

MEJORADO _____ EMPEORADO _____ NO HUBO CAMBIO _____

11.- EN LA ESCALA DEL 1 AL 5 ¿CUAL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA ENTREGA DE LAS AYUDAS TÉCNICAS EN LA COORDINACIÓN ZONAL 3 DE SALUD?

1: EXCELENTE _____ 2: MUY BUENA _____ 3: BUENA _____
4: REGULAR _____ 5: MALA _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!

Anexo L: Modelo de la encuesta a los funcionarios



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA
ENCUESTA A FUNCIONARIOS QUE INTERVIENEN EN LA ENTREGA DE AYUDAS
TÉCNICAS A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

1.- DATOS GENERALES

FECHA: _____

SEXO: MASCULINO _____ FEMENINO _____

ÁREA EN LA QUE LABORA: _____

CARGO QUE OCUPA: _____

2.- ¿CONSIDERA USTED QUE EL PROCESO DE ENTREGA DE LAS AYUDAS
TÉCNICAS A LAS PCD ES EFICIENTE Y OPORTUNO?

SI _____ NO _____

POR QUE? _____

3.- ¿CONSIDERA USTED QUE SE PUEDE MEJORAR EL PROCESO DE ENTREGA DE
AYUDAS TÉCNICAS A LAS PCD?

SI _____ NO _____

POR QUE? _____

4.- ¿CONSIDERA QUE EL TIEMPO DE ENTREGA DE LAS AYUDAS TÉCNICAS A LAS
PCD ES OPORTUNO?

SI _____ NO _____

POR QUE? _____

5.- ¿CONSIDERA QUE A MÁS DEL TIEMPO DE ENTREGA DE AYUDAS TÉCNICAS A
LAS PCD, EXISTEN OTROS PROBLEMAS EN ESTE PROCESO?

SI _____ NO _____

CUALES SON? _____

5.- ¿SABE USTED SI EXISTE UNA GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA ENTREGA OPORTUNA DE AYUDAS TÉCNICAS A LAS PCD?

SI _____ NO _____

SI CONTESTÓ QUE SI MENCIONE CUAL ES _____

6.- SI EN LA PREGUNTA ANTERIOR RESPONDIÓ QUE NO. ¿CONSIDERA USTED QUE TENER UNA PROPUESTA DE GESTIÓN POR PROCESOS SERÍA SUSTANCIAL PARA MEJORAR LA ENTREGA DE AYUDAS TÉCNICAS A LAS PCD Y DEMÁS PROBLEMAS EXISTENTES?

SI _____ NO _____

POR QUE? _____

EN CASO DE CONTESTAR QUE SI, MENCIONE CUÁLES SERÍAN SUS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN _____

7.- ¿ESTARÍA DISPUESTO/A A RECIBIR UNA CAPACITACIÓN PARA SOCIALIZAR LA PROPUESTA DE GESTIÓN POR PROCESOS?

SI _____ NO _____

Anexo M: Modelo de la Entrevista a los Jefes de Área



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA
ENTREVISTA A LOS JEFES DE ÁREA

1.- DATOS GENERALES

FECHA: _____

SEXO: MASCULINO _____

FEMENINO _____

ÁREA EN LA QUE LABORA: _____

2.- ¿A SU CRITERIO, CUALES SON LAS FORTALEZAS DE SU ÁREA CON RESPECTO A LA ENTREGA DE LAS AYUDAS TÉCNICAS A LAS PCD?

3.- ¿A SU CRITERIO, CUALES SON LAS DEBILIDADES DE SU ÁREA CON RESPECTO A LA ENTREGA DE LAS AYUDAS TÉCNICAS A LAS PCD?

4.- ¿A SU CRITERIO, CUALES SON LAS OPORTUNIDADES QUE SE DAN EN LA ENTREGA DE LAS AYUDAS TÉCNICAS A LAS PCD?

5.- ¿A SU CRITERIO, CUALES SON LAS OPORTUNIDADES QUE SE DAN EN LA ENTREGA DE LAS AYUDAS TÉCNICAS A LAS PCD?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!

Anexo N: Fotos de la aplicación de las encuestas



Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe



Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe



Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe



Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe

Anexo O: Firmas de asistencia a la capacitación



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

TEMA: Capacitación Propuesta de Gestión con Procesos para la Entrega de Ayudas Técnicas
 LUGAR: Centro de Salud 1 - del Distrito 06001 Chango Robambo

	NOMBRES	APELLIDOS	CARGO	CORREO	FIRMA
1	Domin Patauro	Yajaira Yana	Médico	elpepe.domin34@hotmail.com	
2	Edson Juarez	Jaime Hales	Técnico	edsonjuarez34@hotmail.com	
3	Leopoldo Amador	Tomás Ordoñez	Ps. Clínico	psicologoamador34@hotmail.com	
4	Susana Andrade Parra	Andrade Parra	Médico	susymed34@hotmail.com	
5	VERÓNICA MARGARITA	SILVA SUJAY	MEDICO	vsilvaec@hotmail.com	
6	MERCEY MARGARITA	LOPEZ LOPEZ	MEDICO	mermarg2054@hotmail.com	
7	Roberto Sebastian	Alicia Yano	Psicólogo	sebastian_ocio@hotmail.com	
8	Fabian Juarez	Juan Carlos Ordoñez	Médico	fabian34@hotmail.com	
9	HAROLDY SARA	Parra Ordoñez	Médico	harpred34@hotmail.com	
10	Karel Rojas Suarez	Cristina Suarez	Psicóloga	carolrojas34@hotmail.com	
11	Isaac Tarambay	Tarambay Torres	Médico	isac34@hotmail.com	
12	Joh Amparado	Amador Ordoñez	Trabajo Social	amador34@hotmail.com	
13	Paola Graciela	Araya Castillo	Psicóloga Clínica	paola-araya@hotmail.com	

	NOMBRES	APELLIDOS	CARGO	CORREO	FIRMA
14	Maria del Consuelo	Arquilla	Médico	mary1507@hotmail.es	Maria del Consuelo Arquilla
15	Juan Pablo	Rojas	Psicólogo	juan.pablo.rojas@gmail.com	Juan Pablo Rojas
16	Alexandra Ramos	Ramos	Médico	alexandra.ramos@gmail.com	Alexandra Ramos
17	Ines Sarango	Médico	Médico	ines.sarango@live.com	Ines Sarango
18	Paola Ramos	Arceles Vinos	Médico	paolovinos@hotmail.com	Paola Ramos
19	Diego Narváez	Arias Suarez	Psicólogo	diegoarias@puhos.com	Diego Narváez
20	Gloria Escalante	Cosío Carrere	Guardalmacén	gloriosa@hotmail.com	Gloria Escalante
21					
22					
23					
24					
25					
26					

Anexo P: Fotos de la capacitación a los profesionales



Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe



Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe



Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe



Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe



Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe



Fuente: MSP Coordinación Zonal 3

Realizado por: Marvin Quizhpe