



Tabla de contenidos

Glosario

4

Presentación

5

CAPÍTULO 1.
Necesidad de
la investigación

6

CAPÍTULO 2.
Enfoque
metodológico

12

CAPÍTULO 3.
Resultados

20

CAPÍTULO 4.
Conclusiones

52

Recomendaciones

56

Bibliografía

60

Anexos

60