



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

Dirección de Investigación y Posgrados

ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN
A LOS EMPRENDEDORES DE ALIMENTOS UBICADOS
EN EL PASEO GASTRONÓMICO DE LA CABECERA
PARROQUIAL DE TACHINA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Análisis de Procesos

Tesis de grado previo a la obtención del título de Magister
en Administración de Empresas, Mención Planeación

Autora: Ing: Karen Liliana Burbano Merlin

Asesora: Mgt. Roxana Benites Cañizares

Esmeraldas – Mayo, 2017

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grados de la PUCESE previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas, Mención Planeación

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

TÍTULO DEL TRABAJO: ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN A LOS EMPRENDEDORES DE ALIMENTOS UBICADOS EN EL PASEO GASTRONÓMICO DE LA CABECERA PARROQUIAL DE TACHINA

AUTORA: Ing. Karen Liliana Burbano Merlin

Mgt. Roxana Benites Cañizares

f. _____

DIRECTORA DE TESIS

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez

f. _____

LECTOR 1

Mgt. José Suárez Lezcano

f. _____

LECTOR 2

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez

f. _____

COORDINADORA DE POSGRADOS

Mgt. Maritza Demera Mejía

f. _____

SECRETARIA GENERAL PUCESE

Esmeraldas, Ecuador, mayo, 2017

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, **KAREN LILIANA BURBANO MERLIN**, portadora de la cédula de ciudadanía No. 080192242-8, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MENCIÓN PLANEACIÓN** son absolutamente originales, auténticos y personales.

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

ING. KAREN LILIANA BURBANO MERLIN

C.C. 080192242-8

CERTIFICACIÓN

Yo, **ROXANA BENITES CAÑIZARES**, en calidad de Directora de Tesis de la maestrante Karen Liliana Burbano Merlin, cuyo título es **“ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN A LOS EMPRENDEDORES DE ALIMENTOS UBICADOS EN EL PASEO GASTRONÓMICO DE LA CABECERA PARROQUIAL DE TACHINA”**

Certifico haber revisado que el trabajo cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal.

MGT. ROXANA BENITES CAÑIZARES

Asesor De Tesis

DEDICATORIA

Dedico primordialmente este trabajo a Dios por no dejarme desmayar cuando he estado a punto de caer brindándome la fortaleza necesaria para concluir mi trabajo con éxito.

De igual forma y con mucho amor, respeto y cariño a mi madre Paula, a mi hermana Lissette y a Homero quienes no me han soltado la mano en este largo camino.

Y por último y ser menos especial dedico el presente trabajo de investigación a mi gran amiga Cindy Palma, aquella amiga que la vida puso en mi camino y que se ha quedado junto a mi desinteresadamente, aquella amiga que celebra cada uno de mis triunfos, que siempre cree en mí y que me ve como su ejemplo a seguir. Espero que este logro le incentive a seguir creciendo profesionalmente porque es capaz de esto y mucho más.

Con amor, respeto y cariño.

Karen Liliana

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, mi más sincero agradecimiento a mi Directora de Tesis la Mgt. Roxana Benites, por su valiosa tutoría en este proceso en donde ha sabido compartirme sus conocimientos de manera paciente y dedicada, brindándome toda la orientación necesaria para el cumplimiento de este objetivo.

A cada uno de los docentes que impartieron sus conocimientos durante los 16 módulos que debí cruzar para poder alcanzar mi gran meta.

A mí estimada Mechita por su apoyo brindado para la solución del problema ocasionado en el Módulo No. 3 del Curso de Actualización de Conocimientos.

A mi querida y gran hermana Lisette García por compartir sus conocimientos.

A mis amigos Yanine, Harry y Yulayka quienes me apoyaron en la recolección de los datos.

Hago extensivo mi agradecimiento a cada uno de los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina que paciente me proporcionaron los datos necesarios para la obtención de los resultados plasmados a continuación.

Con toda la gratitud que puede existir.

Karen Liliana

ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN A LOS EMPRENDEDORES DE ALIMENTOS UBICADOS EN EL PASEO GASTRONÓMICO DE LA CABECERA PARROQUIAL DE TACHINA

RESUMEN

La capacitación es considerada como el proceso mediante el cual las personas desarrollan sus conocimientos, habilidades, destrezas, aptitudes para mejorar la productividad de las organizaciones y el crecimiento del personal.

El propósito del presente trabajo investigativo es realizar un análisis de cuáles son las necesidades de capacitación que tienen los emprendedores en alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina, partiendo de que los emprendimientos han sido creados y manejados de forma empírica.

Se inició realizando una caracterización de las condiciones productivas de la parroquia Tachina con la finalidad de conocer su historia, sectores productos y obras emblemáticas.

Se recopiló información a través de una ficha de levantamiento de datos realizadas a los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina, haciéndose un análisis de la información recolectada con la finalidad de contar con un catastro de los negocios que funcionan en el paseo gastronómico, conocer sobre su manejo administrativo, talento humano, control interno y financiero.

El 17 de marzo de 2017 se aplicaron encuestas a los 23 emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina, con la intención de conocer sobre la necesidad de recibir

capacitaciones de manera gratuita y en qué temas, tomando en consideración que las capacitaciones permiten mejorar el desarrollo del negocio.

Se aplicaron encuestas a los 272 clientes que visitaron los emprendimientos de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina en el período comprendido entre el 13 al 28 de febrero de 2017, con la finalidad de determinar su grado de satisfacción frente a la calidad, precio, sabor de los productos, imagen del local y atención del personal.

Una vez finalizada el apartado referente al análisis e interpretación de los datos, se elaboró la discusión del presente trabajo investigativo, en la cual se mencionaron apreciaciones científicas y trabajos de investigación relacionadas a la temática de este estudio.

La discusión fue viable para este proyecto, debido a que cada trabajo investigativo citado mostró criterios comparables con los resultados obtenidos en el presente trabajo, los cuales permitieron concluir que cualquier persona que ejecute una actividad económica debe recibir capacitación constante, con la finalidad de mejorar el funcionamiento de las organizaciones, el desarrollo de habilidades y aptitudes, el fortalecimiento de los conocimientos que se verán reflejados en una adecuada atención al cliente.

Palabras clave: capacitación; emprendimiento; emprendedores; cabecera parroquial de Tachina; clientes.

ANALYSIS OF TRAINING NEEDS TO FOOD ENTREPRENEURS LOCATED AT THE GASTRONOMIC WALK OF THE PARISH HEADBOARD OF TACHINA

ABSTRACT

Training is considered as the process by which people develop their knowledge, skills, abilities, dexterities and aptitudes to improve the productivity of organizations and staff growth.

The purpose of this research is to analyze the training needs of the food entrepreneurs located in the gastronomic walk of the parish headboard of Tachina because the enterprises have been created and managed empirically.

It began by making a characterization of the productive conditions of the Tachina parish with the purpose of knowing its history, sectors products and emblematic works.

Information was collected through a data collection form applied to the food entrepreneurs located in the gastronomic walk of the parish headboard of Tachina, making an analysis of the information collected to have a cadaster of the businesses that work in the gastronomic walk, to know about its administrative management, human talent, internal and financial control.

On March 17, 2017, surveys were applied to the 23 food entrepreneurs located in the gastronomic walk of the parish headboard of Tachina, with the intention of knowing about the need to receive trainings for free and in what subjects, taking into consideration that training allows to improve the development of businesses.

Surveys were applied to the 272 clients who visited the food enterprises located in the gastronomic walk of the parish headboard of Tachina in the period between February 13 to 28, 2017, to determine their degree of satisfaction with the quality, price, taste of the products, local image and attention of the staff.

After completing the section concerning the analysis and interpretation of data, the discussion of the present research was elaborated, in which scientific appreciations and research papers related to the theme of this study were mentioned.

The discussion was viable for this project since each research work cited showed comparable criteria with the results obtained in the present study, which allowed to conclude that any person who carries out an economic activity must receive constant training to improve the functioning of the organizations, the development of skills and abilities, the strengthening of the knowledge that will be reflected in an adequate attention to the client.

Keywords: training; entrepreneurship; entrepreneurs; parish headboard of Tachina; customers.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	iii
Tribunal de Graduación	ii
Declaración de Autenticidad y Responsabilidad	v
Certificación del Director de Tesis	vi
Dedicatoria.....	vii
Agradecimiento	viii
Resumen	ix
Palabras clave	x
Abstract.....	xi
Keywords	xii
CAPÍTULO 1.....	1
INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS	1
1. Introducción.....	1
1.1. Justificación.....	2
1.2. Marco teórico de la investigación	4
1.2.1. Fundamentación teórica/conceptual.....	4
1.2.1.1. Capacitación.....	4
1.2.1.2. Emprendedor.....	7
1.2.1.3. Microempresa.....	8
1.2.2. Fundamentación legal	10
1.2.3. Revisión de estudios previos	12
1.3. Objetivos	14
1.3.1. Objetivo General	14
1.3.2. Objetivos Específicos.....	14
CAPÍTULO 2.....	15
METODOLOGÍA.....	15
2.1. Método de Investigación	15
2.1.1. Tipo de investigación.....	15
2.1.2. Procedimiento	16
2.2. Universo y muestra	17
2.3. Instrumentos	19

CAPÍTULO 3.....	24
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	24
3.1. Caracterización de las condiciones productivas de la parroquia Tachina	24
3.1.1. Historia	24
3.1.2. Sectores Productivos.....	24
3.1.3. Sector Inmobiliario.....	25
3.1.4. Obras de Infraestructura.....	25
3.2. Descripción de los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la parroquia rural Tachina	27
3.2.1. Levantamiento de datos de los emprendedores.....	27
3.2.2. Variables demográficas de los emprendedores de alimentos	29
3.2.3. Descripción de los emprendimientos.....	30
3.2.4. Necesidad de Capacitación.....	35
3.3. Nivel de Satisfacción de los clientes	37
3.3.1. Variables demográficas de la muestra	37
3.3.2. Perfiles de los encuestados.....	38
3.3.3. Satisfacción de los clientes	41
CAPÍTULO 4.....	44
DISCUSIÓN	44
CAPÍTULO 5.....	49
CONCLUSIONES Y PROPUESTAS	49
5.1. Conclusiones.....	49
5.2. Propuesta.....	50
REFERENCIAS	53
ANEXOS.....	57
Anexo A	57
Anexo B	58
Anexo C	61
Anexo D.....	63
Anexo E	70
Anexo E. 1	70
Anexo E. 2.....	71

Anexo E. 3.....	72
Anexo E. 4.....	73
Anexo E. 5.....	74
Anexo E. 6.....	75
Anexo E. 7.....	76
Anexo E. 8.....	77
Anexo E. 9.....	78
Anexo E. 10.....	79
Anexo E. 11.....	80
Anexo E. 12.....	81
Anexo E. 13.....	82
Anexo E. 14.....	83
Anexo E. 15.....	84
Anexo E. 16.....	85
Anexo E. 17.....	86
Anexo E. 18.....	87
Anexo E. 19.....	88
Anexo E. 20.....	89
Anexo E. 21.....	90
Anexo E. 22.....	91
Anexo E. 23.....	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Motivación para el emprendimiento.....	31
Figura 2 Problemas enfrentados en el emprendimiento.....	32
Figura 3 Productos que venden.....	33
Figura 4 Temporalidad de ventas.....	33
Figura 5 Necesidades de capacitación.....	36
Figura 6 Lugar de procedencia de los clientes.....	38
Figura 7 Frecuencia de compra de los clientes.....	40
Figura 8 Comportamiento de compra del consumidor.....	41
Figura 9 Comparación de la valoración de los atributos por el cliente.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Promedio de clientes atendidos por día por cada emprendimiento	18
Tabla 2 Valores de cálculo del Alfa de Cronbach	22
Tabla 3 Obras de infraestructura relevantes	26
Tabla 4 Ventas promedio mensuales.....	34
Tabla 5 Grado de satisfacción del cliente por atributos	42

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

1. Introducción

Teniendo plena conciencia de que el recurso más valioso de una empresa es el humano, este trabajo trata sobre analizar las necesidades de capacitación que tienen los emprendedores en alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina, donde hombres y mujeres trabajan en la consecución de los objetivos trazados en miras de crecimiento de sus emprendimientos.

En la actualidad la mayoría de las empresas no prestan suficiente atención en lo que respecta a la capacitación del personal, gran parte ven a la capacitación como un gasto en lugar de una inversión. No basta solo con que la gente trabaje, debe hacerlo con los conocimientos, habilidades y la motivación necesaria para que su desempeño sea mejor.

Invertir en el capital humano permite competir efectivamente a nivel global ya que “el capital humano es la principal diferencia competitiva de las organizaciones exitosas. En un mundo variable y competitivo, en una economía sin fronteras, las organizaciones se deben preparar continuamente para enfrentar los desafíos de la innovación y la competencia” (Chiavenato, 2002, p. 305).

Las empresas que continuamente capacitan a su personal, con nuevas estrategias, sistemas, productos y culturas provocan un crecimiento masivo que a su vez enriquece la calidad del trabajo y la empresa cosecha grandes beneficios.

Cabe mencionar que el Estado en nuestro país apoya y promueve todas las acciones que fomenten un mayor grado de participación ciudadana en cuanto a la creación de emprendimientos se refiere, a través de la

implementación de políticas públicas y programas de capacitación con la finalidad de fortalecer y potencializar las destrezas de la ciudadanía, ya que “el conocimiento como acervo colectivo es, además un, catalizador de la transformación económica y productiva” (Plan Nacional para el Buen Vivir, 2013-2017, p. 160).

Por lo anteriormente mencionado, es indispensable que antes de implementar un programa de capacitación, se detecte o diagnostique cuál es la necesidad que se presenta en los trabajadores, de tal manera se llegaría a un obtener un resultado más exacto sobre qué aspectos en verdad requiere el personal para un mejor desempeño en un ambiente laboral que contribuya al crecimiento de la organización.

1.1. Justificación

La educación ha sido enfocada como eje principal para el desarrollo de la humanidad, creyéndose comúnmente que cuanto mayor es el nivel de educación, mejor es la posición social. Por lo antes mencionado, constantemente ONG´s y gobierno central efectúan campañas a favor de poblaciones menos favorecidas, con la finalidad de erradicar el analfabetismo y mejorar las oportunidades de crecimiento productivo de las diferentes comunidades.

El cantón Esmeraldas por su ubicación geográfica tiene las características de ser un cantón costero, donde sus principales actividades están relacionadas con el puerto marítimo e industria con la refinería de Esmeraldas. Su situación social está enfocada en indicadores de pobreza, indigencia, desigualdad, desnutrición, escolaridad, servicios básicos y empleo.

La capacitación es un proceso aplicado de manera organizada, planificada y sistemática, con la cual la persona que la recibe adquiere conocimientos y desarrolla habilidades, aptitudes acordes a sus necesidades (Chiavenato,

2011). Por este motivo, se ha considerado necesario brindar capacitación a los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina para influenciar en el desarrollo comunitario de la parroquia.

Esta situación se presenta debido a la existencia de un sinnúmero de factores como la falta de interés por adquirir nuevos conocimientos, el nivel de educación primario o secundario de éstos. Lo cual conlleva al desconocimiento de la situación real del negocio, descontrol de los movimientos financieros, operativos, administrativos y de gestión y por ende el estancamiento del desarrollo de la comunidad.

El presente estudio se realizó con el interés de conocer cuáles son las necesidades de capacitación que poseen los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina, tomando en consideración que el desarrollo de su actividad económica se ha manejado por varios años de manera empírica, siendo la capacitación un proceso primordial para el desarrollo de habilidades, mejoramiento de aptitudes, fortalecimiento del conocimiento y atención a los clientes que visitan los emprendimientos ubicados en la cabecera parroquial de Tachina, lo cual genera ingresos para las familias asentadas en dicho territorio.

Es de gran novedad puesto que con la presente investigación se motivó a los emprendedores al mejoramiento de sus conocimientos, tomando en cuenta el escaso aprendizaje o desarrollo individual que tiene cada persona. Se incentivó a todos los emprendedores del sector gastronómico al continuo aprendizaje y desarrollo de nuevas habilidades con el fin de mejorar y ser más competitivos, evitando errores y proyectándose a obtener nuevas oportunidades.

La realización de esta investigación fue factible, ya que existe información referente al tema investigado y en especial por toda la colaboración brindada por los emprendedores de alimentos que facilitaron cuando información fue

solicitada de manera amable permitiendo realizar procesos investigativos de este tipo.

Los beneficiarios directos son los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina porque a través del estudio, se determinó las necesidades que los limitan al deficiente desarrollo de los productos a fin de promover un mejor tratamiento en el desempeño de actividades y ahorrar tiempo y materiales.

1.2. Marco teórico de la investigación

El marco teórico de la investigación es el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirvieron de base a la indagación realizada, así como la normativa legal que guarda estrecha relación con el objeto de estudio y finalmente los estudios previos relacionados con el problema planteado.

1.2.1. Fundamentación teórica/conceptual

Para realizar cualquier investigación es necesario partir de los conocimientos disponibles generados por otros autores para poder desarrollar un nuevo conocimiento. En este apartado se presenta lo pertinente a la literatura que tiene total relación con el tema a investigar.

1.2.1.1. Capacitación

“La capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (Chiavenato, 2007, p. 386).

Para Siliceo (2004), la capacitación consiste en una “actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada

hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (p. 25).

Según Sikila (2000) citado por Siliceo (2004, p. 25), la capacitación es “el proceso educativo a corto plazo en que se utiliza un procedimiento sistemático por medio del cual el personal obtiene aptitudes y conocimientos técnicos para un propósito particular”.

De lo anteriormente expuesto, se puede concluir que la capacitación es un proceso mediante el cual las personas que las reciban mejoran sus conocimientos y habilidades con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados, debido a que cualquier actividad está sujeta al cambio ya sea por el desarrollo tecnológico, nuevas leyes o reglamentos, cambios en las necesidades de los clientes, cambios en el entorno.

Al momento de brindar una capacitación se espera que se generen beneficios para la organización, cambios en los conocimientos, habilidades, comportamientos de quienes las reciben. Según Chiavenato (2002) con la capacitación se logran cuatro clases de cambio de comportamiento, como son: transmisiones de informaciones, desarrollo de habilidades, desarrollo de actitudes, desarrollo de conceptos.

La capacitación es un proceso continuo, desarrollada a través de un conjunto de pasos relacionados como fuente de obtención de bienestar para los miembros de la organización.

Chiavenato (2002) afirma que este proceso se lleva a cabo a través de 4 fases:

1. Detección de necesidades de capacitación.
2. Programación de la capacitación.
3. Ejecución del programa de capacitación.
4. Evaluación de los resultados del entrenamiento.

En vista que el presente trabajo de investigación se basa en la primera fase, es necesario detallar la forma en la que se cumple de manera correcta esta fase.

Con la detección de las necesidades de capacitación se recaba información a las personas que requieren ser capacitados, en qué temas, horarios en los que serán capacitados, correlacionándose los beneficios esperados entre la organización y el personal. Una vez que se hayan identificado las necesidades de capacitación se diseña el programa de capacitación, se ejecuta el programa planificado y por último se evaluación los resultados obtenidos.

Según Rodríguez y Rodríguez (1991) "la necesidad de entrenamiento es la diferencia cuantificable entre un "ser" y un "debe ser"; entre el rendimiento exigido por un puesto y el de las personas que lo ocupan" (p.63).

El Plan Nacional para el Buen Vivir (2013-2017) en su objetivo 4 señala que "el conocimiento como acervo colectivo es, además un, catalizador de la transformación económica y productiva" (p. 160).

Por otra parte, en la política 9.5 del objetivo 9 se establece que para garantizar el trabajo digno en todas sus formas es necesario "fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral" (Plan Nacional para el Buen Vivir, 2013-2017 p. 284).

Por lo que, la detección de necesidades de capacitación puede ser definida como aquella fase del proceso de capacitación que permite establecer los conocimientos de los que carece el personal en función al cargo que desempeña.

1.2.1.2. Emprendedor

El emprendedor es aquella persona capaz de asumir el riesgo de colocar en funcionamiento un proyecto (Nueno, 2009).

Rodríguez y Jiménez citados por Herrera y Montoya (2013) mencionan que el emprendedor es aquella persona que toma decisiones sobre la base de lo complicado del riesgo, y el ingenio usado.

Castillo y Mccaffrey citados por Herrera y Montoya (2013) señalan al emprendedor como aquel individuo iniciador del cambio y generador de nuevas oportunidades.

Bygrave y Hofer; Rodríguez y Jiménez citados por Herrera y Montoya (2013) señalan al emprendedor como aquella persona que desarrolla oportunidades y crea una organización para explotarlas.

En concordancia con las definiciones anteriormente citadas, un emprendedor es aquella persona que con el conocimiento que posee es capaz de llevar a cabo un proyecto.

Las actitudes que poseen los emprendedores permiten alcanzar el éxito en las organizaciones, ya que tiene la capacidad para implementar nuevas ideas de negocio donde no se invierte mucho capital. Herrera y Montoya (2013) citaron a los siguientes autores que desde su perspectiva consideran que un emprendedor debe tener las siguientes características:

1. Líder superior (carismático), trabajador superior (Rodríguez y Jiménez, 2005).
2. Una persona puede aprender y adquirir habilidades para ser emprendedora (Formichella, 2004).

3. Posee capacidades para resolver problemas y tomar decisiones, su tarea consiste en romper con la tradición y construir una nueva forma de interpretar las interacciones (Ocampo, 2008).

En atención a la información bibliográfica analizada, un emprendedor debe tener mucha pasión para poder lograr las metas planteadas. Debe trabajar constantemente en el logro de los objetivos establecidos, tiene que ser persistente y creativo.

1.2.1.3. Microempresa

Una microempresa es la agrupación de varias personas, que utilizan sus conocimientos con la finalidad de ofrecer un bien o servicio. En este sentido, Monteros (2005) señala:

Una microempresa puede ser definida como una asociación de personas que, operando en forma organizada, utiliza sus conocimientos y recursos: humanos, materiales, económicos y tecnológicos para la elaboración de productos y/o servicios que se suministran a consumidores, obteniendo un margen de utilidad luego de cubrir sus costos fijos variables y gastos de fabricación (p. 15).

Por otra parte, Torres (2005) define la microempresa como una compañía que puede ser administrada por una o varias personas que llegan a poseer un capital inferior a los USD 100.000,00.

Una microempresa no debe ser muy grande en cuanto a su tamaño, no debería iniciar con un capital muy alto, no debe exceder de diez personas como empleados incluyéndose al propietario, el propietario debe tener el conocimiento sea formal o informal para capacitar a su personal, no tienen incidencia significativa en el mercado.

“La microempresa puede ser una salida laboral para un desempleado o una ama de casa. Claros ejemplos del desarrollo micro empresarial son la gastronomía a pequeña escala” (Valverde, 2010, p. 27).

Por lo general los emprendimientos son manejados de manera informal, no cuentan con permisos, son elaborados en las casas para ser entregados a domicilio en la mayoría de los casos, mientras que con implementación de una empresa se formaliza el desarrollo de la actividad económica.

“La microempresa es una organización que produce bienes y servicios para intercambiarlos en el mercado con el fin de obtener ganancias o beneficios económicos o sociales” (Valverde, 2010, p. 28).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) citada por Carrasquillo (2011) destacó las principales características de las microempresas, tales como la facilidad de entrada, el desenvolvimiento en mercados no controlados y altamente competitivos, mano de obra familiar, la flexibilidad en el tiempo de trabajo, control de la producción y calidad, obtención de ganancia para el dueño, satisfacción del mercado, mejora la calidad de vida del dueño y sus familias.

Están ventajas pueden llegar a desarrollarse siempre y cuando el emprendedor tenga una idea clara del proyecto de negocio que desea implementar y cuenta con el talento humano y el recurso financiero.

La principal desventaja es la falta de financiación, limitando su crecimiento, existe problemas de competitividad en el negocio.

Con los fundamentos anteriormente citados, es necesario indicar que cual empresa independientemente de su tamaño, al momento de ponerse en funcionamiento sus propietarios deben ser conscientes que al invertir su dinero pueden tener beneficios o pérdidas.

1.2.2. Fundamentación legal

El presente trabajo investigativo se fundamenta en:

La Constitución de la República del Ecuador del año 2008 en su artículo No. 38, numeral 3, señala:

Art. 38.- El Estado establecerá políticas públicas y programas de atención a las personas adultas mayores, que tendrán en cuenta las diferencias específicas entre áreas urbanas y rurales, las inequidades de género, la etnia, la cultura y las diferencias propias de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades; asimismo, fomentará el mayor grado posible de autonomía personal y participación en la definición y ejecución de estas políticas. En particular, el Estado tomará medidas de:

(...) 3. Desarrollo de programas y políticas destinadas a fomentar su autonomía personal, disminuir su dependencia y conseguir su plena integración social. (...) (Const., 2008, art. 38).

En el artículo No. 319, primer inciso de la Constitución de la República del Ecuador del año 2008 se establece que: “Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas” (Const., 2008, art. 319).

Conforme a lo establecido en los literales del b, c, g y h del artículo 2 de la Ley de Fomento a Jóvenes Emprendedores del año 2013 el Estado será responsable de:

b) Crear un marco institucional que permita fomentar, incentivar y desarrollar la cultura del emprendimiento y la creación de empresas;

- c) Establecer mecanismos para el desarrollo de la cultura empresarial y el emprendimiento a través del fortalecimiento de un sistema público y la creación de una red de instrumentos de fomento productivo;
- g) Impulsar el desarrollo económico y la actividad productiva del país a través de procesos de creación de empresas competentes, articuladas con las cadenas productivas con visión de expansión en la región;
- h) Buscar a través de las redes para el emprendimiento, el acompañamiento y sostenibilidad de las nuevas empresas en un ambiente seguro, regulado e innovador (Ley de Emprendedores, 2003, pp. 1-2).

La Ley del Registro Único de Contribuyentes del año 2016 señala en su artículo 3 que se encuentran obligados a inscribirse en el RUC:

Todas las personas naturales y jurídicas, entes sin personalidad jurídica, nacionales y extranjeras, que inicien o realicen actividades económicas en el país en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos que generen u obtengan ganancias, beneficios, remuneraciones, honorarios y otras rentas, sujetas a tributación en el Ecuador, están obligados a inscribirse, por una sola vez en el Registro Unico de Contribuyentes (Ley de RUC, 2016, p. 1).

El Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios del año 2016 señala en su artículo 12 que: “Emitirán y entregarán notas de venta exclusivamente los contribuyentes inscritos en el Régimen Simplificado” (Reglamento de CV, R y DC, 2016, p. 6).

La Ley de Turismo del año 2014 considera como actividades turísticas a aquellas “desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;

b. Servicio de alimentos y bebidas; (...)" (Ley de Turismo, 2014, p. 2).

1.2.3. Revisión de estudios previos

Entorno al presente tema se han efectuado algunas investigaciones de las cuales se ha considerado necesario hacer mención de las siguientes:

Cañola (2011), en su calidad de estudiante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, previo a la obtención de su título de ingeniería realizó el trabajo de investigación denominado "Propuesta de Fortalecimiento Integral a emprendimientos dedicados al servicio de alimentos ubicados en la cabecera de la parroquia Tachina", expresó como objetivo diseñar una propuesta de fortalecimiento integral a emprendimientos de alimentos ubicados en la cabecera de la parroquia Tachina. Su investigación fue de campo, de carácter descriptivo por cuanto al objeto de estudio se lo identificó en sus particularidades a partir de fichas de observación y encuestas a los clientes y comerciantes del sector, las cuales sirvieron para conocer sobre prácticas actuales, problemas afrontados, la apertura y aceptaciones a cambios que su trabajo pudo aportar. El instrumento utilizado fue la encuesta, que fue aplicado a 196 clientes y 22 emprendedores dedicados al servicio de alimentos ubicados en la cabecera de la parroquia Tachina. Con los resultados obtenidos, en su trabajo investigativo señala que los emprendimientos se manejan empíricamente y que sus administradores no tienen conocimiento de prácticas administrativas o de control que les permiten fiscalizar sus actividades y mejorar su situación económica.

Por otra parte, Sotamba (2016), presentó la investigación titulada "Programa de Capacitación en la Asociación de Servicios de Alimentación y Limpieza la Sazón del Campo "ASAZCAMP", en el cantón Esmeraldas", en su calidad de magister de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, estableció como objetivo analizar la situación actual del nivel de conocimiento sobre las tareas que realizan las socias de la Asociación de

Servicios de alimentación la Sazón de Campo “ASAZCAMP”. Su estudio fue de tipo descriptivo. El resultado general del diagnóstico es que la asociación no cuenta con una cultura organizacional definida. También señala que necesitan capacitación en temas de higiene y manipulación de alimentos, compras públicas, administración de recursos humanos y trabajo en equipo con base a la información proporciona por la empresa objeto de estudio.

Moreno (1999), presentó la investigación titulada “Capacitación y Adiestramiento de personal del Departamento de Sistemas de FIME”, en su calidad de magister de la Universidad Autónoma de Nuevo León – México, planteó como objetivo el detectar las necesidades de capacitación y adiestramiento continuo, del personal en el departamento de sistemas, con el fin de obtener eficiencia en las actividades y funciones como son configuración de equipo, mantenimiento preventivo, asesoría a los usuarios. Con los resultados obtenidos Moreno concluyó que es necesario en las organizaciones implementar planes de capacitación tanto para el personal que ya labora en la empresa como para aquel que recién ingresa con la finalidad que puedan desarrollar las tareas encomendadas de una mejor manera.

En cambio, Bravo (2012), presentó la investigación titulada “Diagnóstico de necesidades y propuesta de capacitación para la empresa ESFEL S.A. ESMALTES FERRO ELJURI”, en su calidad de ingeniera de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca – Ecuador. Su objetivo fue Diagnosticar las necesidades de capacitación que tienen en la empresa ESFEL S.A. ESMALTES FERRO ELJURI, con la finalidad de recabar información que permita conocer las carencias que tiene el personal de la empresa. De los resultados que obtuvo concluyó que la implementación de un programa de capacitación constituye un aliado para el desarrollo de la organización aprovechando las habilidades del personal.

Con los trabajos investigativos efectuados y mencionados anteriormente, se recabó información relevante para diagnosticar las necesidades de

capacitación que tienen los emprendedores en alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina.

1.3. Objetivos

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo se plantearon los siguientes objetivos:

1.3.1. Objetivo General

Analizar las necesidades de capacitación de los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Caracterizar las condiciones productivas de la parroquia rural Tachina.
- Identificar a los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina.
- Señalar el grado de satisfacción de los clientes que acuden a los emprendimientos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina.

CAPÍTULO 2

METODOLOGÍA

En este apartado se detalla la metodología utilizada en la presente investigación, el cual incluye los tipos de investigación, el procedimiento utilizado, el universo, la muestra, las técnicas y los instrumentos aplicados para recopilar, clasificar y validar los datos obtenidos.

2.1. Método de Investigación

Ferreyra y De Longhi (2014) refieren que la investigación es el acercamiento que tiene el ser humano con la intención de manifestar de manera más acertada la verdad de los problemas que se plantea.

En el presente capítulo se describe toda la metodología que se implementó para poder detectar las necesidades de capacitación de los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina, incluyéndose los tipos de investigación, los beneficiarios y el procedimiento a utilizar.

El método que se utilizó para la presente investigación es el deductivo ya que se partió de un problema preexistente que es la necesidad de capacitación con el fin de emitir conclusiones que permitan generar soluciones. Bernal (2006), argumenta que: “El método deductivo es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares” (p.56).

2.1.1. Tipo de investigación

Según los objetivos de la investigación el presente trabajo es de tipo cuantitativo, debido a que se pretendió detectar las capacitaciones que requieren los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo

gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina con la finalidad de mejorar, desde el punto de vista del investigador, la ejecución de su actividad económica.

Por el nivel de profundidad y de alcance la presente investigación es de tipo descriptivo, porque se encauzó en un análisis de las necesidades de capacitación que tienen los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina. La capacitación desde sus inicios es la oportunidad que tienen las organizaciones para que el talento humano amplíe sus conocimientos, desarrolle habilidades y genere proyectos de crecimiento.

2.1.2. Procedimiento

Con esta investigación se buscó conocer y analizar las necesidades de capacitación; por lo tanto, su objetivo principal fue analizar las necesidades de capacitación de los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina, para lo cual, se ejecutaron varios procedimientos con los que se logró alcanzar los objetivos propuestos.

Se buscó información bibliográfica, explorando documentos relacionados al tema investigado, que permitió conocer la situación del problema objeto de estudio.

Se aplicaron una entrevista y encuesta a los emprendedores ubicados en la vía principal de Tachina de la que se generaron fichas detalladas de cada emprendimiento que permitieron conocer la situación actual de las necesidades de capacitación.

Por otra parte, se aplicó una encuesta a los clientes que visitaron los emprendimientos ubicados en la vía principal de Tachina.

Posteriormente se realizó el análisis e interpretación de la información obtenida a través de los cuestionarios aplicados, la que fue tabulada y representada gráficamente, utilizando herramientas informáticas. Se efectuaron las respectivas conclusiones acorde a los hallazgos. A continuación, se presentan los pasos que se cumplieron durante la elaboración del informe final:

- ❖ Búsqueda y análisis de la información bibliográfica sobre capacitación.
- ❖ Elaboración de la fundamentación teórica/conceptual.
- ❖ Definición de instrumentos y muestra para la investigación de campo.
- ❖ Aplicación de los instrumentos de la investigación.
- ❖ Tabulación de la información obtenida con los instrumentos de investigación.
- ❖ Análisis e interpretación de los resultados obtenidos.
- ❖ Conclusiones más relevantes.

2.2. Universo y muestra

Una vez que se definió el problema a investigar, se desprende que la población objeto de esta investigación para la realización de las encuestas estaba conformada, por un lado, por los 23 emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina.

Ya que la población es pequeña, para esta investigación se tomó como muestra la totalidad de la población, denominándose a esto muestreo censal. Por lo que, López (1999), considera a la muestra censal como “aquella porción que representa a toda la población, es decir, la muestra es toda la población a investigar” (p.12).

Por otro lado, para conocer la cantidad de encuestas que se debieron aplicar en la presente investigación, con la finalidad de medir el nivel de satisfacción de los clientes que acuden a los emprendimientos en alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina, se le consultó

a los emprendedores la cantidad de clientes atendidos en promedio por día, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 1

Promedio de clientes atendidos por día por cada emprendimiento

N° de Emprendimiento	Promedio de clientes atendidos por día
Emprendimiento 1	20
Emprendimiento 2	40
Emprendimiento 3	30
Emprendimiento 4	30
Emprendimiento 5	15
Emprendimiento 6	10
Emprendimiento 7	80
Emprendimiento 8	10
Emprendimiento 9	40
Emprendimiento 10	50
Emprendimiento 11	100
Emprendimiento 12	30
Emprendimiento 13	100
Emprendimiento 14	30
Emprendimiento 15	70
Emprendimiento 16	80
Emprendimiento 17	40
Emprendimiento 18	10
Emprendimiento 19	50
Emprendimiento 20	10
Emprendimiento 21	15
Emprendimiento 22	50
Emprendimiento 23	20
Total	930

Fuente: Ficha de levantamiento de datos a cada emprendedor

Con base a los datos citados en el cuadro que antecede, 930 es el promedio de clientes atendidos por día. Por ello, se procedió a aplicar la siguiente ecuación con la finalidad de establecer el tamaño de la muestra.

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

Donde:

n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población: 930 clientes atendidos por día.

Z = nivel de confianza: 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual).

p = Probabilidad de éxito o proporción esperada: 0,50.

q = Probabilidad de fracaso: 0,50.

e = Precisión o nivel de error: 5% que es igual a 0,05.

Aplicando la fórmula para determinar el tamaño de la muestra se obtuvo el siguiente resultado:

$$n = \frac{930(1,96^2)(0,50)(0,50)}{0,05^2(930 - 1) + (1,96^2)(0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{893,172}{3,2829}$$

$$n = 272,07$$

Por lo tanto, conforme a la fórmula aplicada para el cálculo de la muestra, a 272 personas se les efectuó la encuesta de clientes.

2.3. Instrumentos

En este enunciado se fundamenta la selección y elaboración de las técnicas e instrumentos para la obtención y análisis de los datos recabados que sustentan el presente trabajo de investigación.

Las técnicas son “un conjunto de mecanismos, sistemas y medios de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y datos” (Díaz y Hernández, 2002 p. 98).

Para la recolección de datos e información en la presente investigación, se aplicó la técnica directa a través de las encuestas, que se efectuaron a los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial Tachina, con la finalidad de recopilar información necesaria para el presente trabajo de investigación, logrando conocer de primera mano las necesidades de capacitación que tienen los emprendedores y su incidencia en el servicio que ofrecen a sus clientes. Se ejecutaron en un solo día (17 de marzo de 2017) debido a que se contó con la colaboración de cada uno de los emprendedores, haciendo posible la recolección de datos de una manera rápida. Otra técnica utilizada fue la observación directa. Las observaciones realizadas ayudaron a la construcción definitiva de los instrumentos que fueron aplicados a los emprendedores y a los clientes.

Para Hurtado (2000), los instrumentos constituyen la vía mediante la cual es posible aplicar una determinada técnica de recolección de información.

Tomando en consideración lo manifestado por Hurtado para llegar a obtener información necesaria y precisa, en el presente trabajo de investigación se elaboró una ficha de recolección de datos con la que se pudo conocer nombres y apellidos, nombre comercial, productos que ofrecen, control de ingresos y egresos que tienen los emprendedores en el manejo de su actividad económica (Anexo A).

Para ejecutar la encuesta, se adaptó para la presente investigación, el cuestionario elaborado por la Ingeniera Tatiana Cañola Tello previo a la obtención de su título, con la elaboración de su trabajo de grado denominado “Propuesta de Fortalecimiento Integral a emprendimientos dedicados al servicio de alimentos ubicados en la cabecera de la parroquia Tachina” (Cañola, 2015).

En el cuestionario dirigido a los emprendedores, contenía preguntas relacionadas a la obtención de datos demográficos y características de los emprendimientos, actividades que desarrollan, tiempo de funcionamiento del negocio y las necesidades de capacitación que poseen para el desarrollo de su actividad económica (Anexo B).

También se aplicó otro cuestionario a los clientes que visitaron los emprendimientos, del 13 al 28 de febrero de 2017, con la intención que conocer el nivel de satisfacción que tienen en diferentes entornos relacionados a los emprendedores del paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina (Anexo C), por lo que, se establecieron una serie de atributos que los encuestados calificaron de acuerdo con la importancia que representa para ellos cada atributo. La evaluación se llevó en la escala de Likert, en donde:

Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5

Para medir el valor del instrumento que se utilizó en la presente investigación fue necesaria aplicar una validación previa a su implementación, como lo señala Morles (1994) la validación es el grado con el cual un instrumento sirve a la finalidad para la cual está definido. Para esto, se validó a criterio de cuatro expertos en el tema de capacitación como son la Msc. Leonara Rodríguez Medina, Msc. Mishell Torres Torres, Mgt. María Elena Castro Loo y la Lic. Bielka Cedeño Rengifo, quienes emitieron sus comentarios en concordancia a los siguientes criterios: claridad en la redacción, coherencia interna, inducción a la respuesta (sesgo), lenguaje adecuado con el nivel del informante, cumplimiento de los objetivos y las sugerencias.

Un instrumento es confiable cuando soporta el cumplimiento de los objetivos planteados. Independientemente de las veces que se aplique el instrumento, siempre se debe obtener el mismo resultado. Hernández S. y Otros (2006)

indican que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” (p. 243).

Para establecer la confiabilidad del instrumento se procedió a calcular el Coeficiente de Alfa de Cronbach y se interpretó el resultado obtenido tomando los valores sugeridos por Ruiz (1998):

Tabla 2
Valores de cálculo del Alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
0,81 – 1,00	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Moderada
0,21 – 0,40	Baja
0,001 – 0,20	Muy baja

Fuente: Ruiz (1998)

A continuación, la fórmula que se utiliza para el cálculo de Coeficiente de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

α = coeficiente de Alfa de Cronbach

K = el número de ítems: 14 ítems de la encuesta a clientes.

$\sum Vi$ = sumatoria de varianzas de los ítems: 10,63

Vt = Varianza de la suma de los ítems: 79,04

Aplicando la fórmula para establecer el Alfa de Cronbach se obtuvo el siguiente resultado:

$$\alpha = \frac{14}{14 - 1} \left[1 - \frac{10,63}{79,04} \right]$$

$$\alpha = 1,077 [0,866]$$

$$\alpha = 0,932$$

Conforme a la fórmula aplicada para el coeficiente de Alfa de Cronbach para el presente estudio, se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0,93, descrito como una magnitud muy alta conforme a la escala anterior. Por lo tanto, se constató que el instrumento diseñado fue válido y confiable para ser aplicado a la población de estudio.

Posterior al análisis de la información obtenida a través de los cuestionarios fue posible establecer los componentes más importantes que deben ser considerados para el propicio desarrollo de la presente investigación.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos a través de la aplicación de los diferentes instrumentos aplicados.

3.1 Caracterización de las condiciones productivas de la parroquia Tachina

3.1.1 Historia

Tachina es una parroquia ubicada en el cantón Esmeraldas, la cual limita al norte con el Océano Pacífico; al sur con la parroquia San Mateo; al este con la parroquia Camarones y al oeste con el Río Esmeraldas e Isla Luis Vargas Torres.

Esta parroquia rural se encuentra a una distancia de 7 kilómetros recorrido que tarda alrededor de 5 minutos desde la Provincia de Esmeraldas. Según datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), cuenta con una población de 3983 habitantes (INEC, 2010).

En el año de 1939 Tachina decidió dar un gran paso y solicitar ser elevada de recinto a parroquia, petición que fue aceptada el 29 de enero de 1940; desde entonces, Tachina empezó a recorrer su camino institucional como Junta Parroquial.

3.1.2 Sectores Productivos

Tachina es una parroquia con una gran biodiversidad, en la cual el comercio, el turismo, la agricultura y la pesca forman parte de las actividades que ayudan al impulso y aumento de la productividad dentro de la parroquia.

Haciendo referencia a la población económicamente activa, el mayor porcentaje de sus habitantes se dedican a la agricultura, la ganadería y la pesca representando el 7,90% de esta población y el 11,50% se dedican a la actividad comercial aprovechando los recursos naturales que les brinda la parroquia y así convertirse en emprendedores y fomentar la mejora del lugar (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Tachina, 2012).

Tachina cuenta con muchos puntos turísticos dentro de los cuales se encuentra el malecón y las diferentes hosterías que se encuentran en sus alrededores, además de la exquisita gastronomía que brindan los emprendedores de la parroquia. Llegar a Tachina es de fácil acceso ya que cuenta con una rápida y excelente condición vial.

3.1.3 Sector Inmobiliario

El noroccidente de la ciudad de Esmeraldas es uno de los nuevos lugares de crecimiento urbanístico debido a la falta de espacio para la construcción de viviendas dentro de la zona urbana de la ciudad.

Por eso, se está desarrollando el proyecto Guayacanes, Fundación Amiga con la construcción aproximada de 161 viviendas, que pueden ser financiadas por el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social hasta por un plazo de 25 años.

3.1.4 Obras de Infraestructura

En lo que respecta a las obras e infraestructura, la Parroquia Rural Tachina cuenta con un sistema de asentamiento humano dentro de los cuales se encuentra el abastecimiento de agua para el consumo humano, aguas servidas y energía eléctrica.

Tachina también cuenta con un sistema de viabilidad y conectividad como resultado de las obras públicas, la viabilidad de esta parroquia se encuentra

dividida en tres estratos; red vial primaria, red vial secundaria y una red vial local, los cuales conectan a Esmeraldas y lugares cercanos con esta parroquia.

En la siguiente tabla se podrá identificar las obras más relevantes que se han edificado en los últimos años para mejora de la parroquia, impulso turístico y calidad de vida de los habitantes.

Tabla 3
Obras de infraestructura relevantes

Obras	Beneficios
	Permite la salida y el ingreso a la ciudad, de manera rápida y segura.
Puentes sobre el estuario del río Esmeraldas	Posibilita el desarrollo socio económico promoviendo la apertura de nuevas fuentes de empleo. Eleva la calidad de vida de los habitantes. Modifica el paisaje escénico del estuario.
Malecón escénico de Tachina	Atrae al turista. Generación de trabajo y desarrollo de la zona.
Aeropuerto Coronel Carlos Concha Torres	Movilidad área de pasajeros y carga dentro y fuera del territorio ecuatoriano.
Asfaltado de las vías	Facilita la circulación interna de turistas y pobladores.
Paseo lateral Tachina	Facilita el crecimiento de la parte norte de la zona. Acorta la distancia hacia el aeropuerto.

Fuente: Observación

Por todo lo expuesto, no cabe duda de que la parroquia Tachina es digna para vivir y trabajar, con orgullo y en conjunto con sus autoridades dinámicas y transparentes que impulsan y planifican el desarrollo parroquial, sin hacer a un lado la honestidad, justicia, humildad y la fuerza de emprendimiento de sus habitantes.

3.2 Descripción de los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la parroquia rural Tachina

3.2.1 Levantamiento de datos de los emprendedores

En el presente apartado se presentan los resultados obtenidos del levantamiento de datos efectuados a los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina, el 17 de marzo de 2017. Dicho levantamiento fue con la finalidad de conocer los nombres y apellidos de los emprendedores, nombre comercial de los emprendimientos, servicios que ofertan, infraestructura e implementos con los que cuentan, actividades de control interno, definición de funciones, control de ingresos y egresos y definición de proveedores.

En atención a los datos recolectados se evidenció que la mayoría de los emprendimientos son desarrollados por mujeres. Existe un gran número de los emprendimientos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina que son ejecutados por la familia Velasco, lo que ayudaría a la creación de una empresa familiar.

Igualmente, la mayoría de los emprendimientos tienen nombre comercial, siendo esto un elemento primordial a la hora de diferenciarse ayuda a la captación y fidelidad por parte de los clientes.

Tienen una variedad de productos para ofertar a los clientes. En su gran mayoría, los productos se preparan en pocos minutos o pueden encontrarse ya hechos, como las tortillas de choclo, o los maduros asados, lo que da facilidad a los consumidores para consumirlos al paso.

Poseen una gran ventaja ya que productos que ofertan pueden ser consumidos por personas de cualquier edad, no son perjudiciales para la

salud si se consumen de forma moderada, se puede comer en el establecimiento o pedir para llevar y sus precios son moderados.

La gran mayoría de los locales abren de lunes a domingo. El horario en el que normalmente abren los emprendimientos coincide con la hora de finalización de la jornada laboral de aquellos que trabajan bajo relación de dependencia, por lo que muchos de sus clientes van acompañados de sus familiares o compañeros de trabajo, convirtiéndose Tachina en un lugar para visitar cualquier día de la semana.

Debido a que muchos de los emprendimientos son ejecutados en el exterior de las viviendas, no cuentan con el espacio suficiente y adecuado para la preparación de alimentos; los productos se exponen a la contaminación generada en el ambiente debido a la constante circulación de vehículos automotores. No cuentan con parqueadero, por lo que muchos de los clientes que acuden a Tachina dejan sus vehículos en la carretera, lo que ocasiona incomodidad para aquellos que deben circular por esas vías, así como podrían ocasionarse accidentes de tránsito porque el peatón no tendría mucho espacio para su movilidad.

La mayor parte de los emprendedores no tienen buenas condiciones de higiene, ya que la persona que recibe el dinero es la misma que los prepara, no cuentan con mallas para evitar que el cabello caiga sobre los productos y tampoco cuentan con guantes que permitan una adecuada manipulación de los alimentos.

No han tenido que realizar una fuerte inversión económica para la adquisición de los implementos utilizados para la producción, debido a que la mayor cantidad de implementos son de rotación constante y sirven para entregar el producto al cliente, tales como los platos, servilletas, cubiertos plásticos.

Tienen proveedores permanentes y definidos, ayudándoles a poder brindar constantemente a los clientes el producto o los productos que ofertan.

Algunos de los emprendimientos llevan un control de los ingresos y los egresos que generan; dicho registro daría una idea real del movimiento financiero que tienen los emprendedores, se podría conocer con exactitud el número de clientes atendidos, capacidad de producción, cantidad de materia prima necesaria para días malos, regulares y buenos, control de obligaciones por pagar, entre otros. Si se llevase este control, los emprendedores pudiesen tener un mayor respaldo para ser sujetos a créditos bancarios para mejorar los emprendimientos. En el Anexo D se reflejan los resultados adicionales.

3.2.2 Variables demográficas de los emprendedores de alimentos

En el presente apartado se presentan los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina, el 17 de marzo de 2017.

Para analizar de forma clara se creó un archivo en Microsoft Excel con todos los datos recolectados, para ser interpretados mediante la elaboración de gráficos o tablas. Se compilaron datos demográficos, entre ellos: género, edad, estado civil y nivel de estudios.

El tamaño de la población ascendió a 23 emprendimientos, de los cuales 20 (86,96%) fueron mujeres y 3 (13,04%) hombres.

Del total de los emprendedores encuestados (23), aquellos que son dirigidos por mujeres (20), se encuentran en un rango de edad entre 30 y 50 años el 47,83% y el 39,13% se encuentra en un rango de 51 y 70 años; por el contrario, los emprendimientos dirigidos por hombres (13,04%) se encuentran en edades de 35 a 45 años.

Del total de los emprendedores encuestados (23), en aquellos que son dirigidos por mujeres (20), el 39,13% son solteros, el 26,09% tienen unión libre, seguidos del 13,04% que son casados y por último el 8,70% son viudos; mientras que, para los emprendimientos dirigidos por hombres, uno es casado, uno es divorciado y uno tiene unión libre, dando como resultado el 13,04% de los encuestados restantes (3).

Del total de los emprendedores encuestados (23), aquellos que son dirigidos por mujeres (20), el 39,13% terminó la secundaria, el 30,43% solo ha concluido la primaria y el 17,39% tiene título de tercer nivel; mientras que para los emprendimientos dirigidos por hombres, el 8,70% terminó la secundaria y un 4,35% solo la primaria.

De los resultados anteriormente mencionados, se observa que en su gran mayoría los emprendimientos son realizados por mujeres, en edades entre 30 y 50 años, tienen estado civil solteras o viudas, poseen un nivel de educación hasta la secundaria, llegando a ser ellas quienes proporcionar los recursos económicos en beneficios de sus hogares.

Se conoció que el 43,48% de los emprendedores tiene entre 4 y 5 hijos, seguido con el 30,43% de aquellos que tienen entre 2 y 3 hijos, en igual porcentaje (13,045%) se encuentran aquellos que tienen un solo hijo y los que tienen 6 o más.

3.2.3 Descripción de los emprendimientos

En esta sección se presentan los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina, el 17 de marzo de 2017.

En cuanto a la descripción de los emprendimientos que cada uno ejecuta se obtuvieron datos relacionados a los productos que ofertan, año de inicio de actividades, propiedad del inmueble donde se desarrollan su actividad,

permisos emitidos por organismos de control, tipo de contratación del personal con el que cuenta, ingresos promedios obtenidos y los días en que se realizan el mayor número de ventas.

De los resultados obtenidos, se evidenció que el 65,22% de los emprendimientos posee nombre comercial, facilitando su búsqueda y recomendación por parte de los clientes.

El 78,26%, como se muestra en la Figura 1, de los emprendedores encuestados, describió que escogieron este tipo de actividad ya que no tuvieron otra alternativa de empleo y porque les gusta la actividad que realizan por la experiencia que poseen y porque les permite tener ingresos económicos para el sustento de sus familias. En la siguiente gráfica se reflejan los resultados adicionales.

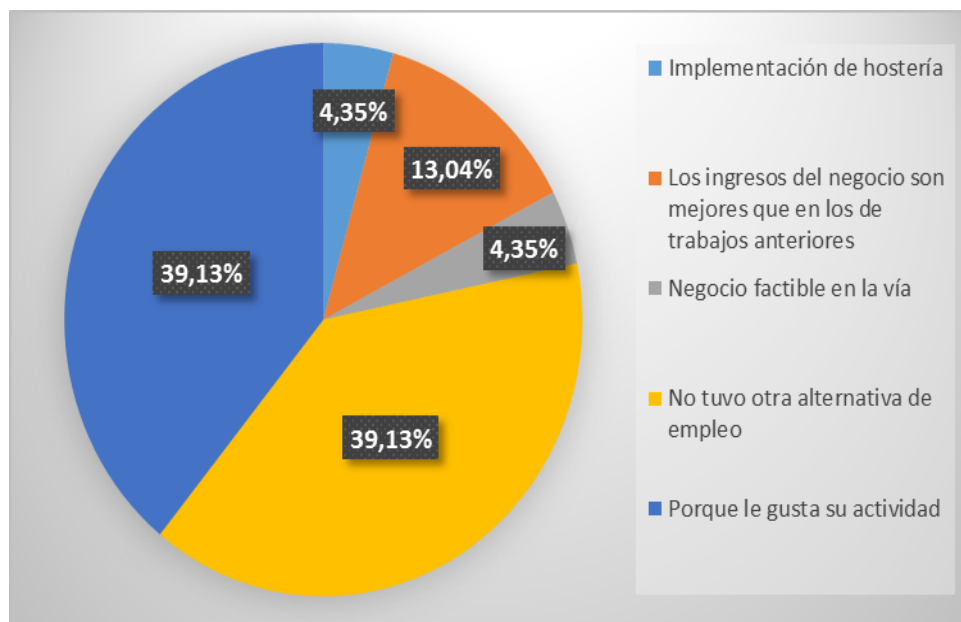


Figura 1. Motivación para el emprendimiento

Fuente: Encuestas aplicadas a emprendedores

El 46,15% de los emprendedores encuestados describió después del terremoto del 16 de abril y las réplicas suscitadas, sus ventas disminuyeron debido a que los clientes tenían miedo de que sucedieran mientras se encontraban en los emprendimientos, el 30,77% indicó que en su actividad

económica no han tenido ningún problema debido a que cuentan con todos los permisos de los organismos de control y que siempre tratan de brindar un buen servicio al usuario por lo que no tienen problemas. Por otra parte, el 15,38% indicó también que poseen mucha competencia en el sector. Se reflejan los resultados adicionales en la Figura 2.

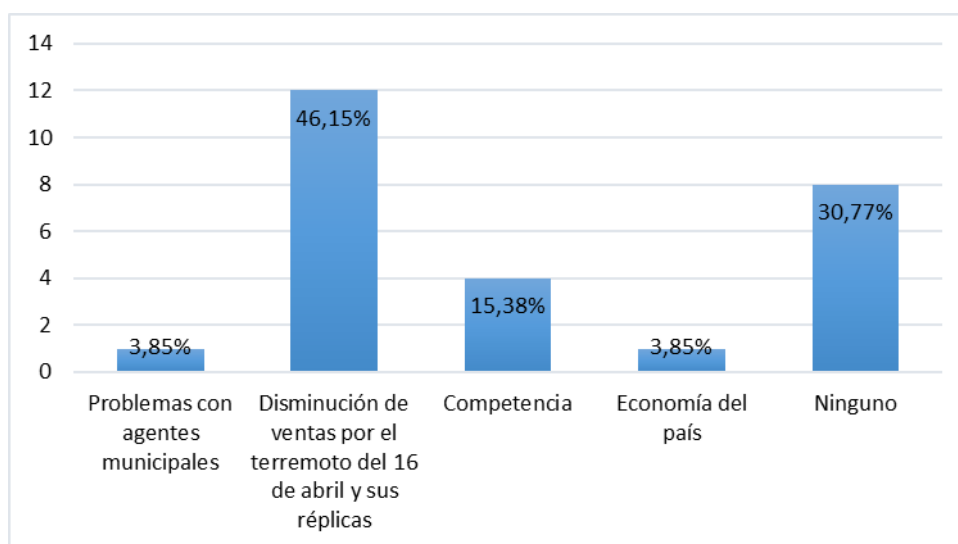


Figura 2. Problemas enfrentados en el emprendimiento

Fuente: Encuestas aplicadas a emprendedores

Existe variedad en los productos que se ofrecen a los clientes que visitan la cabecera parroquial de Tachina, por lo que el 41,38% de los emprendimientos se dedica a la realización de diferentes alimentos, tales como almuerzos, platos a la carta, pollo asado, llapingachos, carne, pollo o chuleta asada, seguido del 17,24% de la venta de choclos con queso y maduro con queso o salprietá con el 13,79%. Los resultados adicionales se muestran reflejados en la Figura 3.

A pesar de que los productos que más se ofertan son desayunos, almuerzos, platos a la carta, meriendas y asados. Los productos más consumidos por los clientes son las tortillas de choclo.

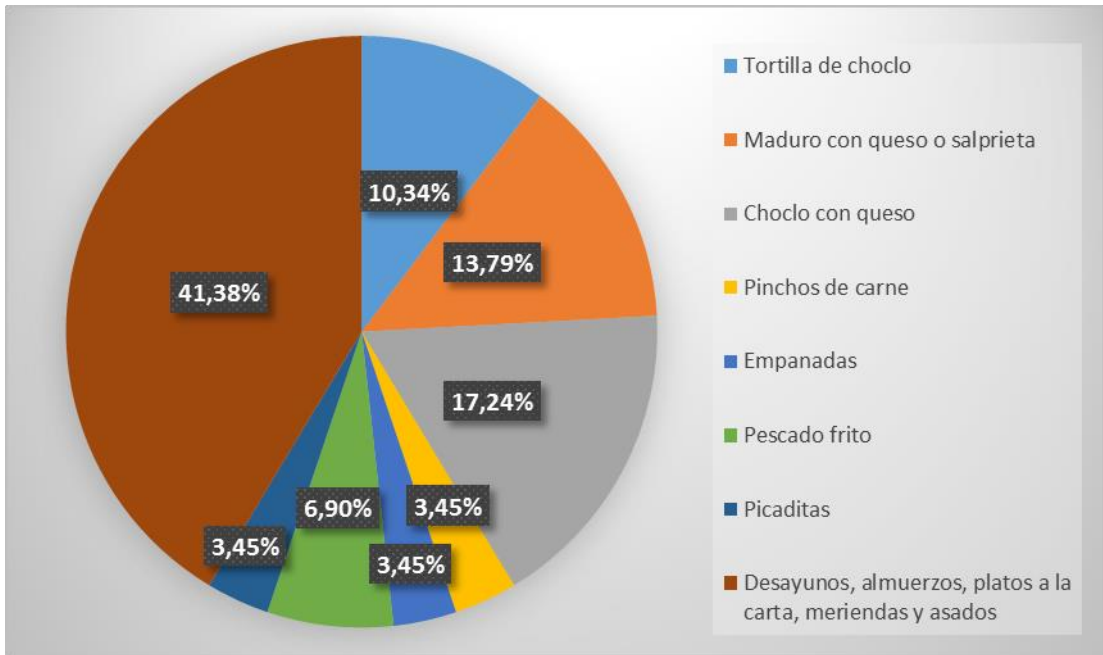


Figura 3. Productos que venden

Fuente: Encuestas aplicadas a emprendedores

El 56,36% de los emprendedores encuestados señaló que el mayor número de ventas son realizadas los días sábados y domingos, datos corroborados con los días señalados de mayor concurrencia por parte de los clientes. Se reflejan los resultados adicionales en la Figura 4.

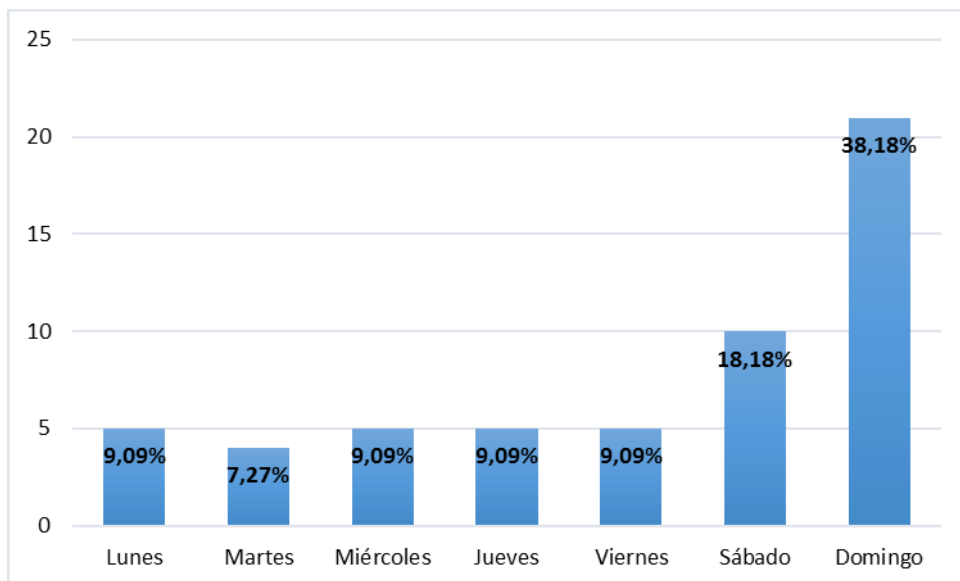


Figura 4. Temporalidad de ventas

Fuente: Encuestas aplicadas a emprendedores

En lo que respecta al año en el que abrieron sus emprendimientos se recopiló que el 86,96% de ellos tienen en promedio 10 años de funcionamiento, y el 13,04% restante corresponde a emprendimientos aperturados en el 2017.

El 60,87% de los emprendimientos son desarrollados en locales propios, por lo que los emprendedores tendrían un mayor valor de ingresos ya que no tienen que desembolsar valores por concepto del pago de arriendo; mientras que el 30,43% tienen que pagar un alquiler, el 4,35% son ejecutados en locales prestados y son ambulantes el 4,35%.

En lo que respecta a los permisos emitidos por organismos de control con la finalidad de regularizar la actividad que desarrollan, el 39,13% cuenta con todos los permisos planteados en la encuesta, el 34,78% cuenta con 3, el 8,70% tiene 2 permisos, el 4,35% solo tiene un permiso y el 13,04% no cuenta con ningún permiso emitido por organismos de control.

El 56,52% de los encuestados reportó que trabaja con 2 o 3 personas, el 21,74% trabaja con 3 o 4 personas, el 13,04% trabaja con 5 o más personas y el 8,70% trabaja solo.

En atención a las ventas promedio mensuales que obtienen los emprendimientos, indicaron que el 30,43% tiene ventas superiores a 800 dólares. Los demás rubros se encuentran identificados en la Tabla 4:

Tabla 4
Ventas promedio mensuales

Ventas promedio mensuales	N° de encuestados	%
375 (sueldo básico)	5	21,74%
De 375 a 800	5	21,74%
Inferiores al sueldo básico	6	26,09%
Mayores a 800	7	30,43%
Total	23	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada a emprendedores

3.2.4 Necesidad de Capacitación

En esta sección se presentan los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina, ejecutadas en un solo día (17 de marzo de 2017), ya que se contó con la colaboración de cada uno de los emprendedores, lo que permitió la recolección de datos de una manera ágil.

El 69,57% de los encuestados ha recibido anteriormente capacitaciones relacionadas a la actividad económica, en temas como atención al cliente, gastronomía, marketing, manejo del personal, lo que significaría que la mayoría de los emprendedores ejecutan su actividad con base a los conocimientos impartidos por profesionales relacionados al área de sus negocios. Por el contrario, el 30,43% no ha recibido ninguna capacitación.

El 86,96% de los emprendedores indicó que las personas que laboran en su negocio necesitan recibir capacitación con la finalidad de brindar una mejor atención al cliente, adquirir nuevos conocimientos y poder implementarlos en sus actividades. Por el contrario, el 13,04% indicó que no necesitan recibirlas debido a que ya cuentan con los conocimientos necesarios para el manejo apropiado de su negocio.

El 32,65% de los emprendedores indicó que les gustaría recibir capacitación en el área de atención al cliente, porque les ayudará a brindar un mejor servicio al usuario debido a que de ellos depende la continuidad de sus emprendimientos. El 24,49% de los emprendedores indicó que les gustaría recibir capacitaciones sobre higiene y manipulación de alimentos para así poder ofertar un producto de mayor calidad al usuario.

El 20,41% de los emprendedores manifestó querer fortalecer sus conocimientos en cómo invertir el dinero que ganan en sus negocios, con la finalidad de poder solicitar fuentes de financiamiento privadas que generen

una expansión de su emprendimiento. Además, el 16,33% de los emprendedores exteriorizó querer capacitarse en marketing.

Finalmente, un 6,12% de los emprendedores manifestó que les gustaría recibir capacitaciones relacionadas a las obligaciones que deben de cumplir con el SRI para así poder contribuir al Estado, que trasladó el cobro de impuestos a obras de las cuales nos hemos visto beneficiados, tales como los puentes Esmeraldas – Tachina que acortaron la distancia existente, el malecón de Tachina y mejoras en las carreteras. Estos resultados pueden ser corroborados con los establecidos en la Figura 5.

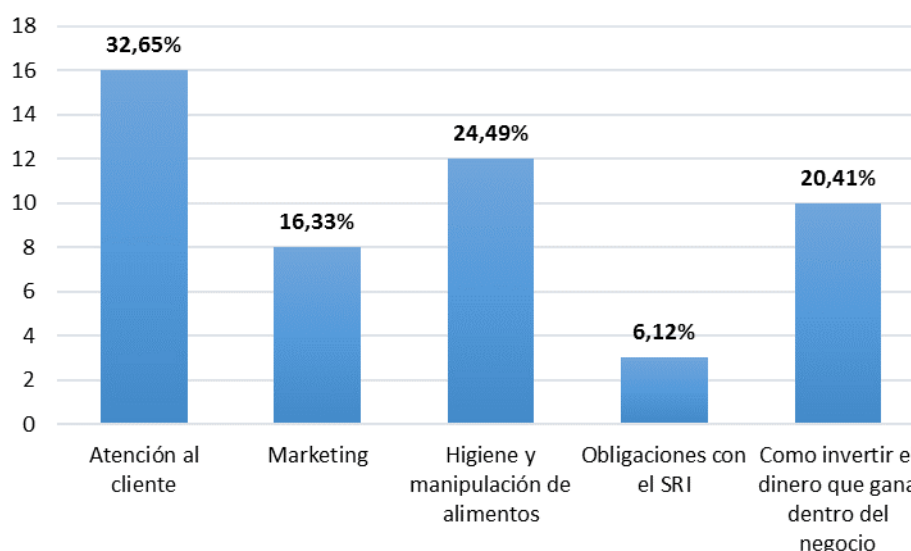


Figura 5. Necesidades de capacitación

Fuente: Encuesta aplicada a emprendedores

El 82,61% de los emprendedores encuestados indicó que le gustaría recibir las capacitaciones de lunes a viernes de 08:00 a 10:00, de 10:00 a 12:00 y de 15:00 a 17:00 horas. El 6,52% las recibiría de martes a viernes de 19:00 a 21:00 horas; mientras que solo al 6,52% le gustaría recibir sábados o domingos de 15:00 a 17:00 y de 19:00 a 21:00 horas, información que se relaciona con los días en los que mayores son sus ventas, lo que imposibilita el acceso a recibir cualquier tipo de capacitación de manera constante.

Finalmente, el 4,35% no le gustaría recibir capacitación en ningún horario ya que no dispone de tiempo entre las actividades que se generan para atender su negocio y su familia.

El 95,65% de los encuestados asistiría si se le invita a una serie de capacitaciones gratuitas y al 91,30% le gustaría recibir un diploma por las capacitaciones que se les impartan.

3.3 Nivel de Satisfacción de los clientes

3.3.1 Variables demográficas de la muestra

En el presente apartado se presentan los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los clientes que visitaron los emprendimientos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina del 13 al 28 febrero de 2017.

Para analizar de forma clara se creó un archivo en Microsoft Excel con todos los datos recolectados, para ser interpretados mediante la elaboración de gráficos o tablas.

Se compilaron datos demográficos de los encuestados, entre ellos: género, edad, estado civil, nivel de estudios, lugar de procedencia con la finalidad de señalar el comportamiento de consumo de los clientes que acuden a los emprendimientos ubicados en la cabecera parroquial de Tachina.

El tamaño de la muestra ascendió a 272 encuestados, de los cuales 164 (60,29%) fueron mujeres y 108 (39,71%) hombres.

Entre la población encuestada se halló que el 31,99% tiene entre 15 y 25 años, de igual manera el 31,99% se encuentran en un rango de 26 y 35 años, seguidos por el 19,12% que se encuentran entre 36 y 45 años, con el 9,93% entre 46 a 55 años y finalmente entre 56 a 70 años el 6,97%.

Del total de los encuestados son solteros el 45,96%, el 26,84% casados, aquellos que tienen unión libre representan el 19,85%, los divorciados equivalen al 6,25% y el 1,10% estuvo representado por aquellos que tienen estado civil viudo.

En términos de educación, la mayor parte de los encuestados cuentan con un título de tercer nivel (41,18%), seguidos del 23,90% que han terminado la secundaria, en cambio aquellos que se encuentran estudiando representaron el 16,91%, el 13,97% cuentan con titulación de cuarto nivel y por último cabe mencionar que el 4,04% han concluido la primaria.

Finalmente, se preguntó a los encuestados sobre el lugar de procedencia, la mayor parte de los encuestados son de la ciudad de Esmeraldas. En la Figura 6 se puede observar el lugar de procedencia de los clientes que visitan Tachina.

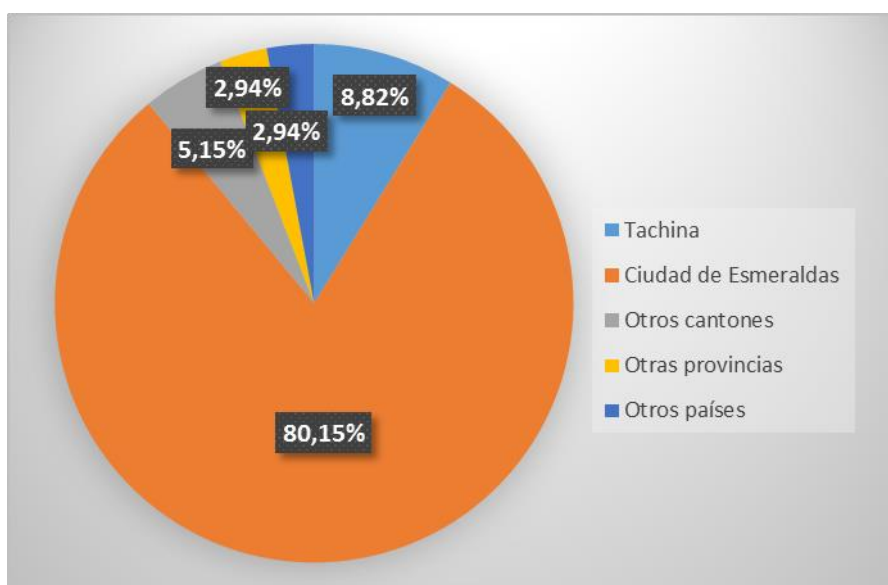


Figura 6. Lugar de procedencia de los clientes

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

3.3.2 Perfiles de los encuestados

Se incluyó en la encuesta aplicada a la muestra, preguntas relacionadas a la frecuencia y lo que acostumbra comer en los emprendimientos en alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina, con la finalidad de conformar el perfil de los encuestados en atención a la parte turística.

Se preguntó a la población con quién suelen asistir a visitar los emprendimientos ubicados en la cabecera parroquial de Tachina y se obtuvo que el 63,97% asiste con familiares, seguidos del 16,18% que acude con amigos y por último los que van solos o con los compañeros de trabajo representados en 9,925% cada uno.

Se consultó la frecuencia con la que visitan los emprendimientos y se obtuvo que el 38,97% asiste varias veces al año, el 16,91% asiste varias veces al mes, el 16,18% asiste una vez al mes, el 9,93% varias veces a la semana, el 8,09% una vez a la semana, el 4,04% una vez al año, el 2,94% asiste diariamente y finalmente el 2,94% es la primera vez que asiste.

Se averiguó con los encuestados sobre los días en los que suelen asistir, el 66,18% de los encuestados asiste los días sábados y domingos. En la Figura 7 se puede observar lo anteriormente indicado.

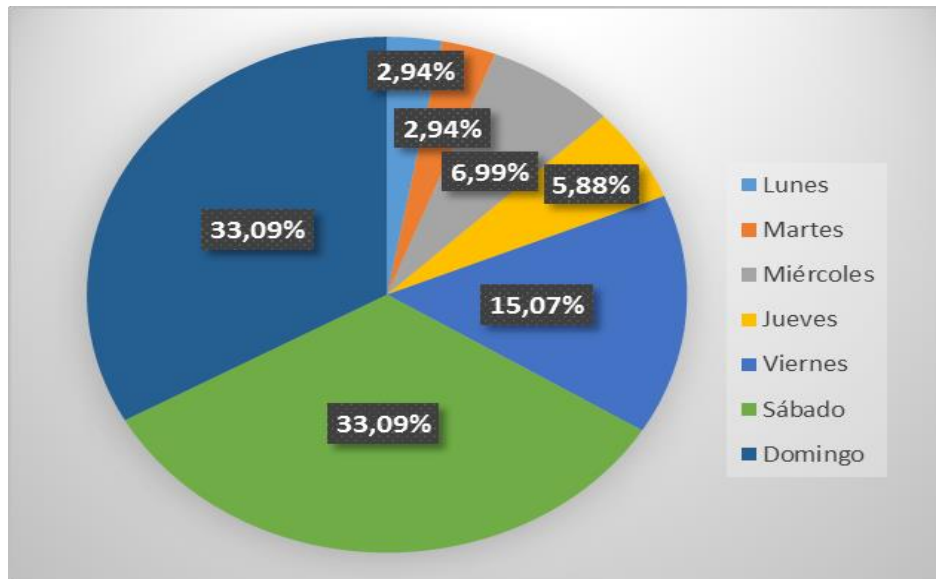


Figura 7. Frecuencia de compra de los clientes

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Del total de los encuestados el 76,10% manifestó que siempre comen en el mismo lugar; mientras que el 23,90% prefiere visitar diferentes lugares cada vez que acuden a Tachina.

Finalmente, existe una variedad de productos que se ofrecen, por lo que la población encuestada señaló que las tortillas de choclo, maduro con queso o salpíeta y pescado frito son los productos más consumidos que se ofertan en los emprendimientos en alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina. Los resultados de los demás productos se muestran reflejados en la Figura 8.

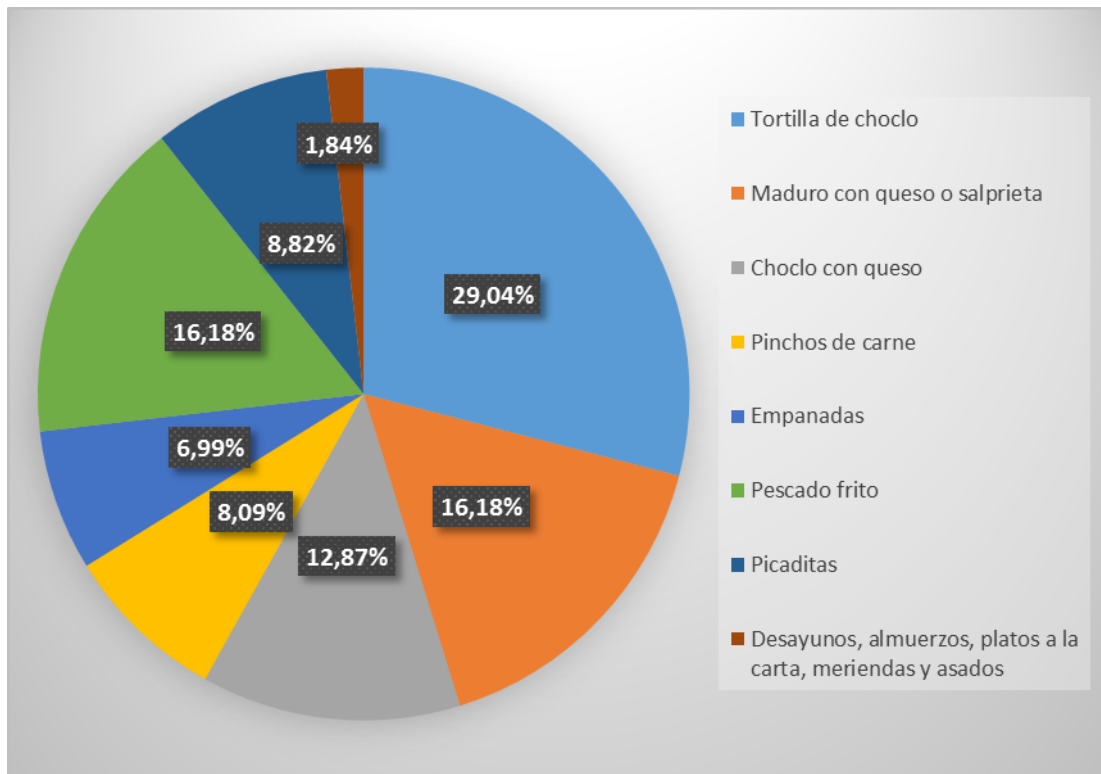


Figura 8. Comportamiento de compra del consumidor

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

3.3.3 Satisfacción de los clientes

En la tabla 5 se presenta la lista de atributos enunciados en la encuesta elaborada y aplicada a los clientes que visitaron los emprendimientos en alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina, con su media y moda correspondiente. En atención a los resultados obtenidos se puede aseverar que la calidad es el aspecto que mayor importancia tiene para los clientes que visitan los emprendimientos en alimentos en Tachina.

Por otra parte, el sabor, los ingredientes, la cantidad, el precio, la variedad, la temperatura adecuada, recomendación de visitar los emprendimientos, la atención, la presentación del local y del personal, los muebles apropiados, la imagen exterior e interior, tienen para los clientes que visitaron los emprendimientos en alimentos ubicados en la cabecera parroquial de

Tachina una importancia moderada. No hubo ningún aspecto considerado por los encuestados sin importancia.

Tabla 5
Grado de satisfacción del cliente por atributos

Atributos	Media	Moda
Calidad	3,62	3
Sabor	3,78	4
Presentación	3,32	3
Temperatura adecuada	3,47	3
Ingredientes	3,60	3
Variedad	3,48	3
Cantidad	3,53	3
Precio	3,50	3
Atención	3,46	3
Presentación del personal	3,19	3
Muebles apropiados	3,01	3
Imagen exterior	3,01	3
Imagen interior	2,99	3
Recomendable	3,47	3

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Para una mejor apreciación de la importancia que le dan los clientes que acuden a los emprendimientos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina, se efectuó un mapa perceptual como se muestra en la Figura 9, en donde se aprecia la media de cada atributo planteado en la encuesta aplicada. Aquellos puntos que se encuentren más cercanos al centro tienen una menor importancia; por el contrario, aquellos que se encuentren más alejados del centro son los que tienen una mayor importancia para los clientes que visitan la cabecera parroquial de Tachina.

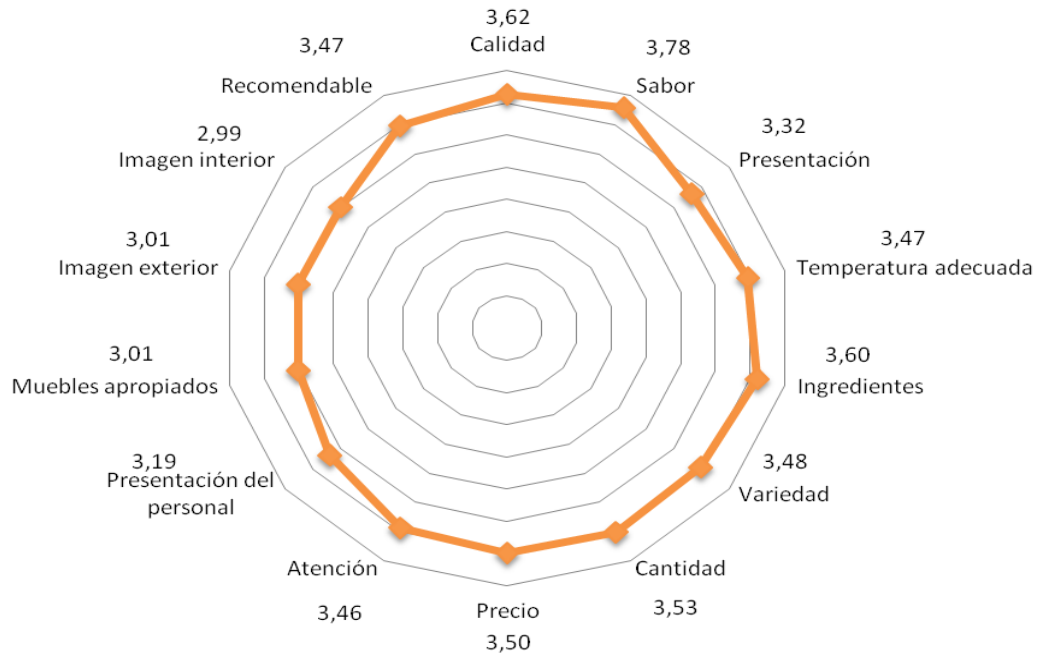


Figura 9. Comparación de la valoración de los atributos por el cliente
Fuente: Encuesta aplicada a clientes

CAPÍTULO 4

DISCUSIÓN

Una vez analizada la información obtenida por la aplicación de los instrumentos de investigación planteados en el capítulo 2 del presente trabajo, realizada la tabulación, análisis e interpretación de los resultados, fundamentados con el estudio teórico e investigaciones de otros autores, es necesario desarrollar una discusión con la finalidad de tomar los puntos más relevantes e implementarlos en las conclusiones y propuesta del presente trabajo de maestría.

En la actualidad, existen leyes en el Ecuador que permiten el crecimiento de los emprendimientos implementados, partiendo de que el conocimiento es el principal gestor del cambio de la economía del país.

Chiavenato (2007) explica que la capacitación es un proceso en el cual las personas adquieren conocimientos. Comparando la mencionada literatura con los resultados obtenidos en la presente investigación, se pudo determinar que los emprendedores consideran que, si recibieran capacitaciones en áreas relacionadas a su negocio, incrementarían los conocimientos que ya poseen en cuando al desarrollo de su actividad, ya que han adquirido destrezas y desarrollado sus habilidades por las experiencias. Al potencializar sus conocimientos desean brindar un mejor servicio y atención al cliente.

Nueno (2009) establece que un emprendedor asume riesgos al colocar en ejecución su proyecto. En atención a la literatura investigada y a los resultados obtenidos es necesario reconocer que los emprendedores de alimentos ubicados en la cabecera parroquial de Tachina, decidieron arriesgar el poco capital que poseían en la implementación de sus emprendimientos, una vez que se construyeron obras emblemáticas en dicha zona, tales como los puentes sobre el río Esmeraldas o el malecón escénico, sin saber si dicha inversión iba a tener resultados positivos. En la

actualidad dichos emprendimientos representan al sustento económico de muchos hogares.

El motivo por el que los ingresos obtenidos por los emprendedores no tienen un mayor crecimiento se debe a la falta de conocimiento en temas administrativos y de control, atención al cliente, reinversión de utilidades.

En la actualidad, la capacitación, en lo que respecta al ámbito empresarial a los emprendedores, es de suma importancia ya que contribuye al desarrollo personal y profesional. De acuerdo con la literatura expuesta por diferentes autores el término “capacitación” se utiliza con mucha frecuencia; son conocimientos teóricos y prácticos que aumentan el desempeño de las actividades de un colaborador dentro de una organización o empresa. Por lo tanto, se deben encontrar los mecanismos y el camino a la obtención de conocimientos, habilidades y actitudes que conlleven a obtener como resultado un desempeño óptimo y de calidad.

Por una parte, López (2014) citado por Cañola (2015) mediante su trabajo investigativo, “Elaboración de un plan de capacitación dirigido a microempresarios y comerciantes informales para la reestructuración del emprendimiento y desarrollo micro empresarial.” estableció que la falta de conocimiento del microempresario a nivel educativo referente a la administración, organización y control de las actividades que realizan, dificulta el crecimiento de sus emprendimientos ya que no pueden enfrentar de manera oportuna a las dificultades que se pueden presentar.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el presente trabajo investigativo se puede corroborar la información expuesta por López (2014) citado por Cañola (2015) ya que, pese a que la ubicación geográfica de la población de estudio y al método para desarrollar la propuesta planteada en ambos trabajos investigativos, se pudo comprobar que los emprendedores de la parroquia Tachina desconocen en un gran porcentaje la manera correcta en

la que pueden obtener buenos resultados durante el desarrollo micro empresarial.

Otro de los puntos expuestos por Cañola (2015) con el cual se concuerda, se refiere al interés de los emprendedores a recibir capacitación que les brinde el conocimiento suficiente y específico para poder mejorar la calidad de su trabajo y el servicio que brindan a la comunidad y de esta manera obtener resultados satisfactorios que generen mayor cantidad de ingresos.

Sotamba (2016) expuso los resultados obtenidos en el desarrollo de su tesis el cual lleva como tema: Programa de capacitación en la Asociación de servicios de alimentación y limpieza la sazón del campo "ASAZCAMP", en el cantón Esmeraldas, en la cual se demostró que las necesidades de capacitación detectadas están en los temas de higiene y manipulación de alimentos, compras públicas, administración de recursos humanos y trabajo en equipo, acorde con las necesidades presentes de los clientes de la ASAZCAMP.

Mondy y Noé citado por Perdomo (2014) señalan que la capacitación consiste en actividades diseñadas para impartir a los empleados los conocimientos y habilidades necesarias para sus empleos actuales, mientras que desarrollo implica un aprendizaje que va más allá del trabajo diario porque posee un enfoque a largo plazo.

Se ha encontrado una relación entre lo expuesto por Sotamba (2016) en lo que respecta a las áreas y los temas en los que un microempresario en general necesita capacitación para mejorar el desarrollo empresarial. La población de estudio del presente trabajo investigativo manifestó la necesidad de recibir capacitación en atención al cliente e higiene como punto primordial para la mejora continua de sus emprendimientos.

Mediante una comparación entre los resultados de Sotamba (2016) y el presente trabajo, en lo que respecta específicamente al área geográfica en

donde está ubicada la población actual de estudio, un punto que se debe diferir es que la higiene y la atención al cliente y de más temas expuestos por la autora anterior no son los únicos puntos relevantes a capacitación.

Dado que los emprendedores de la parroquia Tachina sugieren que es de vital importancia también recibir capacitaciones en cuanto a cómo invertir el dinero que ganan en el negocio, marketing, y las obligaciones que debe cumplir con el SRI debido a sus ingresos económicos.

Por todo lo expuesto se ha demostrado que la capacitación en aquellas personas que forman parte de una pequeña y mediana empresa es una necesidad indispensable ya que mediante la aplicación de estas estrategias se puede obtener un aumento en la productividad y calidad de trabajo. Un emprendedor en constante capacitación puede aumentar la rentabilidad del emprendimiento y mejorar la estabilidad y flexibilidad del mismo.

En esta investigación no solo se logró que el emprendedor conociera cuales son las necesidades de capacitación para crecimiento y mejora de su emprendimiento, sino que también se despertó la necesidad de conocer el correcto procedimiento a realizar para cumplir con sus declaraciones al Servicio de Rentas Internas (SRI) y evitar futuras sanciones que pueden llegar a generar egresos considerables de dinero o suspensión de su actividad al ser clausurados.

Las necesidades de capacitación desde la perspectiva de los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina tienen relación con los atributos que recibieron una menor puntuación en el cuestionario aplicado a los clientes.

En la tabla 5 se muestra la media obtenida por cada atributo consultado a los clientes donde recibieron una menor puntuación la presentación del personal (3,19), muebles apropiados (3,01), imagen exterior (3,01) e interior (2,99). Los atributos que recibieron una menor puntuación se relacionan con la

temática de atención al cliente que recibió un 32,65% por parte de los emprendedores, por lo queda comprobado que la atención al cliente es importante tanto para quien la entrega como para quien la recibe, ya que desde ambas aristas existe crecimiento, se mejora la productividad y son más rentables económicamente los emprendimientos.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

5.1 Conclusiones

El objetivo principal de la presente investigación fue analizar las necesidades de capacitación de los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquia rural Tachina. Para alcanzar este objetivo general fue necesario plantearse tres objetivos específicos; las conclusiones del presente informe se han realizado en función de los objetivos específicos, por lo tanto, se concluye que:

Se recabó información en referencia a las condiciones productivas de la parroquia rural Tachina, en la cual se identificaron que los moradores de ese sector se dedican a la ganadería, la silvicultura, la pesca, la producción agrícola, el comercio y el turismo. En estas actividades participa la mayoría de su población; producen caña de azúcar, banano, cacao, plátano, y productos de ciclo corto como cítricos y variedades de granos, los que son comercializados en la parroquia y en la ciudad de Esmeraldas.

En el paseo gastronómico de la parroquia rural Tachina se encuentran 23 establecimientos que cumplen la función de emprendimientos, las cuales fueron creadas por habitantes de la parroquia. La venta y consumo de alimentos de en este lugar es muy concurrida debido a la variedad de productos que los emprendedores ofrecen; otro punto muy importante de mencionar es que la producción de los consumibles es de manera artesanal y variada. Dentro de la gama de productos se encuentran las tortillas de choclo, empanadas, maduro asado, choclo, pescado frito, aprovechando de esta manera los recursos agrícolas y marítimos que ofrece esta parroquia.

En relación con los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los emprendedores y consumidores se plantean las siguientes conclusiones.

Mediante los resultados obtenidos en la encuesta se pudo determinar que el grado de satisfacción de los clientes que acuden a los emprendimientos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina es bajo, es decir, que los consumidores manifiestan tener cierto malestar en cuanto a lo que refiere atención al cliente y la presentación y entrega del producto final antes de consumirlo.

Se pudo identificar cuáles son las áreas en las que las necesidades de capacitación referente a los emprendimientos son de mayor necesidad y de carácter urgente en la población de estudio

Los emprendedores corroboran la necesidad de recibir capacitaciones en cuanto a la higiene y manipulación de alimentos, marketing, qué hacer con el dinero que obtienen de su emprendimiento y respecto al SRI.

Se identificó que la baja productividad y, por ende, la mayor cantidad de egresos que de ingresos en los emprendimientos se debe a la falta de conocimiento y capacitación del personal que labora en cada uno de los establecimientos.

5.2. Propuesta

De acuerdo con la problemática de estudio, los resultados obtenidos y su análisis se presenta la siguiente propuesta.

Una vez efectuado el diagnóstico de las necesidades de capacitación que tienen los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina, con base a las limitaciones identificadas por ellos mismos, se conoce cuáles son las temáticas en las que requieren un refuerzo. En la figura 5 detallada en el presente trabajo investigativo se determinó que las capacitaciones en el área de atención al cliente, higiene y manipulación de alimentos, como invertir el dinero que se

gana dentro del negocio son necesarias para el funcionamiento adecuado de los emprendimientos basado en la perspectiva de los emprendedores.

En el trabajo de tesis elaborado por Cañola (2015) se elaboró un plan de capacitación relacionado a las temáticas descritas en el párrafo que antecede. Por tal motivo, considero pertinente que se brinde capacitaciones a los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina en atención a las obligaciones que debe cumplir con el SRI.

Partiendo que el Servicio de Rentas Internas (SRI) representa al Estado para ejercer la recaudación de impuestos como medida de contribución por vivir en sociedad. Por otra parte, el pago de correcto de impuestos genere la redistribución de la riqueza hacia la sociedad mediante obras, siendo Tachina un gran beneficio de esa redistribución.

Las temáticas que se podrían impartir para el cumplimiento de las obligaciones con el SRI son:

1. Beneficios de inscribirse en el Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE).
2. Llenado de notas de venta.
3. Elaboración de registro de ingresos y egresos.
4. Fechas máximas de pago de las cuotas por estar inscrito en el RISE.
5. Motivos por los que aplica la recategorización para el pago de cuotas.
6. Dar de baja notas de venta caducadas.
7. Conservación de documentos.

Este proceso no debe limitarse a un período de tiempo, ya que siempre surgen otras necesidades de capacitación y que, por lo tanto, deben ser detectadas constantemente para mejorar el desempeño de los emprendimientos.

Fomentar e incentivar al emprendedor a estar en constante capacitación actualizando sus conocimientos sobre cómo implementar mejoras en su emprendimiento las cuales ayuden a generar mayor productividad e ingresos económicos.

Dar a conocer a los emprendedores las numerosas ventajas de la aplicación correcta del conocimiento adquirido en las capacitaciones recibidas basadas en aquellos temas empresariales en donde existe un menor índice de conocimiento y se convierten en una problemática.

Incentivar a los emprendedores y a las autoridades a trabajar de la mano para obtener resultados óptimos que traigan con si beneficios para el emprendedor, la parroquia, y el consumidor.

Guiar a los emprendedores a realizar la correcta promoción de sus productos, es decir capacitar referente a la aplicación de un correcto marketing, para de esta manera aumentar la concurrencia de consumidores y obtener mayores ingresos que en un futuro contribuirán a la mejora de los emprendimientos.

REFERENCIAS

- Asamblea Nacional (2013). *Ley de Fomento a jóvenes emprendedores*. Recuperado de [http://documentacion.asambleanacional.gob.ec/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/8150d286-c4af-4d0c-a4ae-6d703971f1fc/Ley%20de%20Fomento%20a%20J%C3%B3venes%20Emprendedores%20\(Tr%C3%A1mite%20No.%20145722\)](http://documentacion.asambleanacional.gob.ec/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/8150d286-c4af-4d0c-a4ae-6d703971f1fc/Ley%20de%20Fomento%20a%20J%C3%B3venes%20Emprendedores%20(Tr%C3%A1mite%20No.%20145722))
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan, México: Pearson Educación.
- Bravo, Y. (2012). *Diagnóstico de necesidades y propuesta de capacitación para la empresa ESFEL S.A. ESMALTES FERRO ELJURI*. (Trabajo de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Bygrave, W. y Hofer, C. (1991). Theorizing about entrepreneurship, *Entrepreneurship Theory and Practice*, 13-22.
- Cañola, T. (2015). *Propuesta de Fortalecimiento Integral a emprendimientos dedicados al servicio de alimentos ubicados en la cabecera de la Parroquia Tachina*. (Trabajo de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, Esmeraldas, Ecuador.
- Carrasquillo, L. (2011). *Definamos qué es una microempresa*. Consultores Comunitarios,
- Castillo, A. (1999). *Estado del arte en la enseñanza del emprendimiento. Programa Emprendedores como creadores de riqueza y desarrollo regional Intec*. Chile: Intec.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones. (Octava Edición)*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones. (Novena Edición)*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores.

- Constitución de la República del Ecuador (2008). Recuperado de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf.
- Díaz, F. y Hernández, G. (2002). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. (Novena Edición)*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores
- Ferreira, A. y De Longhi, A. (2014). *Metodología de la investigación I*. Córdoba, Argentina: Brujas.
- Hernández S. y Otros (2006). *Metodología de la Investigación. (Novena Edición)*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Herrera, C. y Montoya, L. (2013). *El emprendedor: una aproximación a su definición y caracterización*. Colombia.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Sypal. Caracas: IUTP.
- INEC. (2010). *Población, superficie (km 2), densidad población a nivel parroquial*. Recuperado el 08 de abril de 2017, de INEC: www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/plugins/download-monitor/download.php?id=311&force=0
- López, E. S. (2014). *Elaboración de un plan de capacitación dirigido a microempresarios y comerciantes informales para la restructuración del emprendimiento y desarrollo micro empresarial*. (Trabajo de pregrado). Universidad Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- López, J. (1999). *Procesos de Investigación*. Caracas: Editorial Panapo.
- Ministerio de Turismo (2014). *Ley de Turismo*. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf>
- Mondy, R. y Noé, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. (9ª. Edición). México: Pearson Educación.
- Monteros, E. (2005). *Manual de Gestión de la Microempresa*. Ibarra – Ecuador: Editorial Universitaria.
- Moreno, J. (1999). *Capacitación y Adiestramiento de personal del Departamento de Sistemas de FIME*. (Trabajo de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León, México.

- Morles, V. (1994). *Planeamiento y análisis de investigaciones*. Caracas, Venezuela: El dorado Ediciones.
- Nueno, P. (2009). *Emprendiendo hacia el 2020: una renovada perspectiva global del arte de crear empresas y sus artistas*. Deusto.
- Perdomo, M. (2014). *Diagnóstico de necesidades de Capacitación – DNC – para el personal del Hospital Centro Médico, Zacapa*. (Trabajo de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Zacapa, Guatemala.
- Rodríguez, C. y Jiménez, M. (2005). *Emprenderismo, acción gubernamental y academia*. Revisión de la literatura. *Innovar*, 15(26), 73-89.
- Rodríguez, M y Rodríguez, P. (1991). *Capacitación Efectiva*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Ruiz, C. (1998). *Instrumento de Investigación Educativa. Procedimientos para su Diseño y Validación*. Barquisimeto: Ediciones CIDEG, C.A.
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (2013-2017). *Plan nacional del buen vivir, Ecuador*. Recuperado de <http://www.buenvivir.gob.ec/>
- Servicio de Rentas Internas (2016). *Ley del Registro Único de Contribuyentes*. Recuperado de [http://www.sri.gob.ec/web/guest/base-slegales?p_auth=kDqgbX5j&p_p_id=busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column1&p_p_col_count=2&_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7_com.sun.faces.portlet.VIEW_ID=%2Fpages%2FbusquedaBasesLegales.xhtml&_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7_](http://www.sri.gob.ec/web/guest/base-slegales?p_auth=kDqgbX5j&p_p_id=busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column1&p_p_col_count=2&_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7_com.sun.faces.portlet.VIEW_ID=%2Fpages%2FbusquedaBasesLegales.xhtml&_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7_com.sun.faces.portlet.NAME_SPACE=_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7_)
- Servicio de Rentas Internas (2016). *Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios*. Recuperado de http://www.sri.gob.ec/web/guest/baseslegales?p_auth=kDqgbX5j&p_p_id=busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column1&p_p_col_count=2&_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7_com.sun.faces.portlet.VIEW_ID=%2Fpages%2FbusquedaBasesLegales.xhtml&_busquedaBasesLegales_WAR_

BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7_com.sun.faces.portlet.NAME_SP
ACE=_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_
Anv7_

- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. México D.F.: Editorial Limusa S.A. Grupo Noriega editores.
- Sotamba, V. (2016). *Programa de Capacitación en la Asociación de Servicios de Alimentación y Limpieza La Sazón del Campo "ASAZCAMP", en el cantón Esmeraldas*. (Trabajo de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, Esmeraldas, Ecuador.
- Torres, L. (2005). *Microempresa en el Ecuador*. Quito - Ecuador: Editorial Globo.
- Valverde, J. (2010). *Del emprendimiento a la microempresa*. (Tesis de maestría). Universidad de Palermo, Italia.

ANEXOS

Anexo A

Ficha de levantamiento de datos

No. de Emprendimiento:	
Nombre del Propietario/a:	
Nombre del Local:	
Productos que oferta:	
Horario de Atención:	
Número de clientes atendidos por día:	
Infraestructura:	
Implementos:	
Proveedores definidos:	
Actividades de control interno:	
Definición de funciones:	
Control de ingresos y egresos:	



Anexo B

Encuesta dirigida a emprendimientos

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS

UNIDAD DE POST-GRADO

La presente encuesta tiene como finalidad identificar las necesidades de capacitación que tienen los emprendedores de alimentos ubicados en el paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina, la misma que se realiza previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas con mención en Planeación. Los datos proporcionados serán manejados con responsabilidad y discreción.

Señale la respuesta que corresponda:

1. Sexo:

Masculino

femenino

2. Edad:

3. Estado civil

Soltero/a
Viudo/a

Casado/a
Unión libre

Divorciado/a

4. ¿Cuántos hijos tiene?

5. Nivel de educación:

Primaria
Secundaria
Tercer nivel
Cuarto nivel
Sin formación

6. ¿Su negocio tiene nombre comercial?

SI

NO

En caso de ser si la respuesta ¿cuál es el nombre? _____

7. Qué producto usted vende:

Tortilla de choclo
Maduro con queso o salpieta
Choclo con queso
Pincho de carne
Empanadas
Pescado Frito
Picaditas
Otros (almuerzo, platos a la carta, pollo asado,
llapingachos, carne, pollo o chuleta asada)

8. ¿En qué año abrió su negocio?

9. El local en qué desarrolla actualmente su actividad es:

Propio
Alquilado
Prestado
Ambulante

10. Cuenta con permisos emitidos por organismos de control, tales como:

Permiso sanitario del Ministerio de Salud Pública
Permiso de funcionamiento del municipio
Permiso del Cuerpo de Bomberos
RUC o RISE emitido por el SRI
Ninguno

11. ¿Con cuántas personas trabaja usted?

1
2-3
3-4
5 o más

12. En caso de la respuesta anterior sea 2 o más; por favor indique ¿cuántos son familiares y cuántos son contratadas?

Dueño/a del negocio _____
Familiares _____
Contratadas _____

13. Sus ventas promedio mensuales se encuentran entre:

Inferiores al sueldo básico
375 (sueldo básico)
De 375 a 800
Mayores a 800

14. ¿Ha recibido alguna capacitación anteriormente referente a la actividad que desempeña en la actualidad?

SI NO

¿En qué temas? _____

15. ¿Por qué escogió este tipo de actividad?

No tuvo otra alternativa de empleo
Porque le gusta su actividad
Los ingresos del negocio son mejores que en los de trabajos anteriores
Falta de educación profesional
Otros

16. Elija los problemas que ha afrontado dentro de su actividad económica

Problemas con agentes municipales
Desconocimiento de las leyes que le regulan el sector
No existen cursos que permitan mejorar la actividad que realiza
Clausura de su negocio por falta de declaraciones al SRI
Disminución de ventas por el terremoto del 16 de abril y sus réplicas
Competencia
Otros
Ninguno

17. ¿Cuándo se realiza el mayor número de ventas?




Lunes
Martes
Miércoles
Jueves
Viernes
Sábado
Domingo

18. ¿Quién o quiénes laboran en su negocio necesitan recibir capacitación?

SI NO

¿Por qué? _____

19. Marque con una "X" qué temas cree usted que necesita para fortalecer su negocio.

Temas que necesita recibir capacitación			
	Muy necesaria	Neutral	No necesaria
Atención al cliente			
Marketing			
Higiene y manipulación de alimentos			
Obligaciones con el SRI			
Como invertir el dinero que gana dentro del negocio			

20. ¿Si se le invita a una serie de capacitaciones gratuitas relacionadas a los temas que seleccionó en la pregunta anterior que le permitan mejorar su negocio, usted asistiría?

SI NO

21. En qué días y horarios le gustaría recibir las capacitaciones:

Días	En la mañana		En la tarde	En la noche
	08:00 a 10:00	10:00 a 12:00	15:00 a 17:00	19:00 a 21:00
Lunes				
Martes				
Miércoles				
Jueves				
Viernes				
Sábado				
Domingo				
Ningún horario				

22. ¿Le gustaría recibir un diploma por las capacitaciones recibidas?

SI NO

Gracias por su colaboración

Anexo C

Encuesta dirigida a clientes



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

UNIDAD DE POST-GRADO

La presente encuesta tiene como finalidad conocer el nivel de satisfacción que usted tiene de los productos vendidos por los emprendedores del paseo gastronómico de la cabecera parroquial de Tachina.

Por lo que se solicita por favor nos dedique unos minutos a completar esta pequeña encuesta.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para mejorar el servicio que se proporciona.

Esta encuesta dura aproximadamente cinco minutos.

Marque con una X el literal que considere como respuesta:

1. Sexo:

Masculino

Femenino

2. Edad:

3. Estado civil

Soltero/a
Viudo/a

Casado/a
Unión libre

Divorciado/a

4. Nivel de educación:

Primaria
Secundaria
Tercer Nivel
Cuarto Nivel
Está estudiando
Sin formación

5. Lugar de Procedencia:

Tachina
Ciudad de Esmeraldas
Otros cantones
Otras provincias
Otros países

6. ¿Con quién ha venido?

Solo
Familiares
Compañeros de trabajo
Amigos

7. ¿Con qué frecuencia asiste?

Es la primera vez
Diariamente
Una vez a la semana
Varias veces a la semana
Una vez al mes
Varias veces al mes
Una vez al año
Varias veces al año

8. Si contestó una vez o varias veces a la semana, seleccione por favor el o los días en los que asiste.

Lunes	<input type="checkbox"/>
Martes	<input type="checkbox"/>
Miércoles	<input type="checkbox"/>
Jueves	<input type="checkbox"/>
Viernes	<input type="checkbox"/>
Sábado	<input type="checkbox"/>
Domingo	<input type="checkbox"/>

9. ¿Siempre come en el mismo lugar?

SI

NO

10. ¿Qué acostumbra comer?

Tortilla de choclo	<input type="checkbox"/>
Maduro con queso o salpíeta	<input type="checkbox"/>
Choclo con queso	<input type="checkbox"/>
Pincho de carne	<input type="checkbox"/>
Empanadas	<input type="checkbox"/>
Pescado Frito	<input type="checkbox"/>
Picaditas	<input type="checkbox"/>
Otros (almuerzo, platos a la carta, pollo asado, llapingachos, carne, pollo o chuleta asada)	<input type="checkbox"/>

11. Indique su grado de satisfacción con los siguientes atributos en una escala de 1 a 5, siendo 1 lo más bajo y 5 lo más alto:

Atributos	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
	1	2	3	4	5
Calidad					
Sabor					
Presentación					
Temperatura adecuada					
Ingredientes					
Variedad					
Cantidad					
Precio					
Atención					
Presentación del personal					
Muebles apropiados					
Imagen exterior					
Imagen interior					
Recomendable					

Gracias por su colaboración

Anexo D

Ficha de levantamiento de datos de los emprendimientos

No. de Emprendimiento	Nombre del Propietario/a	Nombre del Local	Productos que oferta	Horario de Atención	Número de clientes atendidos por día	Infraestructura	Implementos	Proveedores definidos	Actividades de control interno	Definición de funciones	Control de ingresos y egresos
1	Mercedes Morales	Pescado Frito Divino Niño	Pescado Frito	Lunes a Domingo de 17:00 a 21:00 pm - Lunes a viernes de 15:00 a 20:00 pm	20	- 5 mesas - 20 sillas - En la vereda fuera de su casa	Platos Cubiertos Vasos Servilletas Ropa normal 1 cocina	Si	No	No	No
2	Jaqueline Velasco	Tortillas de Choclo Doña Ja	Tortilla de choclo	- Sábado y Domingo de 14:00 a 21:00 pm	40	3 mesas 12 sillas Fuera de su casa, en la carretera	Platos Tazas Servilletas Ropa normal 1 cocina	Si	No	No	No
3	Maricelys Virginia Velasco García	-	Tortillas de choclo	Lunes a Domingo de 16:00 a 20:00 pm	30	3 mesas 12 sillas Fuera de su casa, en la carretera	Platos Tazas Servilletas Ropa normal 1 fogón	Si	No	No	No

No. de Emprendimiento	Nombre del Propietario/a	Nombre del Local	Productos que oferta	Horario de Atención	Número de clientes atendidos por día	Infraestructura	Implementos	Proveedores definidos	Actividades de control interno	Definición de funciones	Control de ingresos y egresos
4	Alejandra Mendoza	-	Choclo con queso Picaditas Maduro con queso y maní	- Lunes a Viernes de 15:00 a 20:00 pm - Sábado y Domingo de 14:00 a 21:00 pm	30	- 1 mesa - 4 sillas - Fuera de su casa, en la carretera	- Platos - Tazas - Servilletas - Ropa normal - 2 fogones	Si	No	No	No
5	Fedra Pinargote	Asados Dulce Maná	Asados Ensalada de frutas Jugos Batidos	- 4 días a la semana de 17:00 a 21:00 pm	15	- 3 mesas - 12 sillas - Local comercial	- Platos - Cubiertos - Vasos - Jarras - Cocina - Ropa normal	Si	No	No	No
6	Angélica Alcívar	-	Asados (chuletas, pollo, carne)	- Lunes a Domingo de 19:00 a 22:00 pm	10	- 4 mesas -13 sillas - Local comercial	- Platos - Cubiertos - Vasos - Jarras - 1 fogón - Ropa normal	Si	No	No	No
7	Edison Olmedo	Restaurante Don Simi	Batidos Meriendas Platos a la carta	- Lunes a Domingo de 17:00 a 22:00 pm	80	- 8 mesas - 40 sillas - Local comercial	- Platos - Cubiertos - Vasos - Jarras - 1 cocina	Si	No	No	No

No. de Emprendimiento	Nombre del Propietario/a	Nombre del Local	Productos que oferta	Horario de Atención	Número de clientes atendidos por día	Infraestructura	Implementos	Proveedores definidos	Actividades de control interno	Definición de funciones	Control de ingresos y egresos
							- Ropa normal				
8	Esperanza Bravo	-	Arroz con menestra / carne, pollo o chuleta asada Corviches Llapingachos	- Jueves a Lunes de 18:00 a 21:00 pm	10	- 4 mesas - 16 sillas - Fuera de su casa, en la carretera	- Platos - Cubiertos - Vasos - 2 cocinas - Ropa normal	Si	No	No	No
9	Zuliana Rúa	Maduros Shanelly	Choclo con queso Maduro con queso, maní y salprietá	- Lunes a Viernes de 16:00 a 21:00 pm - Sábado a Domingo de 15:00 a 21:00 pm	40	- 1 mesa - 4 sillas - En la carretera	- Platos - Cubiertos - 1 fogón - 2 parasoles - Ropa normal	Si	No	No	No
10	Cristóbal Rezabala	La esquina de la Albacora Asada	Albacora Asada	- Martes a Domingo 16:00 a 22:00 pm	50	- 7 mesas - 36 sillas - Local comercial	- Platos - Cubiertos - Vasos - Servilletas - 1 fogón - Mandil	Si	No	No	No

No. de Emprendimiento	Nombre del Propietario/a	Nombre del Local	Productos que oferta	Horario de Atención	Número de clientes atendidos por día	Infraestructura	Implementos	Proveedores definidos	Actividades de control interno	Definición de funciones	Control de ingresos y egresos
11	Rebeca Velasco	Tortillas Don Reve	Tortillas de Choclo	- Lunes a Domingo 15:00 a 20:00 pm	100	- 2 mesas - 10 sillas - Local comercial, en la carretera	- Platos - Tazas - Servilletas - 1 fogón - Mandil	Si	No	No	No
12	Yetzi Velasco	El Punto Azul	Maduro con queso/maní	- Lunes a Domingo 15:00 a 23:00 pm	30	- 4 mesas - 20 sillas - Fuera de su casa, en la carretera	- Platos - 2 fogones - Mandil - Guantes - Gorra	Si	No	No	No
13	Liliana Ramírez	Restaurante Paso Fino	Desayunos Almuerzos Meriendas Platos a la Carta	- Lunes a Domingo 07:00 a 22:00 pm	100	- 15 mesas - 60 sillas - Local comercial - Hostería - Parqueadero	- Platos - Cubiertos - Servilletas - Mandil - Guantes - Gorros	Si	Si	Si	Si
14	Estelita Sánchez	-	Desayunos Almuerzos	- Lunes a sábado de 07:00 a 09:00 am y de 13:00 a 14:00 pm	30	- 5 mesas - 4 sillas - Parqueadero en la Vía	- Platos - Cubiertos - Servilletas - Guantes - Mandil	Si	Si	Si	Si

No. de Emprendimiento	Nombre del Propietario/a	Nombre del Local	Productos que oferta	Horario de Atención	Número de clientes atendidos por día	Infraestructura	Implementos	Proveedores definidos	Actividades de control interno	Definición de funciones	Control de ingresos y egresos
15	Mercedes Ordoñez Tenorio	Comedor Tía Meche	Almuerzos Platos a la Carta	- Lunes a Domingo de 07:00 a 15:00 pm	70	- 7 mesas - 28 sillas - Fuera de su casa - Parqueadero	- Platos - Cubiertos - Vasos - Servilletas - Mandil - Platos	Si	No	No	No
16	Marjorie Ramirez	Restaurante El Tigrillo	Desayunos Almuerzos Meriendas Platos a la Carta	- Lunes a sábado de 07:00 a 16:00 pm	80	- 7 mesas - 28 sillas - Parqueadero en la Vía	- Cubiertos - Vasos - Servilletas - 2 cocinas - Mandil - Platos	Si	Si	Si	Si
17	Delia de la Cruz	Comedor Stiven	Bolones de Chanco y queso	- Lunes a Domingo de 07:30 a 12:00 pm	40	- 7 mesas - 28 sillas - Fuera de su casa, en la carretera	- Cubiertos - Tazas - 2 cocinas - Servilletas - Mandil - Platos	Si	No	No	No
18	Fernanda Casierra	Asadero Las Marías y algo mas	Almuerzos Asados	- Lunes a Domingo de 08:00 a 20:00 pm	10	- 5 mesas - 20 sillas - Parqueadero en la Vía	- Cubiertos - Vasos - Servilletas - 1 asador - 2 cocinas - Mandil	Si	No	No	No

No. de Emprendimiento	Nombre del Propietario/a	Nombre del Local	Productos que oferta	Horario de Atención	Número de clientes atendidos por día	Infraestructura	Implementos	Proveedores definidos	Actividades de control interno	Definición de funciones	Control de ingresos y egresos
19	Resabala Vera Verónica	Picantería Don Leo	Desayunos Almuerzos Meriendas Platos a la Carta	- Lunes a Viernes de 07:30 a 16:00 pm	50	- 13 mesas - 52 sillas - Local comercial Parqueadero	- Platos - Cubiertos - Servilletas - Vasos - 2 cocinas - Mandil	Si	No	No	No
20	Virginia Velasco Alcívar	Batidos Loreley	Maduro con queso Choclo	- Lunes a Viernes de 15:00 a 20:00 pm - Sábado a Domingo de 14:00 a 21:00 pm	10	- 2 sillas - Fuera de su casa, en la carretera	- Platos - Servilletas - 1 fogón - Mandil	Si	No	No	No
21	Anita Germania García Velasco	-	Empanada de verde con queso, carne o pollo	- Lunes a Domingo de 16:00 a 22:00 pm	15	- 2 mesas - 8 sillas - Fuera de su casa, en la carretera	- Platos - Servilletas - 1 fogón - 1 mesa - Mandil	Si	No	No	No

No. de Emprendimiento	Nombre del Propietario/a	Nombre del Local	Productos que oferta	Horario de Atención	Número de clientes atendidos por día	Infraestructura	Implementos	Proveedores definidos	Actividades de control interno	Definición de funciones	Control de ingresos y egresos
22	José Cedeño	Asadero Sarai	Asados de carnes, chuleta, pollo	- Lunes a Viernes de 15:00 a 23:00 pm - Sábado y Domingo de 11:00 a 23:00 pm	50	- 5 mesas - 28 sillas - Local comercial	- Platos - Cubiertos - Vasos - 1 asador - Mandil	Si	No	No	No
23	María Vitalia Medranda Campos	-	Maduro con queso, maní y salprieda Choclo con queso	- Lunes a Domingo de 14:00 a 19:00 pm	20	- 2 mesas - 8 sillas - Fuera de su casa, en la carretera	- Platos - Cubiertos - 1 fogón - Mandil	Si	No	No	No

Fuente: Encuesta aplicada a emprendedores

Anexo E

Fotografías de los emprendimientos

Anexo E. 1



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS



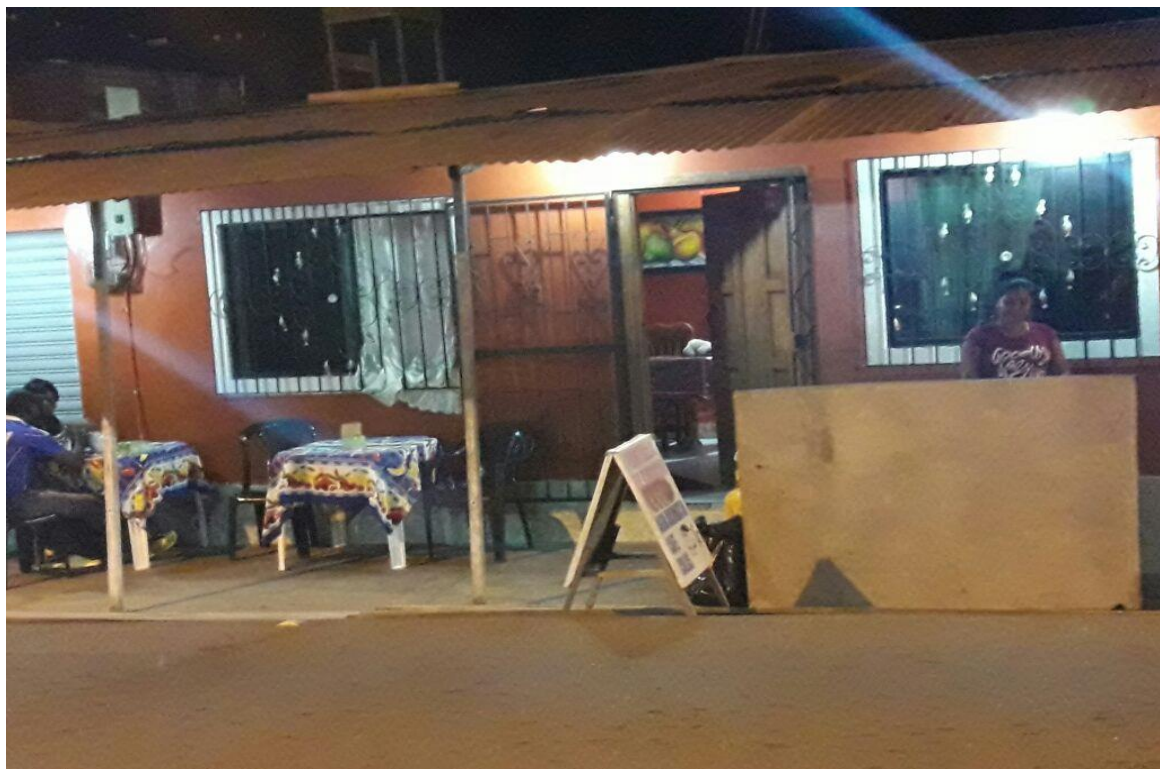
No. de Emprendimiento:	1
Nombre del Propietario/a:	Mercedes Morales
Nombre del Local:	Pescado Frito Divino Niño
Productos que oferta:	Pescado Frito
Horario de Atención:	Lunes a Domingo de 17:00 a 21:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	20
Infraestructura:	5 mesas, 20 sillas, en la vereda fuera de su casa
Implementos:	Platos, Cubiertos, Vasos, Servilletas, Ropa normal, 1 cocina
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	No
Definición de funciones:	No
Control de ingresos y egresos:	No

Anexo E. 2



No. de Emprendimiento:	2
Nombre del Propietario/a:	Jaqueline Velasco
Nombre del Local:	Tortillas de Choclo Doña Ja
Productos que oferta:	Tortilla de choclo
Horario de Atención:	- Lunes a viernes de 15:00 a 20:00 pm - Sábado y Domingo de 14:00 a 21:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	40
Infraestructura:	3 mesas, 12 sillas, Fuera de su casa, en la carretera
Implementos:	Platos, Tazas, Servilletas, Ropa normal, 1 cocina
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	No
Definición de funciones:	No
Control de ingresos y egresos:	No

Anexo E. 3



No. de Emprendimiento:	3
Nombre del Propietario/a:	Maricelys Virginia Velasco García
Nombre del Local:	-
Productos que oferta:	Tortillas de choclo
Horario de Atención:	Lunes a Domingo de 16:00 a 20:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	30
Infraestructura:	3 mesas, 12 sillas, fuera de su casa, en la carretera
Implementos:	Platos, Tazas, Servilletas, Ropa normal, 1 fogón
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	No
Definición de funciones:	No
Control de ingresos y egresos:	No

Anexo E. 4



No. de Emprendimiento:	4
Nombre del Propietario/a:	Alejandra Mendoza
Nombre del Local:	-
Productos que oferta:	Choclo con queso Picaditas Maduro con queso y maní
Horario de Atención:	- Lunes a Viernes de 15:00 a 20:00 pm - Sábado y Domingo de 14:00 a 21:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	30
Infraestructura:	1 mesa, 4 sillas, fuera de su casa en la carretera
Implementos:	Platos, Tazas, Servilletas, Ropa normal, 2 fogones
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	No
Definición de funciones:	No
Control de ingresos y egresos:	No

Anexo E. 5



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS



No. de Emprendimiento:	5
Nombre del Propietario/a:	Fedra Pinargote
Nombre del Local:	Asados Dulce Maná
Productos que oferta:	Asados Ensalada de frutas Jugos Batidos
Horario de Atención:	- 4 días a la semana de 17:00 a 21:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	15
Infraestructura:	3 mesas, 12 sillas, local comercial
Implementos:	Platos, Cubiertos, Vasos, Jarras, Cocina, Ropa normal
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	No
Definición de funciones:	No
Control de ingresos y egresos:	No

Anexo E. 6



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS



No. de Emprendimiento:	6
Nombre del Propietario/a:	Angélica Alcívar
Nombre del Local:	-
Productos que oferta:	Asados (chuletas, pollo, carne)
Horario de Atención:	- Lunes a Domingo de 19:00 a 22:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	10
Infraestructura:	4 mesas, 13 sillas, local comercial
Implementos:	Platos, Cubiertos, Vasos, Jarras, 1 fogón, Ropa normal
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	No
Definición de funciones:	No
Control de ingresos y egresos:	No

Anexo E. 7



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS



No. de Emprendimiento:	7
Nombre del Propietario/a:	Edison Olmedo
Nombre del Local:	Restaurante Don Simi
Productos que oferta:	Batidos Meriendas Platos a la Carta
Horario de Atención:	- Lunes a Domingo de 17:00 a 22:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	80
Infraestructura:	8 mesas, 40 sillas, local comercial
Implementos:	Platos, Cubiertos, Vasos, Jarras, 1 cocina, Ropa normal
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	No
Definición de funciones:	No
Control de ingresos y egresos:	No

Anexo E. 8



No. de Emprendimiento:	8
Nombre del Propietario/a:	Esperanza Bravo
Nombre del Local:	-
Productos que oferta:	Arroz con menestra / carne, pollo o chuleta asada Corviches Llapingachos
Horario de Atención:	- Jueves a Lunes de 18:00 a 21:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	10
Infraestructura:	4 mesas, 16 sillas, fuera de su casa, en la carretera
Implementos:	Platos, Cubiertos, Vasos, 2 cocinas, Ropa normal
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	No
Definición de funciones:	No
Control de ingresos y egresos:	No

Anexo E. 9



No. de Emprendimiento:	9
Nombre del Propietario/a:	Zuliana Rúa
Nombre del Local:	Maduros Shanely
Productos que oferta:	Choclo con queso Maduro con queso, maní y salpíeta
Horario de Atención:	- Lunes a Viernes de 16:00 a 21:00 pm - Sábado a Domingo de 15:00 a 21:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	40
Infraestructura:	1 mesa, 4 sillas, en la carretera
Implementos:	Platos, Cubiertos, 1 fogón, 2 parasoles, Ropa normal
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	No
Definición de funciones:	No
Control de ingresos y egresos:	No



No. de Emprendimiento:	10
Nombre del Propietario/a:	Cristóbal Rezabala
Nombre del Local:	La esquina de la Albacora Asada
Productos que oferta:	Albácora Asada
Horario de Atención:	- Martes a Domingo 16:00 a 22:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	50
Infraestructura:	7 mesas, 36 sillas, local comercial
Implementos:	Platos, Cubiertos, Vasos, Servilletas, 1 fogón, Mandil
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	No
Definición de funciones:	No
Control de ingresos y egresos:	No

Anexo E. 11



No. de Emprendimiento:	11
Nombre del Propietario/a:	Rebeca Velasco
Nombre del Local:	Tortillas Don Reve
Productos que oferta:	Tortillas de Choclo
Horario de Atención:	- Lunes a Domingo 15:00 a 20:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	100
Infraestructura:	2 mesas, 10 sillas, local comercial en la carretera
Implementos:	Platos, Tazas, Servilletas, 1 fogón, Mandil
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	No
Definición de funciones:	No
Control de ingresos y egresos:	No

Anexo E. 12



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS



No. de Emprendimiento:	12
Nombre del Propietario/a:	Yetzi Velasco
Nombre del Local:	El Punto Azul
Productos que oferta:	Maduro con queso/maní
Horario de Atención:	- Lunes a Domingo 15:00 a 23:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	30
Infraestructura:	4 mesas, 20 sillas, fuera de su casa en la carretera
Implementos:	Platos, 2 fogones, Mandil, Guantes, Gorra
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	No
Definición de funciones:	No
Control de ingresos y egresos:	No

Anexo E. 13



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS



No. de Emprendimiento:	13
Nombre del Propietario/a:	Liliana Ramírez
Nombre del Local:	Restaurante Paso Fino
Productos que oferta:	Desayunos Almuerzos Meriendas Platos a la Carta
Horario de Atención:	- Lunes a Domingo 07:00 a 22:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	100
Infraestructura:	15 mesas, 60 sillas, Local comercial, hostería, parqueadero
Implementos:	Platos, Cubiertos, Servilletas, Mandil, Guantes, Gorros
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	Si
Definición de funciones:	Si
Control de ingresos y egresos:	Si

Anexo E. 14



No. de Emprendimiento:	14
Nombre del Propietario/a:	Estelita Sánchez
Nombre del Local:	-
Productos que oferta:	Desayunos Almuerzos
Horario de Atención:	- Lunes a sábado de 07:00 a 09:00 am y de 13:00 a 14:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	30
Infraestructura:	5 mesas, 4 sillas, parqueadero en la vía
Implementos:	Platos, Cubiertos, Servilletas, Guantes, Mandil
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	Si
Definición de funciones:	Si
Control de ingresos y egresos:	Si

Anexo E. 15



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS



No. de Emprendimiento:	15
Nombre del Propietario/a:	Mercedes Ordoñez Tenorio
Nombre del Local:	Comedor Tía Meche
Productos que oferta:	Almuerzos Platos a la Carta
Horario de Atención:	- Lunes a Domingo de 07:00 a 15:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	70
Infraestructura:	7 mesas, 28 sillas, fuera de su casa, parqueadero
Implementos:	Platos, Cubiertos, Vasos, Servilletas, Mandil
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	No
Definición de funciones:	No
Control de ingresos y egresos:	No

Anexo E. 16



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS



No. de Emprendimiento:	16
Nombre del Propietario/a:	Marjorie Ramirez
Nombre del Local:	Restaurante El Tigrillo
Productos que oferta:	Desayunos Almuerzos Meriendas Platos a la Carta
Horario de Atención:	- Lunes a sábado de 07:00 a 16:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	80
Infraestructura:	7 mesas, 28 sillas, parqueadero en la vía
Implementos:	Platos, Cubiertos, Vasos, Servilletas, 2 cocinas, Mandil
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	Si
Definición de funciones:	Si
Control de ingresos y egresos:	Si



No. de Emprendimiento:	17
Nombre del Propietario/a:	Delia de la Cruz
Nombre del Local:	Comedor Stiven
Productos que oferta:	Bolones de Chancho y queso
Horario de Atención:	- Lunes a Domingo de 07:30 a 12:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	40
Infraestructura:	7 mesas, 28 sillas, fuera de su casa en la carretera
Implementos:	Platos, Cubiertos, Tazas, 2 cocinas, Servilletas, Mandil
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	No
Definición de funciones:	No
Control de ingresos y egresos:	No

Anexo E. 18



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS



No. de Emprendimiento:	18
Nombre del Propietario/a:	Fernanda Casierra
Nombre del Local:	Asadero Las Marías y algo mas
Productos que oferta:	Almuerzos Asados
Horario de Atención:	- Lunes a Domingo de 08:00 a 20:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	10
Infraestructura:	5 mesas, 20 sillas, parqueadero en la vía
Implementos:	Platos, Cubiertos, Vasos, Servilletas, 1 asador, 2 cocinas, Mandil
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	No
Definición de funciones:	No
Control de ingresos y egresos:	No

Anexo E. 19



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS



No. de Emprendimiento:	19
Nombre del Propietario/a:	Resabala Vera Verónica
Nombre del Local:	Picantería Don Leo
Productos que oferta:	Desayunos Almuerzos Meriendas Platos a la Carta
Horario de Atención:	- Lunes a Viernes de 07:30 a 16:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	50
Infraestructura:	13 mesas, 52 sillas, local comercial, parqueadero
Implementos:	Platos, Cubiertos, Servilletas, Vasos, 2 cocinas, Mandil
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	No
Definición de funciones:	No
Control de ingresos y egresos:	No

Anexo E. 20



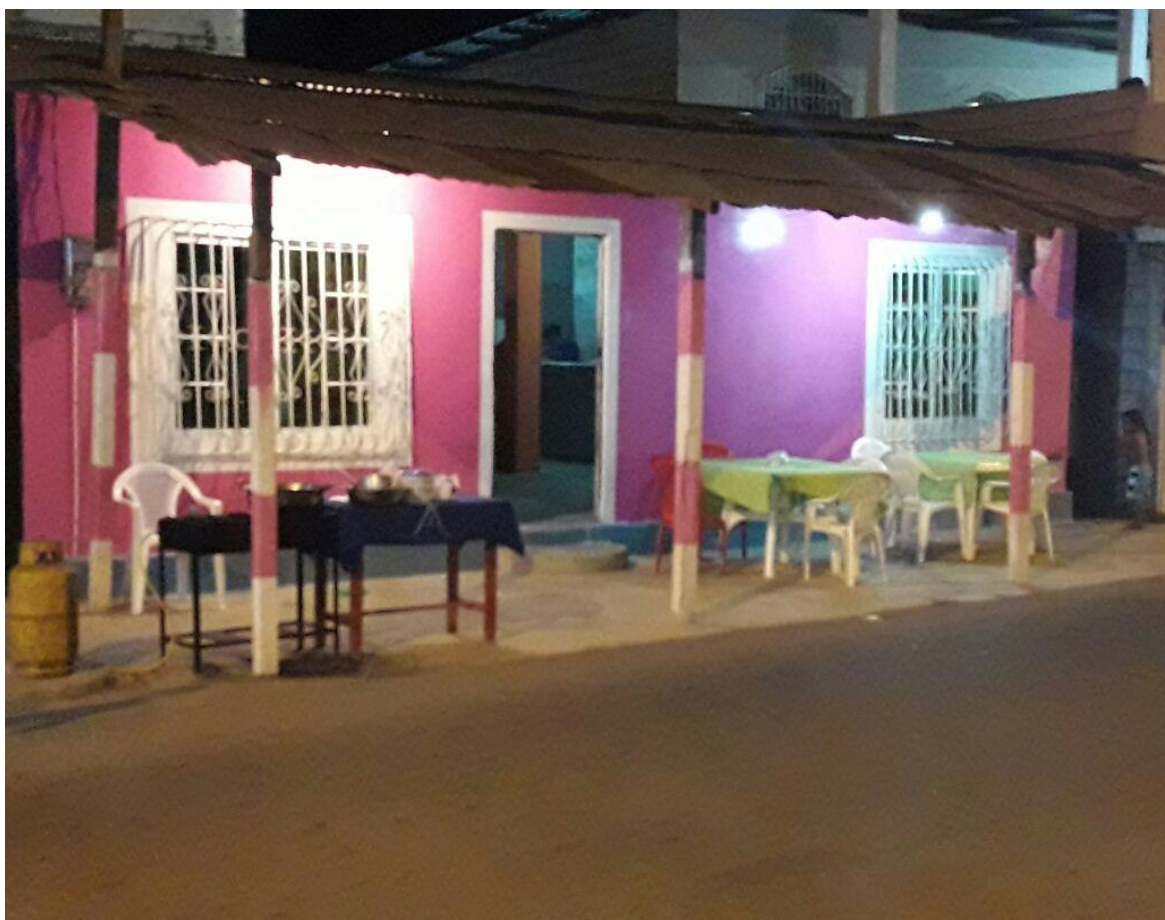
No. de Emprendimiento:	20
Nombre del Propietario/a:	Virginia Velasco Alcívar
Nombre del Local:	Batidos Loreley
Productos que oferta:	Maduro con queso Choclo
Horario de Atención:	- Lunes a Viernes de 15:00 a 20:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	10
Infraestructura:	2 sillas, fuera de su casa en la carretera
Implementos:	Platos, Servilletas, 1 fogón, Mandil
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	No
Definición de funciones:	No
Control de ingresos y egresos:	No

Anexo E. 21



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS



No. de Emprendimiento:	21
Nombre del Propietario/a:	Anita Germania García Velasco
Nombre del Local:	-
Productos que oferta:	Empanada de verde con queso, carne o pollo
Horario de Atención:	- Lunes a Domingo de 16:00 a 22:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	15
Infraestructura:	2 mesas, 8 sillas, fuera de su casa en la carretera
Implementos:	Platos, Servilletas, 1 fogón, 1 mesa, Mandil
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	No
Definición de funciones:	No
Control de ingresos y egresos:	No

Anexo E. 22



No. de Emprendimiento:	22
Nombre del Propietario/a:	José Cedeño
Nombre del Local:	Asadero Sarai
Productos que oferta:	Asados de carnes, chuleta, pollo
Horario de Atención:	- Lunes a Viernes de 15:00 a 23:00 pm - Sábado y Domingo de 11:00 a 23:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	50
Infraestructura:	5 mesas, 28 sillas, local comercial
Implementos:	Platos, Cubiertos, Vasos, 1 asador, Mandil
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	No
Definición de funciones:	No
Control de ingresos y egresos:	No

Anexo E. 23



No. de Emprendimiento:	23
Nombre del Propietario/a:	María Vitalia Medranda Campos
Nombre del Local:	-
Productos que oferta:	Maduro con queso, maní y salprieda Choclo con queso
Horario de Atención:	- Lunes a Domingo de 14:00 a 19:00 pm
Número de clientes atendidos por día:	20
Infraestructura:	2 mesas, 8 sillas, fuera de su casa en la carretera
Implementos:	Platos, Cubiertos, 1 fogón, Mandil
Proveedores definidos:	Si
Actividades de control interno:	No
Definición de funciones:	No
Control de ingresos y egresos:	No