



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
EXTENSIÓN QUEVEDO



DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
HOTELERÍA Y TURISMO

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DE
LOS EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2021

AUTOR:

ICAZA FLORES FABIOLA ARACELY

TUTOR:

ING. ANDRADE ALCÍVAR LUIS EDUARDO, MBA.

QUEVEDO - LOS RÍOS – ECUADOR

2022

DEDICATORIA

La presente investigación se la dedico primeramente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de lograr todos mis anhelos en el ámbito profesional.

A mis padres, por su amor, trabajo y esfuerzo en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija, son los mejores padres.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

FABIOLA ARACELY ICAZA FLORES

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecerle a Dios por brindarme salud, fortaleza y capacidad, para poder desarrollar este trabajo investigativo.

A mis padres por su amor, generosidad y su incansable ayuda en todo momento, gracias a ellos he llegado a culminar una etapa más de mi vida....

A todos los docentes y profesionales que me apoyaron, quienes me han servido de guía para mi formación profesional;

Gracias a todos por confiar en mí...

RESUMEN

Al referirse a la gestión administrativa, hay que resaltar que se trata de cómo administrar los recursos de la empresa para alcanzar los objetivos, la gestión tiene cuatro funciones fundamentales que son: planeación, organización, dirección y control. Es la encargada de llevar a cabo todas las estrategias planeadas por la empresa, las cuales buscan obtener beneficios, rentabilidad y aumentar activos, y sobre todo alcanzar sus metas. El objetivo de la presente investigación consiste en Analizar el impacto de la gestión administrativa en el crecimiento económico de los emprendimientos turísticos del cantón Quevedo, año 2021.

La metodología aplicada ha sido de tipo cualitativo y cuantitativo, cuyo proceso de recolección de datos se realizó a través de la técnica de la encuesta, la cual estuvo dirigida a una parte de la población de emprendedores del Cantón Quevedo, cuyos resultados obtenidos evidencian la necesidad de crear un Modelo de Gestión Administrativa (100% de la opinión de los encuestados), debido a que los emprendedores desconocen qué estrategias ayudan a mejorar la rentabilidad de su negocio, pues son varios los factores que afectan el desenvolvimiento de la gestión realizada, entre los que más resaltan están: la falta de conocimiento en procesos administrativos, la pandemia y la inseguridad con que cuentan estos emprendimientos.

Palabras claves: Gestión Administrativa, Emprendimiento, Turismo

ABSTRACT

When referring to administrative management, it should be noted that it is about how to manage the company's resources to achieve the objectives, management has four fundamental functions that are: planning, organization, direction and control. It is in charge of carrying out all the strategies planned by the company, which seek to obtain benefits, profitability and increase assets, and above all to achieve its goals. The objective of this research is to analyze the impact of administrative management on the economic growth of tourism enterprises in the Quevedo canton, year 2021.

The methodology applied has been of a qualitative and quantitative type, whose data collection process was carried out through the survey technique, which was directed to a part of the population of entrepreneurs of the Quevedo Canton, whose results obtained show the need of creating an Administrative Management Model (100% of the opinion of the respondents), because the entrepreneurs do not know what strategies help improve the profitability of their business, since there are several factors that affect the development of the management carried out, among those that stand out the most are: the lack of knowledge in administrative processes, the pandemic and the insecurity that these enterprises have.

Keywords: Administrative Management, Entrepreneurship, Tourism

Índice General

Portada	1
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
Introducción	9
Desarrollo	10
Definición del tema caso de estudio	11
Planteamiento del Problema	12
Justificación	13
Objetivos	14
Sustento Teórico	15
Gestión Administrativa	16
Modelo de Gestión Administrativa	17
Importancia de la Gestión Administrativa	18
Proceso de Gestión Administrativo	19
Emprendimiento	20
Emprendimiento Turístico	21

	7
Tipos de Emprendimiento Turístico	22
Emprendimiento Turístico en el Ecuador	23
Emprendimiento Turístico en la Provincia Los Ríos	23
Emprendimiento en el Cantón Quevedo.	24
Metodología de la Investigación	26
Métodos	26
Técnicas	27
Resultados Obtenidos	29
Situaciones Detectadas	42
Situaciones Planteadas	43
Conclusiones	44
Recomendaciones	45
Bibliografía	46
ANEXOS	48

Índice de Tablas

Tabla 1. Edad	29
Tabla 2. Sexo	30
Tabla 3. Nivel de Educación	31
Tabla 4. Tiempo de Actividad	32
Tabla 5. Nivel de Ingreso	33
Tabla 6. Resultado de la Actividad Económica	34
Tabla 7. Actividad del emprendimiento	35
Tabla 8. Gestión Administrativa	36
Tabla 9. Estrategias de Ventas	37
Tabla 10. Problemas en los emprendimientos	38
Tabla 11. Capacitación	39
Tabla 12. Motivos de falta de Capacitación	40
Tabla 13. Temas de Capacitación	41

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Edad	29
Gráfico 2. Sexo	30
Gráfico 3. Nivel de Educación	31
Gráfico 4. Tiempo de Actividad	32
Gráfico 5. Nivel de Ingresos	33
Gráfico 6. Resultado de la Actividad Económica	34
Gráfico 7. Actividad del Emprendimiento	35
Gráfico 8. Gestión Administrativa	36
Gráfico 9. Estrategias de Ventas	37
Gráfico 10. Problemas en los emprendimientos	38
Gráfico 11. Capacitación	39
Gráfico 12. Motivos de falta de Capacitación	40
Gráfico 13. Temas de Capacitación	41

Introducción

El emprendimiento siempre ha estado presente en la humanidad, solo que en la actualidad ha ido tomando importancia, ya que se ha convertido en una alternativa para superar problemas económicos que afecta a muchas naciones. El emprendimiento se ha convertido en uno de los caminos para crecer como persona u organización, por lo que muchos países están creando leyes y proyecto para reanimar y apoyar esta alternativa de progreso.

Actualmente en el Ecuador, los emprendimientos turísticos se han convertido en un potencial motor de la economía, donde su punto fuerte se basa en las normas sociales y culturales, además de su infraestructura física adaptada al entorno, y la disponibilidad de financiamiento para emprendedores ha mejorado por parte de las instituciones gubernamentales, en base a este estudio el índice de la actividad emprendedora temprana conocida como TEA, fue del 29,62% en Ecuador. En otras palabras, los emprendimientos turísticos nacen por las necesidades de una persona o una localidad (Lasio V, Amaya A, Zambrano J, 2019 - 2020).

En la Provincia de Los Ríos muchos los emprendimientos están relacionados con la venta y preparación de alimentos y platos típicos de la zona, ya que los emprendedores consideran ser la fuente de ingreso más fuerte, sin embargo, se puede observar que no existe un verdadero control en los ingresos y gastos, por lo que no tienen claro si el negocio en determinado tiempo creció o decreció, por lo que existe un alto nivel de probabilidad del desconocimiento financiero y modelos de administración (Boza J, 2020).

La población quevedeña que se desarrolla dentro del emprendimiento turístico, tiene una idea concreta sobre cómo usar los recursos naturales en beneficio personal y colectivo, sin embargo, no tienen conocimientos de como emprender un negocio en el sector turístico con bases sólidas, y de esta forma mejorar la calidad del servicio o producto, y aumentar su rentabilidad.

Mediante esta investigación se plantea como objetivo Analizar el impacto de la Gestión administrativa en el crecimiento económico de los emprendimientos turísticos del cantón Quevedo, durante el año 2021, y de esta forma mejorar la situación actual los emprendedores turísticos para mejorar su rentabilidad a un mediano y largo plazo.

CAPÍTULO I

Desarrollo

1.1. Definición del tema caso de estudio

Análisis de la Gestión Administrativa y su impacto en el crecimiento económico de los emprendimientos turísticos del cantón Quevedo, año 2021.

1.2. Planteamiento del Problema

¿De qué manera el análisis de la Gestión Administrativa y su impacto ayudará en el crecimiento económico de los emprendimientos turísticos del cantón Quevedo, año 2020?

Los emprendimientos en el Ecuador y en muchas partes del mundo se han convertido en una forma de sustento económico para muchas familias, y con la ampliación y creación de zonas turísticas estos aumentaron sustancialmente, debido a la necesidad de las personas de buscar una mejor forma de vida y de brindar sus productos a las personas que llegan a su localidad.

Debido a la pandemia muchos emprendimientos turísticos tuvieron que cerrar ya que con la cuarentena las personas tuvieron que aislarse, y en contra parte otros surgieron aplicando nuevas formas para llevar sus productos y servicios a domicilio, logrando de esta forma subsistir, estos emprendimientos que nacieron y los que lograron permanecer fue debido a las estrategias administrativas creadas y aplicadas por sus dueños para poder continuar trabajando.

Los emprendimientos turísticos forman parte de la economía del Ecuador, pero debido a la falta de apoyo económico del estado (financiamiento), el desconocimiento de estrategias

administrativa (capacitación), la inseguridad que afecta actualmente, muchos de ellos duran poco tiempo en el mercado, generando egresos a sus dueños sin ninguna rentabilidad a largo plazo.

Como una solución sugerida a los problemas presentados anteriormente, necesario realizar el análisis de la Gestión Administrativa y su impacto que permita mejorar y aumentar el crecimiento económico de los emprendimientos turísticos del cantón Quevedo

1.3. Justificación

Al existir un gran aumento de los emprendimientos turísticos en el Cantón Quevedo y se han convertido en una fuente de ingreso para la población, se ha considerado necesario realizar una investigación sobre la “Gestión Administrativa y su impacto en el crecimiento económico de los emprendimientos turísticos del Cantón Quevedo, año 2021”, para de esta forma aplicar los modelos y procesos que beneficien su mejoramiento económico y turístico, y sobre todo que estos negocios puedan desarrollarse de forma continua y duradera, con una mejor rentabilidad.

Se considera importante esta investigación ya que permitirá a los emprendimientos turísticos del Cantón Quevedo desarrollar de una mejor manera sus actividades, pues se pretende elaborar programas de capacitación que contribuya en la aplicación de modelos de gestión administrativos adecuados, que les permitan aumentar sus actividades económicas y poder reducir de esta forma los aspectos negativos que se han manifestado en esta investigación, debido a los diferentes factores que han afectado la economía de todos debido a la pandemia, ya que el estudio

va a dirigir sus pequeños negocios bajo proyectos y planes administrativos y no solo basados en su experiencia o intuición.

Mucho de los emprendimientos del cantón Quevedo se han creado por necesidad y otros por innovar y están destinados a la preparación y venta de alimentos, zonas recreativas, deportes extremos o de diversión, venta de artículos varios (ropa y accesorios) y muy pocos a alojamiento, el nivel de conocimiento de los emprendedores turísticos del Cantón Quevedo se medirá por medio de la observación directa y a través de los resultados de las encuestas realizada, a través de la cual se determinará la necesidad de un modelo de gestión administrativa, en el caso de que estos resultados sean positivos, se planteará el establecer convenios con el Gobierno Municipal y con la Cámara de Comercio del Cantón Quevedo para poder brindar soluciones para los emprendimientos, mediante capacitaciones constantes que los incentiven a dirigir mejor sus negocios bajo pensamientos administrativos.

1.4.Objetivos

General

Analizar el impacto de la Gestión Administrativa en el crecimiento económico de los emprendimientos turísticos del cantón Quevedo, año 2021.

Específicos

- Determinar la importancia y el impacto de la gestión administrativa en los emprendimientos turísticos en el Cantón.
- Establecer cuáles son las necesidades de los emprendimientos en el Cantón Quevedo con mayor influencia en el sector turístico.
- Desarrollar soluciones para que los emprendimientos turísticos en el Cantón Quevedo crezcan y permanezcan en el tiempo.

1.5. Sustento Teórico

Gestión Administrativa

La gestión administrativa se considera toda actividad realizada en grupo de una forma organizada para lograr objetivos y metas en común, para lo cual es esencial realizar ciertas actividades fundamentales como son la planeación, organización, dirección y control, mediante este soporte administrativo se logra obtener resultados positivos y gran ventaja competitiva (Chiavenato, 2014).

Modelo de Gestión Administrativa

Según (Münch, 2010) un modelo de gestión es “un marco de referencia, un estándar, o un esquema administrativo para las organizaciones públicas y privadas en dónde los líderes o administradores plantean sus propias políticas y acciones para el alcance de los objetivos”

Un modelo de gestión son los procesos y estrategias que diseña el administrador o dueño de un negocio, y que realiza de forma ordenada para alcanzar sus objetivos en un tiempo determinado.

De acuerdo con (Ramírez, 2016), “la incorporación de un nuevo modelo de gestión administrativa propone una evaluación preliminar y exhaustiva de la situación actual, de tal forma que se conozcan todos y cada uno de los procesos administrativos desarrollados dentro de la institución y los elementos que intervienen en ellos, tanto personal, como material”.

Incorporar un nuevo modelo de gestión administrativa ayudara a evaluar la situación actual de cualquier localidad o negocio, y de esta forma alcanzar sus metas siguiendo sus funciones fundamentales.

Importancia de la Gestión Administrativa

La Gestión Administrativa: es importante dentro de las empresas ya que mantiene las bases para la realización y potenciación de las tareas constituyendo una red eficaz sobre la cual se afirman y se relacionan para cumplir las metas empresariales (gestionpatino.com, 2022).

La gestión administrativa dentro de cualquier negocio es la base para la realización de tareas y de esta forma cumplir sus objetivos planteados y poder obtener beneficios para todos quienes la conforman.

Proceso de Gestión Administrativo

De acuerdo con (Ramírez, 2016) los procesos administrativos deben cumplir cuatro funciones fundamentales:

- ✓ **Planificación:** el planteamiento de las metas y objetivos, así como los recursos que se van a utilizar para el desarrollo del trabajo y el tiempo en que se deben realizar.

- ✓ **Organización:** se refiere a organizar recursos humanos, tecnológico, materiales y financieros, de acuerdo a las tareas que se han planteado para poder obtener los objetivos.

- ✓ **Dirección:** Consiste en realizar las tareas planteadas mediante las estrategias ya establecidas, realizando un monitoreo a los trabajadores mediante la comunicación y el liderazgo.

- ✓ **Control:** Consiste en verificar que todas las actividades planteadas se estén cumpliendo de acuerdo a las estrategias, y corregir los errores que existan en el proceso, para obtener mejores resultados.

Emprendimiento

Según (Hidalgo, 2014) manifestó: “El emprendimiento significa tomar acciones humanas, creativas para construir algo de valor a partir de prácticamente nada. Es la búsqueda insistente de la oportunidad independiente de los recursos disponibles o de la carencia de estos”.

El emprendimiento se basa en crear algo de la nada, de acuerdo a la creatividad y necesidad de la persona de buscar una forma de obtener ingresos de forma independiente, comenzando con los recursos que dispone para empezar, estos negocios requieren de compromiso y esfuerzo para alcanzar los objetivos.

Emprendimiento Turístico

Según (Fernández, 2009) el emprendimiento turístico “se forman por las condiciones externas e iniciativas propias de fundar un negocio turístico que se produce por una necesidad presente en las poblaciones y con el objetivo de satisfacer las necesidades de turistas nacionales y extranjeros”.

El emprendimiento turístico nace de la necesidad de las personas de iniciar un negocio y generar un ingreso en base a lo que lo rodea y de esta forma satisfacer necesidades de los consumidores locales y extranjeros.

Tipos de Emprendimiento Turístico

De acuerdo con (Vázquez, D., Osorio, M., & Arellano, A., 2013) este tipo de “emprendimiento está categorizado por su capacidad genérica para crear riqueza, desarrollo y bienestar; y a la actividad turística que se ofrezca en el mercado”; entre estos se enfatizan:

Emprendimiento pro-sostenible: Se basa en la socioeconomía, existe una relación directa entre la pequeña empresa y sus clientes, es decir todos se conocen y buscan un mismo objetivo conservar el medio ambiente.

Emprendimiento social: Son empresas que busca satisfacer las necesidades individuales con la creación de emprendimientos innovaciones, cuyos beneficios ayuden a la sociedad.

Emprendimiento ecológico: Son emprendimientos creados con la finalidad de reducir problemas ambientales y de esta forma cuidar el ecosistema, la biodiversidad y la cultura de muchos lugares.

Los emprendimientos son creados para generar ingresos a través de una actividad turística, estas pueden estar basadas en conservar el medio ambiente, en satisfacer necesidades personales o el cuidado del ecosistema, biodiversidad y interculturalidad.

Emprendimiento Turístico en el Ecuador

De acuerdo con las investigaciones realizadas por Global Entrepreneurship Monitor en el Ecuador, el emprendimiento se ha transformado en un potencial motor de la economía, en base a este estudio el índice de la actividad emprendedora temprana conocida como TEA, fue del 29,62% en Ecuador. En otras palabras, los emprendimientos turísticos nacen por las necesidades de una persona o una localidad, y de acuerdo a las oportunidades que dan las temporadas (fiestas y épocas del año), por ello no se describen como verdaderos negocios, ya que son creados por poco tiempo y con pocas probabilidades de éxito. (Lasio V, Amaya A, Zambrano J, 2019 - 2020)

Ecuador se enfatiza por ser un país con alto nivel turístico, sobre todo relacionados con el ambiente natural y cultural, de acuerdo con (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2019) “llegaron 2.248.538, y 1.472.469 turistas, sin considerar el ingreso de venezolanos, lo que representó un crecimiento del 14% con respecto al 2016”, siendo uno de los lugares más visitados la ciudad de Quito, debido a sus bosques subtropicales, biodiversidad, cascadas y senderos en la parroquia de Mindo, fomentando de esta forma el cuidado del medio ambiente, por el ello el Gobierno del Ecuador ha tratado de establecer políticas enfocadas a la generación de productos turísticos.

Emprendimiento Turístico en la Provincia Los Ríos

La provincia de Los Ríos se encuentra ubicada en la Región Central o Litoral o Costa del País, es considerada una de más significativas por sus abundantes recursos hídricos (ríos), su gran demografía, su actividad economía y sus atractivos turísticos sobre todos naturales, que llaman la

atención de muchos turistas, ya que sus lugares tienen mucha vegetación, granjas y diversidad en su gastronomía.

Muchos de los emprendimientos que se encuentran en la provincia de Los Ríos están relacionados con la venta de alimentos en los lugares turísticos como la Playa del Santo en Babahoyo, Puerto Bazaña en el cantón Buena Fe, y en Quevedo existe la Ruta del Río, en ese lugar las personas pueden bañarse y degustar de los diversos alimentos que venden los emprendedores que van desde dulces originales del cantón hasta platos típicos.

Emprendimiento en el Cantón Quevedo.

La población quevedeña que se desarrolla dentro del emprendimiento turístico, tiene una idea concreta sobre cómo usar los recursos naturales en beneficio personal y colectivo, sin embargo, no tienen conocimientos de como emprender un negocio en el sector turístico con bases sólidas, y de esta forma mejorar la calidad del servicio o producto, y aumentar su rentabilidad.

La Ruta del Río fue construida hace varios años, actualmente se ha mejorado como una de las zonas más turísticas del cantón Quevedo, con proyectos encaminados al emprendimiento cuyos sitios deben ser de alojamiento, cafeterías, restaurantes, gimnasios, complejos deportivos, deportes acuáticos, muelles, entre otras actividades que originen turismo en el cantón. Actualmente uno de los requisitos para emprender, es construir locales con estructuras ecológicas, además de presentar un proyecto a mediano y largo plazo, existen alrededor de 50 espacios para emprendimiento.

Además existen otros lugares turísticos en el cantón Quevedo que llaman la atención de muchos visitantes de la zona y extranjeros como son Parque Central que tiene detalles arquitectónicos que realzan el paisaje urbano armonizado con las áreas verdes y una fuente de agua, Parque el Bocachico, Parque de la Familia recientemente inaugurado, tiene áreas recreativas, pista de patinaje y de bicicleta, un árbol con iguanas y una zona de juegos para los más pequeños., el Malecón con una hermosa vista al río Quevedo, el Palacio de cristal, el Zoológico ubicado en la parroquia Venus Río Quevedo- Sector Grito de Libertad cuenta con una gran infraestructura, posee un área de recreación natural, cultural y educativa, los balnearios del Río Quevedo y sus afluentes, zonas de playa identificadas por los moradores locales (Ecuador T. , 2016)

1.6. Metodología de la Investigación

1.6.1. Métodos



Método Descriptivo

Se describió de forma progresiva y sistemática las características de toda la población dentro de la investigación, la situación que presentan los emprendimientos y el área en la cual se desarrolla el problema, el mismo que sirvió de base para el desarrollo de toda la investigación.

Método Cualitativo

Mediante la aplicación de este método se describió de forma detallada con profundidad y anotaciones directas que captan las experiencias y perspectivas personales de los individuos involucrados, estudiando su entorno y lo que sucede a su alrededor, además de la aplicación del estudio de diversos conceptos relacionados con el emprendimiento turístico.

Método Científico

Se utilizó este método científico porque se emplearon un conjunto de procedimientos lógicamente sistematizados para descubrir hechos, datos y problemas reales, los mismos que permitieron establecer las conclusiones y el diseño de la estrategia alternativa.

1.6.2. Técnicas

Se refieren al camino a través del cual se establecen las relaciones o mediciones instrumentales entre el investigador y el consultado, para la recolección de datos y el logro de los objetivos. Entre las técnicas empleadas tenemos las siguientes:

Observación

Esta técnica fue fundamental para la recopilación de datos, es un registro sistemático y válido y confiable, en el que se pudo observar el comportamiento de las personas, la situación que presenta su emprendimiento y el área en la cual se desarrolla el problema.

Encuesta

Se realizó una encuesta a la población de Quevedo, considerada información esencial para la obtención, análisis e interpretación de resultados, por medio de la muestra se establecerá el número de personas que serán encuestadas para realizar esta investigación.

Población y muestra

La población objeto del presente estudio corresponde el total de emprendedores del Cantón Quevedo que existen actualmente, cuyos datos fueron obtenidos de la Cámara de Comercio del cantón Quevedo el cual está asociado con la inscripción de los emprendimientos inscritos en el registro.

Muestra

Para obtener el tamaño de la muestra fue necesario aplicar la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N}{E^2(N - 1) + 1}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Universo (580)

E = error del muestreo (0.05 admisible)

$$n = \frac{580}{0.05^2(580 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{580}{0.0025(579) + 1}$$

$$n = \frac{580}{1,45 + 1}$$

$$n = \frac{580}{2,45}$$

$$n = 237$$

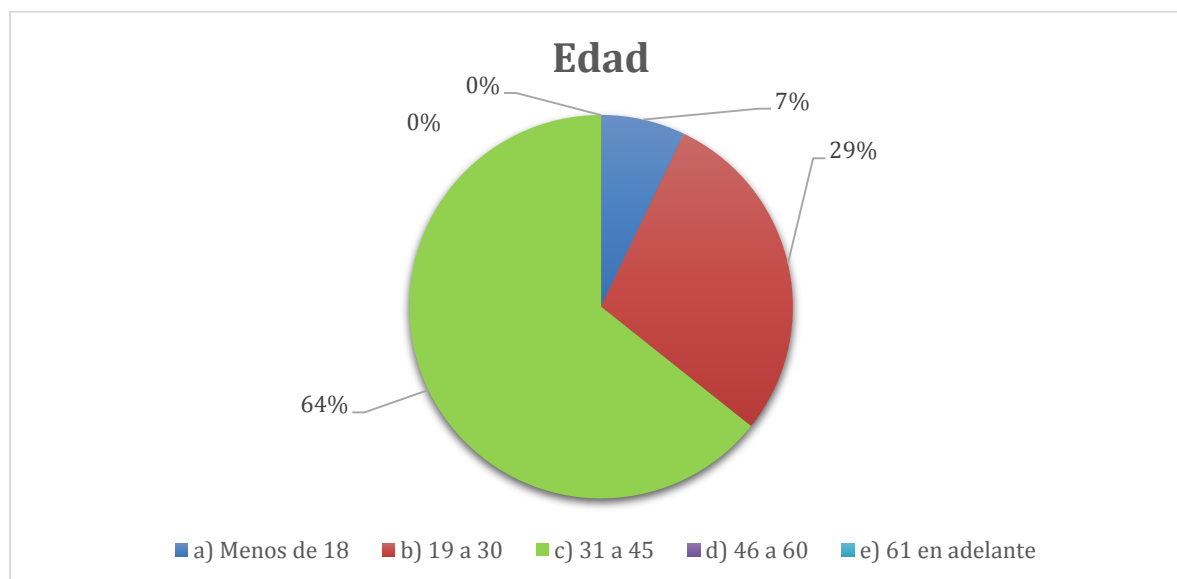
1.7.Resultados Obtenidos

1. Selección el rango de edad en el que usted se encuentra

Tabla 1. *Edad*

Alternativas	Total	%
a) Menos de 18	17	7,10%
b) 19 a 30	68	28,60%
c) 31 a 45	152	64,30%
d) 46 a 60	0	0,00%
e) 61 en adelante	0	0,00%
Total	237	100,00%

Gráfico 1. *Edad*



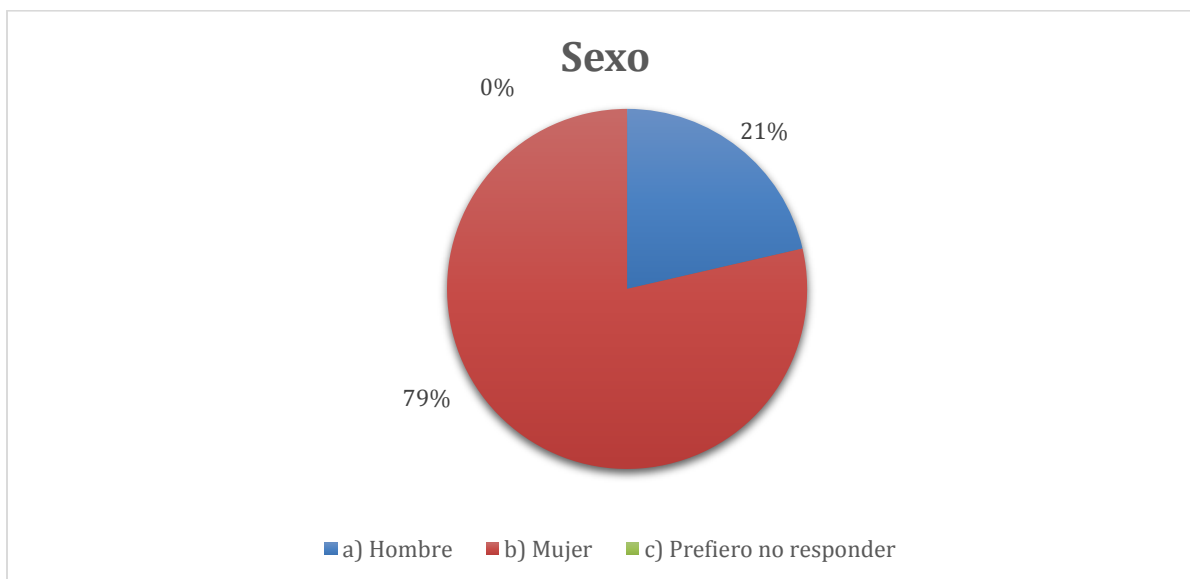
Análisis e Interpretación: A través de los resultados se ha obtenido que el 64.30% de las personas encuestadas están entre los 31 a 45 años de edad, un 28.60% están en un rango de 19 a 30 años, y un 7.10% tienen menos de 18 años de edad, ninguna persona mayor de 46 años respondió a la encuesta.

2. Sexo

Tabla 2. Sexo

Alternativas	Total	%
a) Hombre	51	21,40%
b) Mujer	186	78,60%
c) Prefiero no responder	0	0,00%
Total	237	100,00%

Gráfico 2. Sexo



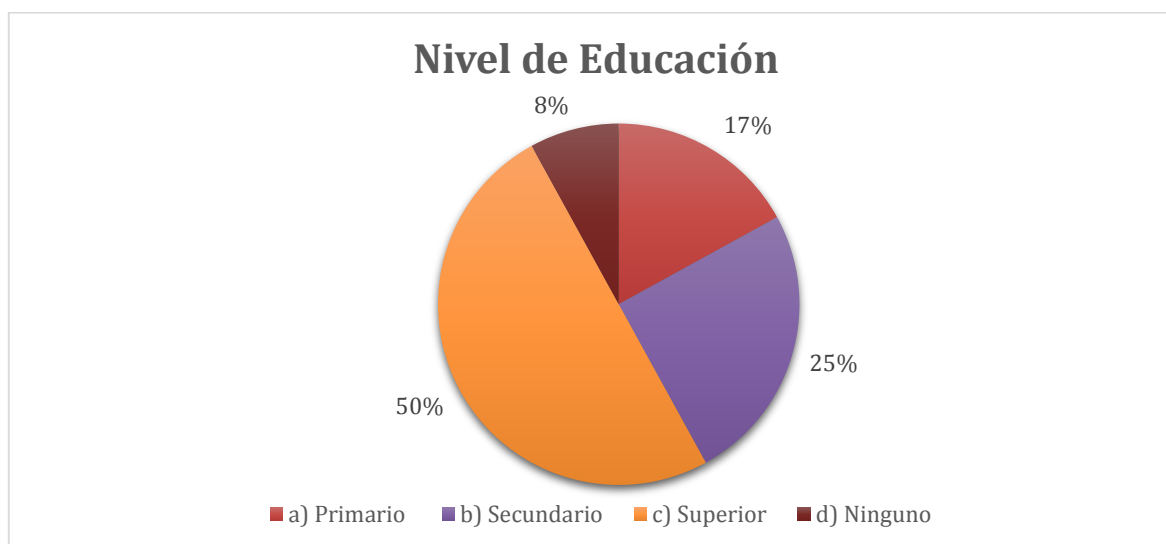
Análisis e Interpretación: Mediante los resultados que 186 personas que representan el 78,60% del total de encuestados son mujeres, mientras que 51 personas que corresponden al 21.40% son hombres.

3. ¿Su nivel de educación es?

Tabla 3. Nivel de Educación

Alternativas	Total	%
a) Primario	40	17,00%
b) Secundario	59	25,00%
c) Superior	119	50,00%
d) Ninguno	19	8,00%
Total	237	100,00%

Gráfico 3. Nivel de Educación



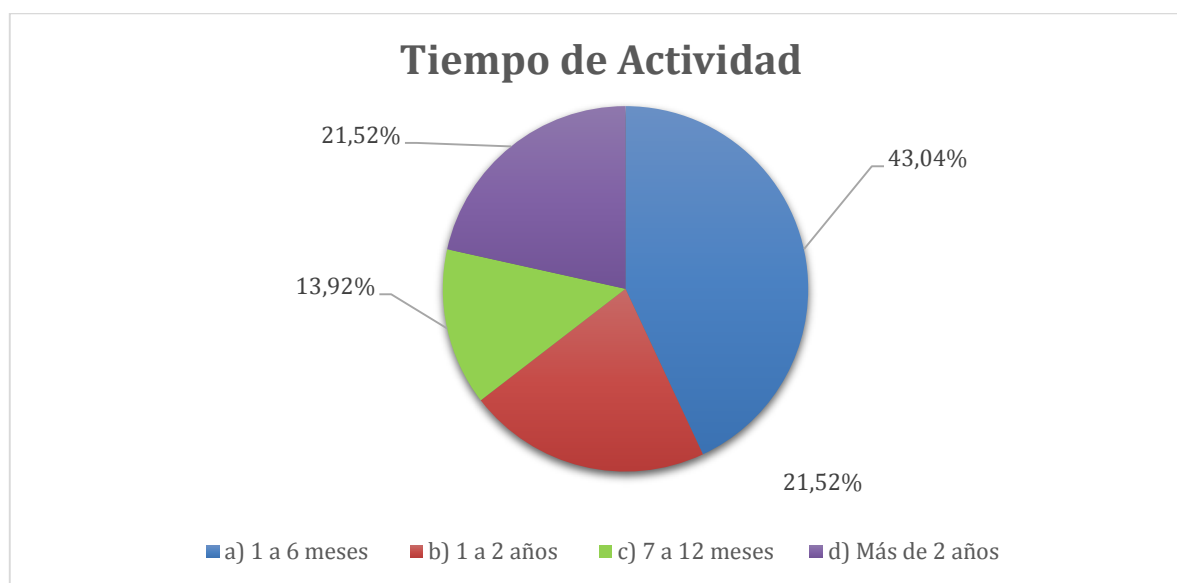
Análisis e Interpretación Los resultados muestran que el 50% de la población tiene un nivel de estudio superior, lo cual podría evidencia que tienen algún conocimiento que los motivó a emprender, un 17% han terminado la primaria y sus emprendimientos son relacionados con negocios familiares, finalmente un 8% no tiene ningún tipo de educación, y sus emprendimientos tienen que ver con alimentos y productos elaborados a mano.

4. ¿Cuánto tiempo tiene su emprendimiento turístico?

Tabla 4. Tiempo de Actividad

Alternativas	Total	%
a) 1 a 6 meses	102	43,04%
b) 1 a 2 años	51	21,52%
c) 7 a 12 meses	33	13,92%
d) Más de 2 años	51	21,52%
Total	237	100,00%

Gráfico 4. Tiempo de Actividad



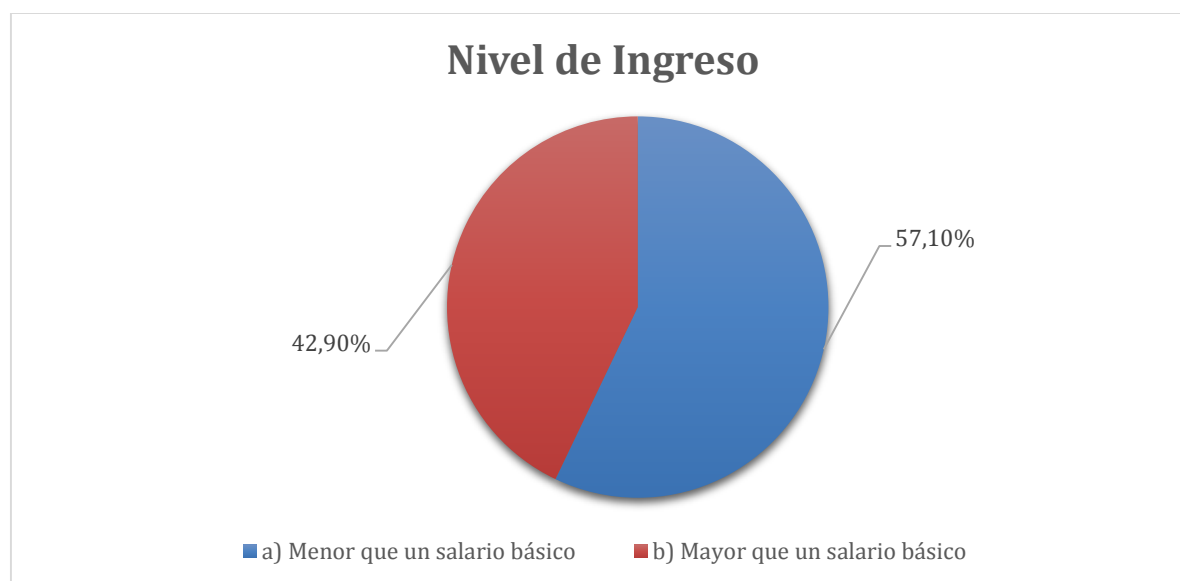
Análisis e Interpretación: Como resultados obtenidos se tiene que un 43,04% de los encuestado tiene 1 a 6 meses su emprendimiento, un 21.52% en cambio manifiesta que tiene más de 2 años en su negocio, por lo que se estima que comenzaron antes de la pandemia.

5. El nivel de ingresos en su emprendimiento es:

Tabla 5. Nivel de Ingreso

Alternativas	Total	%
a) Menor que un salario básico	135	57,10%
b) Mayor que un salario básico	102	42,90%
Total	237	100,00%

Gráfico 5. Nivel de Ingresos



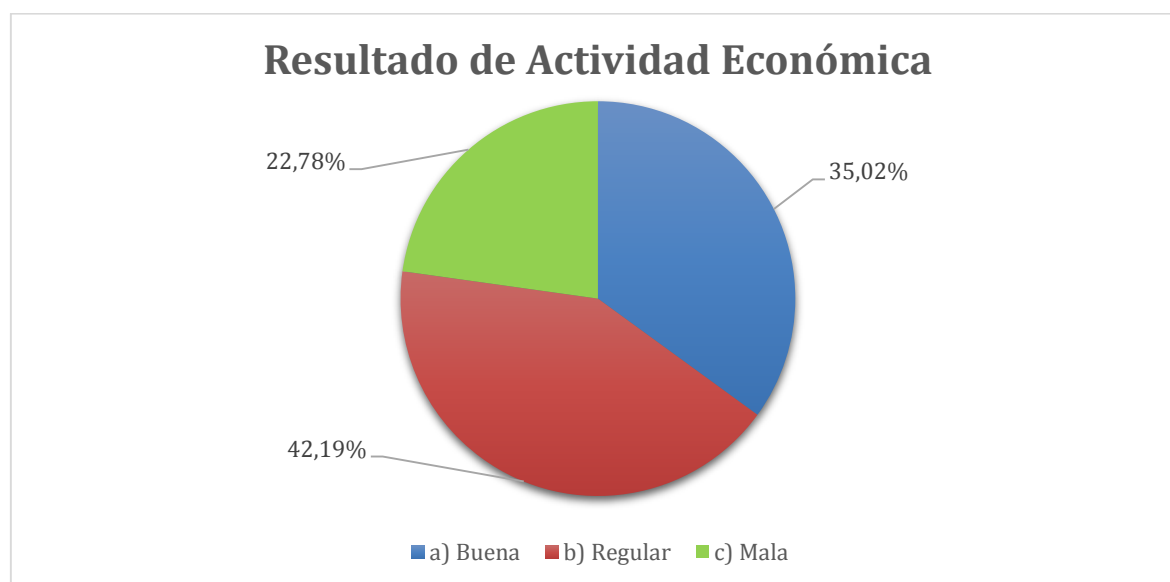
Análisis e Interpretación: Los resultados muestran que el 57.10% manifiestan que sus ingresos mensuales son inferiores a un salario básico, mientras que un 42.90% en cambio expresa que sus ingresos si son superiores a un salario básico, tales resultados evidencian el nivel de ingresos que poseen los emprendedores de este tipo de negocios.

6. Desde su perspectiva, califique la actividad económica que ha tenido su emprendimiento en los últimos 3 meses

Tabla 6. Resultado de la Actividad Económica

Alternativas	Total	%
a) Buena	83	35,02%
b) Regular	100	42,19%
c) Mala	54	22,78%
Total	237	100,00%

Gráfico 6. Resultado de la Actividad Económica



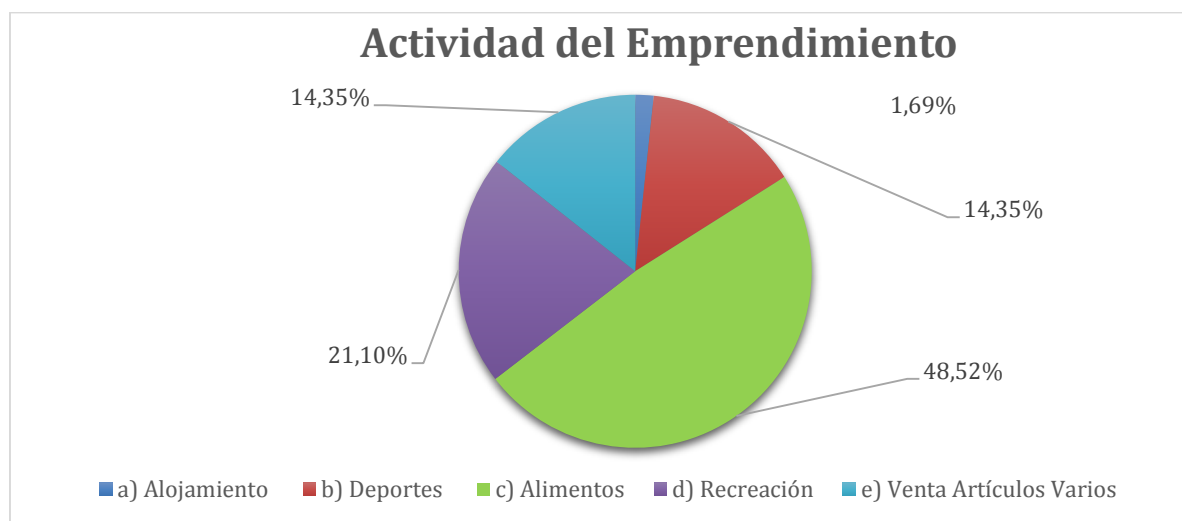
Análisis e Interpretación: Como resultado de la encuesta se ha obtenido que del total de personas encuestadas el 42,19% de los encuestados expresan que su actividad económica en estos últimos 3 meses ha sido regular, un 35,02% manifiesta que ha sido buena, y el 22,78% manifiesta que ha resultado mala. Estos resultados manifiestan en general que la actividad económica para los emprendimientos no es tan estable actualmente.

7. Su emprendimiento es de:

Tabla 7. Actividad del emprendimiento

Alternativas	Total	%
a) Alojamiento	4	1,69%
b) Deportes	34	14,35%
c) Alimentos	115	48,52%
d) Recreación	50	21,10%
e) Venta Artículos Varios	34	14,35%
Total	237	100,00%

Gráfico 7. Actividad del Emprendimiento



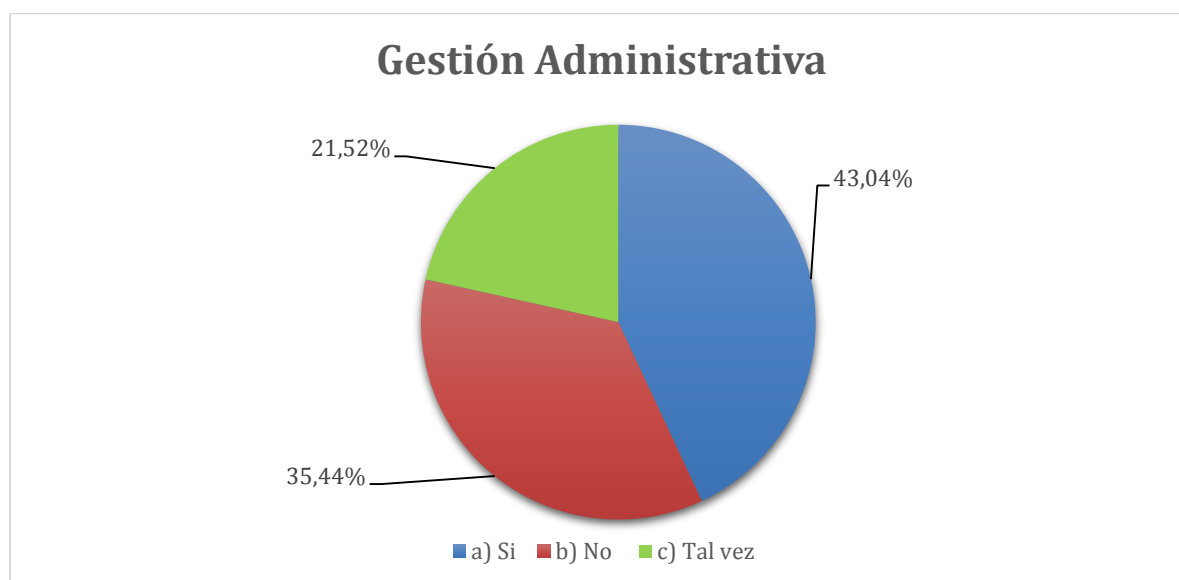
Análisis e Interpretación: los resultados obtenidos muestran que el 48.52% respondieron que su actividad está relacionada con la preparación y venta de alimentos, un 21,10% con actividades recreativas ya que las personas buscar cosas nuevas y experimentar nuevas emociones, un 14,35%, con emprendimiento relacionados con el deporte y el otro 14,35% en la venta de artículos varios como ropa, bisuterías y accesorios en general, ninguno de los encuestados manifestó emprender en alojamiento, ya que ya existen muchos lugares en el cantón.

8. ¿Posee usted conocimientos de tipo administrativo?

Tabla 8. *Gestión Administrativa*

Alternativas	Total	%
a) Si	102	43,04%
b) No	84	35,44%
c) Tal vez	51	21,52%
Total	237	100,00%

Gráfico 8. *Gestión Administrativa*



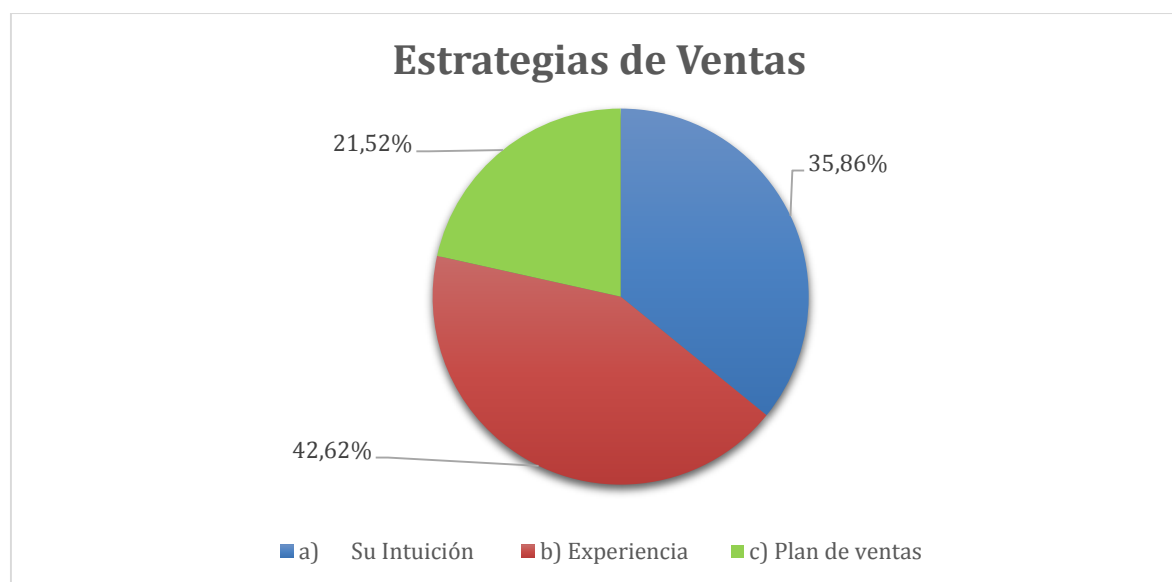
Análisis e Interpretación: De los 237 encuestados, el 43.04% explicó que sí conocen un modelo de gestión administrativa aplicada a su emprendimiento, ya que tienen estudios superiores, un 35,44% que no conocen ningún modelo e incluso no saben que es, esto relacionado a su nivel de estudio, un finalmente un 21,52% expreso que ha oído hablar de modelos de gestión para mejorar su emprendimiento, pero que no los han aplicado aún.

9. Considera usted que el nivel de ventas alcanzado por su emprendimiento ha sido en función de:

Tabla 9. Estrategias de Ventas

Alternativas	Total	%
a) Su Intuición	85	35,86%
b) Experiencia	101	42,62%
c) Plan de ventas	51	21,52%
TOTAL	237	100,00%

Gráfico 9. Estrategias de Ventas



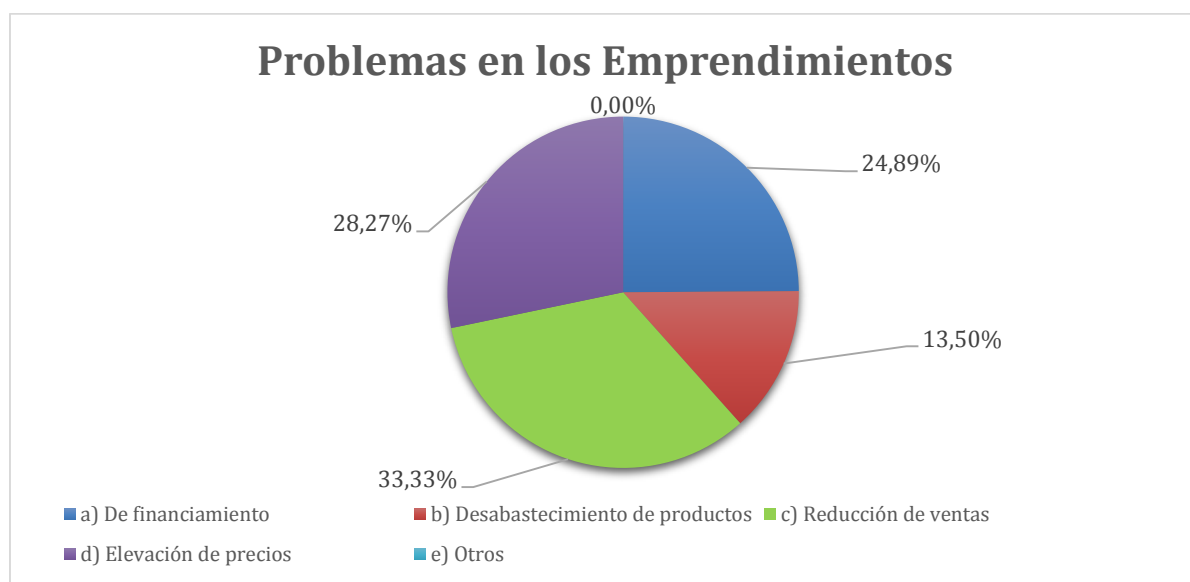
Análisis e Interpretación: El 42,62% de respuestas que corresponden a 101 personas encuestadas afirmaron que sus estrategias de ventas están basadas en la experiencia que les ha servido mucho para continuar su emprendimiento, un 35,86% se basa en su intuición de acuerdo como ocurran las cosas en otros negocios, y solo un 21,52% aplica planes de ventas para mejorar su emprendimiento observando mejoras continuamente.

10. Del siguiente listado indique cuáles serían los principales problemas a los que se ha enfrentado su emprendimiento:

Tabla 10. Problemas en los emprendimientos

Alternativas	Total	%
a) De financiamiento	59	24,89%
b) Desabastecimiento de productos	32	13,50%
c) Reducción de ventas	79	33,33%
d) Elevación de precios	67	28,27%
e) Otros	0	0,00%
TOTAL	237	100,00%

Gráfico 10. Problemas en los emprendimientos



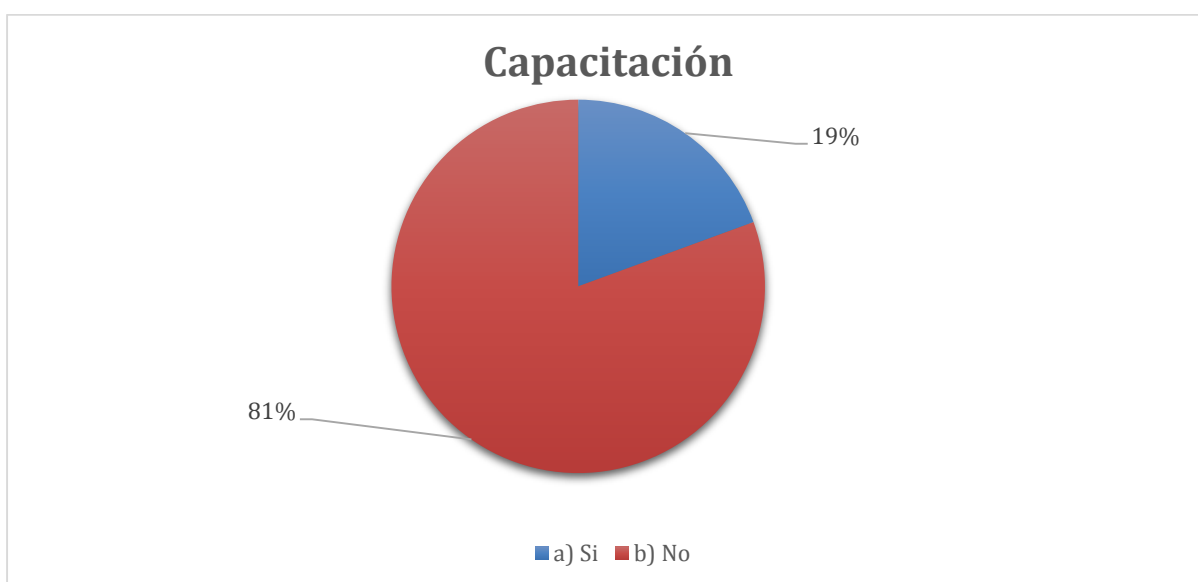
Análisis e Interpretación: 33.33% de las personas encuestadas manifestaron que uno de los mayores problemas fue la reducción de las ventas, ya que debido a la pandemia muchos tuvieron que cerrar sus negocios y otros buscar la manera de entregarlos a domicilio, un 28.27% expresó que los precios de sus insumos han incrementado, 24.89% manifiesta que no tiene financiamiento ya continuar o mejorar su emprendimiento, ya que las instituciones financieras piden muchos requisitos, y un 13,50% expresó que debido a la falta de recursos ocasionado por la disminución de las ventas y financiamiento.

11. Ha recibido capacitación en temas administrativos.

Tabla 11. Capacitación

Alternativas	Total	%
a) Si	46	19,41%
b) No	191	80,59%
TOTAL	237	100,00%

Gráfico 11. Capacitación



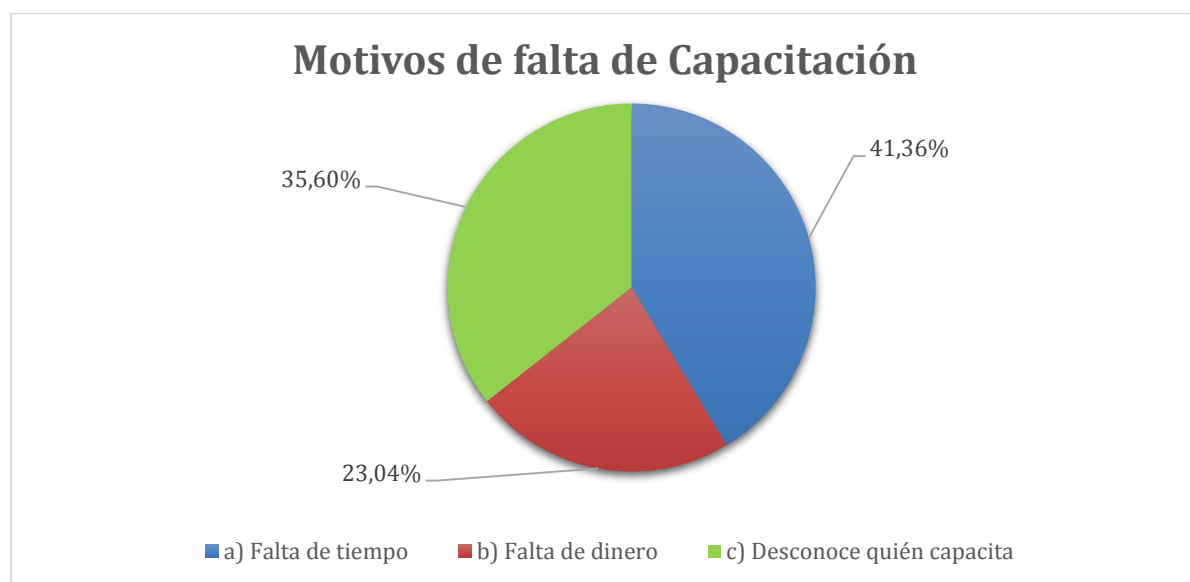
Análisis e Interpretación: De los 237 emprendedores encuestados 19.41% manifestó que, si ha recibido capacitación sobre temas administrativos, en tanto que el 80.59% de personas encuestadas manifestaron que no han recibido ningún tipo de capacitación relacionado con la administración.

12. En el caso de que su respuesta a la pregunta anterior fuera negativa, indique cuáles serían los motivos por los cuáles no los ha podido tomar la capacitación

Tabla 12. Motivos de falta de Capacitación

Alternativas	Total	%
a) Falta de tiempo	79	41,36%
b) Falta de dinero	44	23,04%
c) Desconoce quién capacita	68	35,60%
TOTAL	191	100,00%

Gráfico 12. Motivos de falta de Capacitación



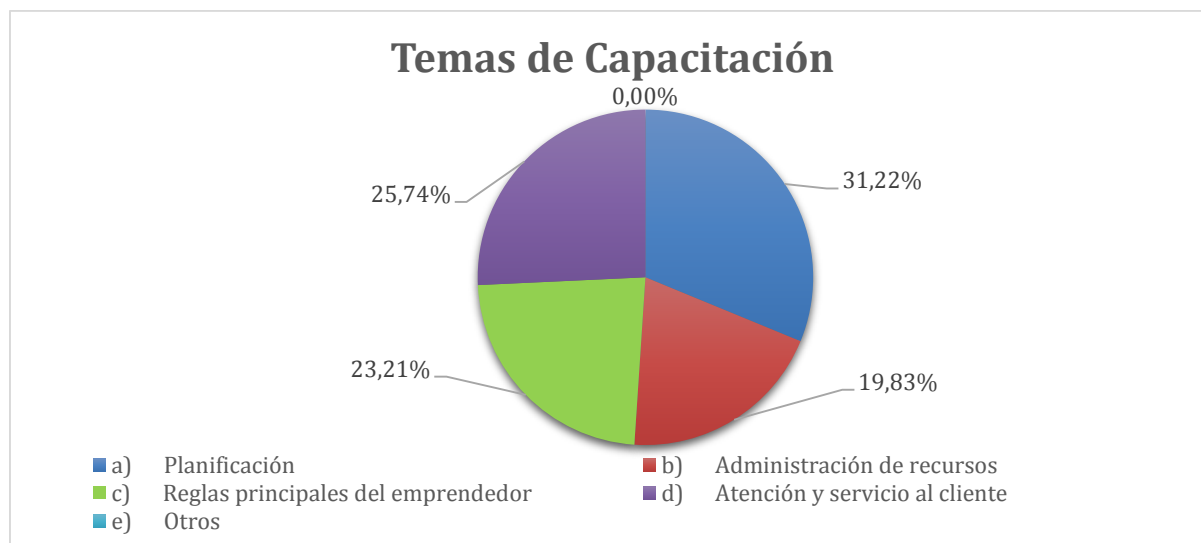
Análisis e Interpretación: De las 191 personas que respondieron que no han recibido ninguna capacitación sobre temas administrativos el 41.36% manifestó que no lo ha hecho por falta de tiempo, ya que dedica mucho de su tiempo a su emprendimiento, el 35.60% expreso que desconoce dónde puede recibir capacitación sobre temas relacionados con la administración, en tanto que un 23.04% expreso que, por falta de dinero, ya que esos cursos y talleres suelen tener un costo muy elevado.

13. Si tuviera la oportunidad de recibir cursos de capacitación en el ámbito administrativo, ¿Cuáles considera que deberían impartirse?

Tabla 13. Temas de Capacitación

Alternativas	Total	%
a) Planificación	74	31,22%
b) Administración de recursos	47	19,83%
c) Reglas principales del emprendedor	55	23,21%
d) Atención y servicio al cliente	61	25,74%
e) Otros	0	0,00%
TOTAL	237	100,00%

Gráfico 13. Temas de Capacitación



Análisis e Interpretación: el 31.22% de los encuestados respondieron que les gustaría aprender sobre planificación, el 25.74% sobre atención y servicio al cliente, el 23.21% Reglas principales del emprendedor, y un 19.83% sobre recursos, lo que demuestra que muchos desean aprender sobre organizar y planificar sus actividades, y otro grupo sobre como atender a sus clientes y atraer a más.

Situaciones Detectadas

Mediante los resultados obtenidos se pudo evidenciar como la falta de conocimientos administrativos en los emprendimientos turísticos ha afectado su desarrollo económico y por ende la del cantón, por lo que es imprescindible mejorar sus conocimientos para beneficios de todos.

Los emprendimientos del cantón no tienen mucho tiempo de haber sido creados (alrededor de 1 año), y sus ingresos debido a diferentes factores como aumento de precios, poca clientela o actividad económica, delincuencia, sus ingresos son menores a un salario básico, sumado a esto la falta de financiamiento por parte de instituciones financieras.

Muchos de los emprendimientos turísticos están destinados a la preparación y ventas de alimentos en los diferentes sectores del cantón Quevedo, pero desconocen como promocionar sus productos, otros han optado por crear zonas recreacionales como recorridos por el río Quevedo y sus afluentes.

Una gran parte de los emprendedores no tienen conocimientos sobre gestión administrativa y tampoco ha recibido capacitación alguna con temas relacionados, por lo que manejan sus negocios de acuerdo a la experiencias o intuición, pero cabe mencionar que muchos no se capacitan debido a la falta de tiempo o porque desconocen donde ofertan este tipo de capacitaciones.

Situaciones Planteadas

Orientar a los emprendedores sobre estrategias administrativas aplicables en sus emprendimientos turísticos para mejorar su negocio, su rentabilidad a un mediano y largo plazo, y se incentiven a adquirir conocimientos de forma constantes que aporten a su negocio.

Que las Instituciones encargadas de la seguridad (Policía Nacional) brinden mayor apoyo a los emprendimientos para que los turistas puedan visitar sus negocios sin miedo a ser víctimas de la delincuencia y que esto ayude a mejorar la situación económica que los está afectando.

Que se oriente a los emprendedores a crear diferentes tipos de negocios para atraer más turistas a las zonas de Quevedo, que los emprendimientos existentes mejoren su presentación, así como la de sus productos para que los clientes se sientan satisfechos al visitarlos.

Que las capacitaciones a los emprendedores sobre temas de gestión administrativa sean en horarios flexibles para que puedan acceder a ellos, y de esta forma mejorar la administración de sus negocios.

Plan de capacitación a los Emprendedores Turísticos del cantón Quevedo

Descripción

El desarrollo de este Plan de Capacitación a los Emprendedores del Cantón Quevedo, tiene como función crear emprendimientos sostenibles a través de la aplicación de estrategias administrativas, incremento de la sostenibilidad y productividad de los negocios, las charlas serán presenciales y en horarios flexibles acorde a las necesidades de las personas para facilitar el acceso a la capacitación.

La capacitación tendrá una duración de 4 semanas (20 días) con un intervalo de 3 horas diarias (60 horas), donde se les enseñará sobre diversos temas a los emprendedores, además se les mostrará material audiovisual, se les facilita el material didáctico para mayor facilidad, esta capacitación se desarrollara en la aulas de la Cámara de Comercio del cantón Quevedo, ya que cuenta con el espacio y equipo para realizar esta capacitación, el costo de esta capacitación será de \$ 30.00 el mismo que servirá para cubrir los gastos del mismo.

Tabla 14. Tema a desarrollar en la capacitación

PRIMERA ETAPA TURISMO			
Fecha: Del 1 al 5 de Agosto del 2022			
Duración: 5 días (15 horas)			
Días	Hora	Temas	Responsables
Lunes	3	Introducción al turismo	Estudiantes de Hotelería y Turismo en conjunto con la Cámara de Comercio de Quevedo
Martes	3	Sistema Turístico (oferta y demanda)	
Miércoles	3	Tipos de Turismo (Masa, selectivo, social, alternativo)	
Jueves	3	Motivaciones de los turistas (descanso, esparcimiento, salud, religión, negocio, familia)	
Viernes	3	Productos turísticos en el Ecuador	
SEGUNDA ETAPA ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE			
Fecha: del 8 al 12 de agosto del 2022			
Duración: 5 días (15 horas)			
Días	Hora	Temas	Responsables
Lunes	3	Introducción de Atención y Servicio al cliente	Estudiantes de Hotelería y Turismo en conjunto con la Cámara de Comercio de Quevedo
Martes	3	Tipo de clientes	
Miércoles	3	Fidelización del cliente	
Jueves	3	Atención al turista	
Viernes	3	Comunicación verbal y corporal	
TERCERA ETAPA EMPREDIMIENTO			
Fecha: del 15 al 19 de agosto del 2022			
Duración: 5 días (15 horas)			
Días	Hora	Temas	Responsables
Lunes	3	Introducción ¿Qué es emprender y emprendimiento?	Estudiantes de Hotelería y Turismo en conjunto con la Cámara de Comercio de Quevedo
Martes	3	Características de los emprendedores	
Miércoles	3	¿Qué es ser un buen líder?	
Jueves	3	¿Cómo influye el liderazgo en el negocio?	
Viernes	3	Reglas principales del emprendedor	

CUARTA ETAPA GESTION ADMINISTRATIVA			
Fecha: del 22 al 26 de agosto del 2022			
Duración: 5 días (15 horas)			
Días	Hora	Temas	Responsables
Lunes	3	Cocimientos básicos sobre administración	Estudiantes de Hotelería y Turismo en conjunto con la Cámara de Comercio de Quevedo
Martes	3	Características de la gestión administrativa	
Miércoles	3	Administración y emprendimiento	
Jueves	3	Organización e innovación	
Viernes	3	Evaluación de conocimiento aprendido	

Tabla 15. Presupuesto

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
Folleto explicativos (4 modelos)	200	2.50	500.00
Capacitador	1	200.00	200.00
certificados	200.00	0.75	150.00
Refrigerios	200	1.00	200.00
gastos Varios	1	50.00	50.00
TOTAL			\$1100.00

Beneficiarios

Las personas que se beneficiaran con el desarrollo de esta capacitación serán principalmente los emprendimientos turísticos del Cantón Quevedo ya que podrán aplicar los conocimientos adquiridos en sus negocios, otros beneficiarios serán los turistas y la población quevedeña en general, debido a que con el mejoramiento de los emprendimientos en el cantón también mejorara la actividad económica de la ciudad.

Conclusiones

Los emprendimientos en el cantón Quevedo tienen una gran importancia en su actividad económica, muchas personas buscan cada día como integrarse a este grupo, sin embargo, en su mayoría no tienen conocimientos como emprender un negocio en el sector turístico y sobre todo que su emprendimiento sea permanente, ya que desconocen una forma de hacerlo debido a sus escasos conocimientos administrativos.

La mayoría de los emprendimientos del cantón Quevedo están dedicados a la preparación y venta de alimentos o actividades afines (48.52% encuestados) debido a que los turistas buscan deleitarse con los platos típicos de la zona, otros se dedican a brindar zonas de deporte y recreación para que las personas tengan nuevas experiencias y recomienden las zonas turísticas.

Los emprendimientos turísticos en su mayoría tienen poco tiempo de hacerse creado (menos de 1 año), y muchos de sus creadores desconocen la importancia de la aplicación de un modelo de gestión administrativa, ya que sus estrategias de ventas se basan en su experiencia y en la intuición, lo que provoca que al momento de cambios de temporada su emprendimiento cambie de producto o disminuyan sus ingresos.

Los emprendimientos turísticos del cantón Quevedo si consideran importante la aplicación de un modelo de gestión administrativa ya que estos fortalecerán su negocio, además que les permitirá obtener ingresos permanentes basados en una buena atención al cliente y en estrategias de ventas, pero desconocen de alguna institución que les pueda brindar apoyo en esta área.

Recomendaciones

Ofrecer a los emprendedores talleres y cursos de capacitación a un valor accesible y en horarios flexibles para que ellos puedan capacitarse sobre diferentes temas de administración, estos son primordial para que sus emprendimientos puedan mejorar.

Incentivar a los emprendedores a promocionar sus productos y servicios de manera constante para atraer a más clientes hacia las zonas turísticas del cantón Quevedo, brindar a los clientes productos atractivos hacia la vista (presentación de platos típicos, locales llamativos) para que recomienden los emprendimientos.

Que la Gobierno Municipal del Cantón Quevedo en conjunto con la Cámara de Comercio, brinden apoyo constante a los emprendimientos turísticos, ya que esta actividad económica se ha convertido en una de las más importantes en la economía de este cantón, pero que debido a la falta de conocimiento en administración de sus propietarios muchas veces fracasa.

Se recomienda la implementación del plan de capacitación para los emprendedores del cantón Quevedo, implementando gestiones acordes a las necesidades de los emprendimientos para mejorar los problemas que los afecta, y brindar un mejor servicio a la comunidad.

Bibliografía

- Boza J, M. N. (2020). Emprendimiento sostenible en comunidades rurales de la Provincia de los Ríos. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 23.
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración*. México: Interamericana Editores S.A.
- Ecuador, M. d. (02 de febrero de 2019). *Ministerio de Turismo del Ecuador*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/>
- Ecuador, T. (2016). *Ecuador Turístico [Turismo en Quevedo]*. Obtenido de <https://www.ecuador-turistico.com/2015/02/turismo-en-quevedo.html>
- Fernández, J. (2009). Emprendedores turísticos locales y su intermediación en la esfera de las políticas públicas: el caso de Mallorca. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 10.
- gestionpatiño.com. (30 de Enero de 2022). *gestionpatiño.com*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/gestionpatino/>
- Hidalgo, P. L. (2014). La Cultura del Emprendimiento y Formacion. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*, 5.
- Lasio V, Amaya A, Zambrano J. (2019 - 2020). Global Entrepreneurship Monitor. *GEM - Escuela de Negocios*, 65.
- Münch, L. (2010). *Administración, Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativos*. Mexico: Pearson Educación.
- Ramírez, C. (2016). *Fundamentos de Administración de Empresas* (Cuarta ed.). Colombia: ECOE Ediciones.

Rojas, P. H. (2009). Entre lo ideal y lo real; ¿los cambios en los enfoques propuestos de turismo rural sostenible desde la. *Cuaderno de Desarrollo Rural*, 145 - 171.

Sanguinetti, P. (2013). Emprendimientos en América Latina. Desde la subsistencia hacia la transformación productiva. *Reporte de Economía y Desarrollo*, 15.

Vázquez, D., Osorio, M., & Arellano, A. . (2013). Turismo desde el pensamiento sistémico. *Investigaciones Turísticas*, 28.

ANEXOS

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DE
LOS EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2021

1. Selección el rango de edad en el que usted se encuentra

- a) 18-30
- b) 30-45
- c) 45-60
- d) 61 en adelante

2. Sexo:

- a) Hombre
- b) Mujer
- c) Prefiere no responder

3. ¿Su nivel de educación es?

- a) Primario
- b) Secundario
- c) Superior
- d) Ninguno

4. ¿Cuánto tiempo tiene su emprendimiento turístico?

- a) 1 – 6 meses
- b) 7 – 12 meses
- c) 1 – 2 años
- d) Mas de 2 años

5. El nivel de ingresos en su emprendimiento es:

- a) Menor que un salario básico
- b) Mayor que un salario básico

6. Desde su perspectiva, califique la actividad económica que ha tenido su emprendimiento en los últimos 3 meses

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

7. Su emprendimiento es de:

- a) Alojamiento
- b) Deportes
- c) Alimentos
- d) Recreación
- e) Ventas artículos varios

8. ¿Posee usted conocimientos de tipo administrativo?

- a) Si
- b) No
- c) Talvez

9. Considera usted que el nivel de ventas alcanzado por su emprendimiento ha sido en función de:

- a) Experiencia
- b) Intuición
- c) Plan de ventas

10. Del siguiente listado indique cuáles serían los principales problemas a los que se ha enfrentado su emprendimiento.

- a) De financiamiento
- b) Desabastecimiento de productos
- c) Reducción de ventas
- d) Elevación de precios
- e) Otros

11. Ha recibido capacitación en temas administrativos.

- a) Si
- b) No

12. En el caso de que su respuesta a la pregunta anterior fuera negativa, indique cuáles serían los motivos por los cuáles no los ha podido tomar la capacitación

- a) Falta de tiempo
- b) Falta de dinero
- c) Desconoce quién capacita

13. 1Si tuviera la oportunidad de recibir cursos de capacitación en el ámbito administrativo, ¿Cuáles considera que deberían impartirse?

- a) Planificación
- b) Administración de recursos
- c) Reglas principales del emprendedor
- d) Atención y servicio al cliente
- e) Otros

ENCUESTA A EMPRENDEDORES DEL CANTÓN QUEVEDO



