



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Proyecto de Desarrollo previa la obtención
del Grado Académico de Magíster en
Administración de Empresas

TEMA:

GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA ZONA NORTE
CENTRO DE EMPRENDIMIENTO DE LA PREFECTURA DE LOS
RÍOS EN EL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2021

AUTOR:

ING. EVELYN GABRIELA PEREZ MORAN

DIRECTOR:

ECON. LEON BENIGNO ARGUELLO NÚÑEZ, PhD.

QUEVEDO-ECUADOR

2022

CERTIFICACIÓN

ECON. LEON BENIGNO ARGUELLO NÚÑEZ, PhD. en calidad de director del proyecto de desarrollo, previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

CERTIFICA:

Que el ING. EVELYN GABRIELA PEREZ MORAN, autor del proyecto de desarrollo **GESTIÓN OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA ZONA NORTE CENTRO DE EMPRENDIMIENTO DE LA PREFECTURA DE LOS RÍOS EN EL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2021**. Ha sido revisado en todos sus componentes, el mismo que está apto para la presentación y sustentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo, Julio del 2022



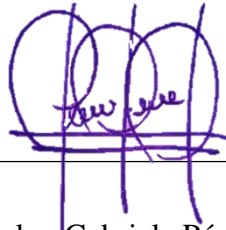
Firmado electrónicamente por:
**LEON BENIGNO
ARGUELLO NUNEZ**

ECON. LEON BENIGNO ARGUELLO NUÑEZ, PhD

DIRECTOR

AUTORÍA

Los criterios, resultados, análisis, conclusiones, recomendaciones y propuesta expuesta en el presente trabajo de desarrollo son de total y exclusiva responsabilidad del autor.



Ing. Evelyn Gabriela Pérez Moran

DEDICATORIA

Va dedicado con todo el amor, respeto y admiración del mundo: mis padres, pilar e inspiración fundamental en mi vida, por todo su apoyo, ayuda y dedicación, quienes paciente y constantemente me ayudaron y motivan en todo, haciendo posible que pueda llegar a cumplir una meta más en preparación académica y crecimiento personal.

A mi familia en general a los que considero personas importantes en mi vida, los cuales pusieron la esperanza y confianza en mí para cumplir esta meta académica, gracias a su apoyo y sus consejos que me ayudaron a formarme como persona y seguir adelante con mis estudios.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por llenar mi mente de sabiduría y perseverancia para unir el esfuerzo conjunto y culminar el presente proyecto de investigación.

Agradezco a mis padres Sr. Rene Pérez Chevez y Sra. Norma Morán García por su apoyo incondicional en cada uno de mis procesos académicos.

A mi tutor Econ. León Benigno Arguello Núñez, PhD. quien siempre se mostró atento en el direccionamiento del trabajo de investigación

A la Universidad Estatal de Quevedo, alma máter, que nos abrió las puertas del conocimiento y nos permitió vivir experiencias enriquecedoras, donde no aprendí solo de las ciencias administrativas y contables, sino que me formaron como ser humano de respeto y ética.

Muy agradecida además por todo el personal humano que integra el centro de emprendimiento de la zona norte de la Provincia de Los Ríos, en especial a su director Lcdo. Carlos Alfredo Jiménez Terán gracias por permitirme desarrollar la investigación dentro de la institución que acertadamente dirige.

PRÓLOGO

El proyecto de investigación presentado a continuación se titula “gestión operativa y su incidencia en la zona norte centro de emprendimiento de la prefectura de los Ríos en el cantón Quevedo, año 2021”. Ha sido desarrollado como requisito para la obtención del grado académico de Magíster en Administración de Empresas en la Unidad de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ha sido desarrollado como requisito para la obtención del grado académico de Magíster en Administración de Empresas en la Unidad de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Su desarrollo fue posible gracias a la oportunidad otorgada por el gerente Lcdo. Carlos Alfredo Jiménez Terán del centro de emprendimiento de la zona norte de la provincia de Los Ríos, el cual siempre estuvo presto para dar su autorización para realizar el trabajo de campo de la investigación, el cual se realizó sin contratiempo ni mayores limitaciones, puedo afirmar que fue amigable porque se me brindó la información sin ningún tipo de complicaciones y hubo cooperación de los usuarios y los colaboradores del centro; se realiza además la intervención y direccionamiento de mi Director, Econ. León Benigno Arguello Núñez, PhD. quien siempre estuvo pendiente del desarrollo de la investigación.

Para la Ing. Evelyn Pérez es de mucha satisfacción poder desarrollar la investigación ya que permite de alguna manera contribuir a una institución planteándole aspectos positivos y negativos respecto a la gestión operativa que manejan. Me gustaría, además, agradecer a todos quienes fueron parte importante en el desarrollo de este proyecto, que sin su cooperación, direccionamiento y aporte no hubiese tenido la facilidad de ejecutarlo.

Los invito a ser partícipes de la lectura.



Firmado electrónicamente por:
CARLOS ALBERTO
NIETO CANARTE

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el fin de conocer la gestión operativa y su incidencia en la zona norte del centro de emprendimiento de la prefectura de Los Ríos en el cantón Quevedo. El objetivo general es “Analizar la gestión Operativa en el centro de emprendimiento de la zona norte de la prefectura de Los Ríos en el cantón Quevedo, año 2021”. La investigación tiene un enfoque mixto, se centrará en realizar un análisis de datos mediante entrevistas y encuestas para determinar la situación sobre gestión operativa del centro, se aplicará una matriz de Vester y metodología de marco lógico para presentar una propuesta de mejora. La muestra estuvo constituida por 15 colaboradores y 100 emprendedores asociados al centro. Los resultados permitieron conocer que dentro centro de emprendimiento bajo la visión de su director mantiene una gestión operativa óptima ya que buscan constantemente la mejora continua para ello cada uno de los procesos es planificado, sin embargo, se evidencio que una de debilidades con la que cuentan es una planificación presupuestaria generalizada donde no se detalla valores asignados para cada rubro; sus colaboradores consideran que la gestión operativa es excelente en un 60%, siendo un aspecto negativo que solo reciben capacitaciones dos veces por año, y también que un 40% de las actividades destinadas en atención al usuario solo se planifican de forma ocasional; la propuesta se realizó a empleado un matriz de Vester para identificar el problema crítico central, y a partir de ello se aplicó la matriz de marco lógico cuyo fin es mejorar el aprovechamiento y distribución de recursos tiempo e insumos para beneficio de los usuarios del centro.

Palabras Claves: emprendimiento, emprendedores, gestión, administración

ABSTRACT

The present investigation was carried out in order to know the operational management and its incidence in the northern zone of the entrepreneurship center of the prefecture of Los Ríos in the Quevedo canton. The general objective is "Analyze the Operational management in the entrepreneurship center of the northern zone of the Los Ríos prefecture in the Quevedo canton, year 2021". The research has a mixed approach, it will focus on performing a data analysis through interviews and surveys to determine the situation on the operational management of the center, a Vester matrix and logical framework methodology will be used to present a proposal for improvement. The sample consisted of 15 collaborators and 100 entrepreneurs associated with the center. The results allowed us to know that within the entrepreneurship center, under the vision of its director, it maintains optimal operational management since they constantly seek continuous improvement, for which each of the processes is planned, however, it is evident that one weakness they have is a generalized budget planning where assigned values are not detailed for each item; Its collaborators consider that the operational management is excellent in 60%, being a negative aspect that it only receives training twice a year, and also that 40% of the activities destined to user service are only planned occasionally; The proposal was made using a Vester matrix to identify the central critical problem, and from this the logical framework matrix was applied, whose purpose is to improve the use and distribution of resources, time and supplies for the benefit of the center's users.

Keywords: entrepreneurship, entrepreneurs, management, administration

INDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRÓLOGO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE TABLA	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	3
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Problemas Derivados	4
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.5. OBJETIVOS	5
1.5.1. General	5
1.5.2. Específicos	5
1.6. JUSTIFICACIÓN	5
2. CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	8
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
2.2.1. Gestión Operativa	10
2.2.2. Alcances y Funciones de la Gestión Operativa	11

2.2.3.	Niveles de la Gestión Operativa_____	12
2.2.4.	Indicadores para mejorar la gestión operativa._____	13
2.2.5.	Emprendimiento_____	14
2.2.5.1.	Tipos De Emprendimiento_____	15
2.2.5.2.	Emprendedor_____	16
2.2.6.	Innovación Social_____	19
2.2.7.	Centros de emprendimiento_____	19
2.2.7.1.	Servicios que Ofrecen_____	19
2.2.7.2.	Actividades que realizan_____	20
2.2.7.3.	Los Centro de Emprendimiento en América Latina_____	21
2.2.7.4.	Los centros de Emprendimiento en el Ecuador_____	23
2.2.8.	Pasos para el diseño de la Matriz de Marco Lógico_____	37
2.3.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL_____	40
2.3.1.	La Constitución del Ecuador 2008 y el emprendimiento_____	40
2.3.2.	La economía popular y solidaria y el emprendimiento_____	40
2.3.3.	Incursión del emprendimiento en el Plan Nacional Toda Una Vida_____	41
2.3.4.	Código orgánico de la producción comercio e inversiones_____	42
3.	CAPITULO III_____	43
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN_____	43
3.1.	MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN_____	44
3.1.1.	Método Analítico_____	44
3.1.2.	Método Inductivo-deductivo_____	44
3.1.3.	Método Descriptivo_____	44
3.2.	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN_____	45
3.2.1.	Población y muestra_____	45
3.2.1.1.	Población_____	45
3.2.1.2.	Muestra_____	45
3.2.2.	Técnicas de investigación_____	45
3.2.2.1.	Encuesta_____	45
3.2.2.2.	Observación Directa_____	45
3.2.3.	Instrumentos de Investigación_____	46

3.2.3.1. Ficha de entrevistas	46
3.2.3.2. Cuestionario	46
3.3. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	46
3.4. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	47
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	47
4. CAPITULO IV	49
4.1. LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN OPERATIVA EN EL CENTRO DE EMPRENDIMIENTO DE LA PREFECTURA DE LOS RÍOS.	50
4.2. LA PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE LA ATENCIÓN DADA POR LOS COLABORADORES EN EL CENTRO DE EMPRENDIMIENTO DE LA PREFECTURA DE LOS RÍOS.	53
4.2.1. Percepción de los emprendedores del centro de emprendimiento de la zona norte de la provincia de Los Ríos-Sede Quevedo.	64
4.2.2. Discusión de los Resultados	72
4.3. DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAS PARA LA EN LA GESTIÓN OPERATIVA DEL CENTRO DE EMPRENDIMIENTO DE LA PREFECTURA DE LOS RÍOS.	73
4.3.1. Generalidades Previas a la construcción de la matriz de Marco Lógico.	73
CAPÍTULO V	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
5.1. CONCLUSIONES	76
5.2. RECOMENDACIONES	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Cuadro comparativo de los Centros de Emprendimiento con más impacto y trascendencia a nivel de América Latina	20
Tabla 2. Cuatro comparativo de los Centros de emprendimiento en Ecuador	24
Tabla 3. Cuadro Comparativo de Centro de Emprendimiento creados y auspiciados por instituciones de educación superior en el Ecuador.	36
Tabla 4. Resumen de la entrevista realizada al director del centro de emprendimiento de la zona norte de la prefectura de Los Ríos.	50
Tabla 5. Datos de los colaboradores del centro de emprendimiento que participaron de la encuesta.	53
Tabla 6. Problemas Identificados	73
Tabla 7. Problemas Ponderados	74
Tabla 8. Promedios del total de Activos y Pasivos	74
Tabla 9. Análisis de alternativas	78
Tabla 10. Matriz de Marco Lógico	72
Tabla 11. Matriz de operacionalización de variables	74
Tabla 12. ¿Considera que la estructura administrativa del centro de emprendimiento se encuentra bien definida?	74
Tabla 13. ¿El centro de emprendimiento cuenta con misión, visión, políticas y objetivos estratégicos mismos que se han socializado a los colaboradores y emprendedores vinculados a la institución?	74
Tabla 14. ¿Cuenta el centro de emprendimiento con un manual de funciones mismos que haya sido socializado con todos los colaboradores?	74
Tabla 15. ¿El centro de emprendimiento cuenta con un plan estratégico, mismo que es de conocimiento de las partes interesadas?	74
Tabla 16. ¿Cada que tiempo se les brinda capacitaciones sobre atención al usuario?	75
Tabla 17. ¿Califique la gestión operativa del centro de emprendimiento?	75
Tabla 18. ¿Considera que existe buena comunicación entre colaboradores y directores en el centro?	75
Tabla 19. ¿Considera que el centro de emprendimiento se preocupa por proporcionar los materiales y herramientas necesarias para el correcto desempeño de su rol en su puesto de trabajo?	75
Tabla 20. ¿Existe un plan de atención a los proyectos presentados por los emprendedores?	76
Tabla 21. ¿Cuál es el proceso que realizan los emprendedores para presentar sus propuestas?	76
Tabla 22. ¿Considera que el tiempo de revisión y seguimiento dado a los proyectos de los emprendedores es ágil?	76
Tabla 23. ¿Dispone el centro de emprendimiento de un software contable?	76
Tabla 24. ¿El centro de emprendimiento dispone de un catálogo de cuentas sobre transacciones?	77
Tabla 25. ¿El centro de emprendimiento cuenta con un plan presupuestal anual?	77

Tabla 26. ¿Indíquenos su situación actual?_____	77
Tabla 27. ¿Nos puede indicar la actividad de su emprendimiento?_____	77
Tabla 28. ¿Hace cuánto tiempo sabe del centro de emprendimiento y de la ayuda que presta a los emprendedores?_____	78
Tabla 29. ¿Califique la atención dada por el centro de emprendimiento?_____	78
Tabla 30. ¿Consideran que los colaboradores del centro brindan una rápida respuesta a la solicitud para visitar por primera vez la institución?_____	78
Tabla 31. ¿Cuál es su nivel de satisfacción a la atención recibida una vez que usted visita el centro?_____	78
Tabla 32. ¿Considera que el centro pone a disposición de los emprendedores recursos humanos tecnológicos y materiales para poder ejecutar sus proyectos?_____	79
Tabla 33. ¿Qué actividades desarrolla el centro de emprendimiento para motivar a los emprendedores?_____	79
Tabla 34. ¿Desde que usted asiste al centro cuales son las ayudas recibidas por el centro?_____	79
Tabla 35. ¿Cuáles son las áreas en las cuales el centro de emprendimiento les asesora?_____	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Percepción sobre la cultura Organizativa por parte de los colaboradores del centro de emprendimiento.	54
Gráfico 2. Identificación de la socialización de misión, visión, políticas y objetivos estratégicos del centro del emprendimiento a sus colaboradores	54
Gráfico 3. Conocer si el centro de emprendimiento cuenta con un manual de funciones, y ha sido socializado	55
Gráfico 4. Conocer si el centro de emprendimiento cuenta con un plan estratégico mismo que es de conocimiento de sus trabajadores.	56
Gráfico 5. Frecuencia de capacitaciones brindadas	56
Gráfico 6. Calificación de la gestión operativa por parte de los colaboradores	57
Gráfico 7. Percepción sobre si existe buena comunicación entre colaboradores y directores en el centro	58
Gráfico 8. Percepción de los trabajadores sobre la inversión realizada en materiales y herramientas por parte del centro para el correcto desempeño en el puesto de trabajo	59
Gráfico 9. Conocer si existen un plan de atención de los proyectos de los emprendedores.	60
Gráfico 10. Proceso para presentar propuestas.	60
Gráfico 11. Tiempo de revisión y seguimiento dado a los proyectos de los emprendedores	61
Gráfico 12. Dispone el centro de emprendimiento de un Software Contable	62
Gráfico 13. Catálogo de cuentas.	62
Gráfico 14. El centro de emprendimiento cuenta con un plan presupuestal anual	63
Gráfico 15. Situación actual del encuestado	64
Gráfico 16. Actividad de los emprendimientos	65
Gráfico 17. Atención dada por el centro de emprendimiento	67
Gráfico 18. Nivel de respuesta	68
Gráfico 19. Satisfacción de la atención recibida	69
Gráfico 20. Disposición de recursos por parte del centro de emprendimiento.	69
Gráfico 21. Actividades que desarrolla el centro de emprendimiento para motivar a los emprendedores	70
Gráfico 22. Ayudas recibidas por el centro de emprendimiento	71

Gráfico 23. Cuáles son las áreas en las cuales el centro de emprendimiento les asesora	71
Gráfico 24. Traficación del problema pasivos, activos, indiferentes y problema crítico central.	75
Gráfico 25. Árbol de Problemas	76
Gráfico 26. Árbol de Objetivos	77

INTRODUCCIÓN

La gestión operativa o “gestión hacia abajo” la que realiza el directivo público hacia el interior de su organización para aumentar su capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas (Brume, 2017), abarca los cambios en la estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones, la elección de personal directivo y asesor de mediano nivel, los procesos de capacitación del personal de planta permanente

Un emprendedor es aquella persona que usa su creatividad para elaborar ideas que tal vez algunos ejecutivos no las ven o no es de su importancia, Identificando así oportunidades para negocios nuevos e innovadores. Puede tener o no conocimientos empresariales y su principal característica es un espíritu emprendedor con alta tendencia al cambio de la producción o de los procesos.

Los jóvenes emprendedores deben de desencadenar su potencial para crear una nación de innovación y emprendimiento, en la cual los conocimientos de estos son un valor agregado a la mejora, para ello el estado mediante sus instituciones públicas deben garantizar que la población pueda desarrollarse de forma adecuada, para ello crean centros de emprendimiento que ayuden a las personas a dirigir de una forma sostenible sus proyectos dando las asesorías necesarias y guiándolos para buscar el financiamiento para poner en marcha el negocio.

Estos centros de emprendimiento que se constituyen como instituciones públicas deben implementar mejoras y tener un control interno adecuado a fin de que misma sea sostenible y los recursos que posee sean bien distribuidos, para ello requieren de una adecuada gestión operativa, preliminarmente se debe conocer la situación por la que atraviesa la institución y posterior implementar mejoras que permitan una mejor administración y atención a los usuarios, y en el caso de este tipo de instituciones dedicadas a fomentar el emprendimiento ayudaría al crecimiento económico de la zona.

La presente investigación está compuesta de cinco capítulos que a continuación se describen:

Capítulo uno, corresponde a la contextualización de la problemática encontrándose en este los siguientes aspectos: ubicación y contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema de investigación, delimitación del problema, objetivos y la justificación.

Capítulo dos, en este capítulo denominado Marco Teórico, está compuesto por la Fundamentación Conceptual, Fundamentación Teórica y la Fundamentación Legal.

Capítulo tres, corresponde al Marco Metodológico, compuesto por el tipo de investigación, métodos utilizados en la investigación, construcción, metodología del objeto de investigación, elaboración del marco teórico, recolección de la Información además del procesamiento y análisis.

Capítulo cuatro, en este capítulo denominado resultados y discusión, está compuesto por el análisis del proyecto de investigación.

Capítulo cinco, corresponde a las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La crisis mundial ha obligado a personas naturales y jurídicas a reinventarse, estableciendo negocios llamativos y con nuevos rubros que se encuentren adaptados a la nueva modalidad y tenga la afluencia de clientes necesario para mantenerse en el mercado, De acuerdo a los aportes de Martínez et al., (2019) a nivel internacional muchos son los negocios que han cerrado a raíz del confinamiento obligatorio por ende muchas personas han perdidos sus empleos generando una necesidad de generar recursos económicos, siendo la opción más viable el emprender un negocio en los rubros que en la actualidad aún son rentables, he aquí donde los centros de emprendimientos toman mayor realce ya que se requiere de un persona jurídica que guíe a nuevos emprendedores y los direcciona para el establecimiento de su microempresa.

Ecuador no se encuentra alejado de la crisis económica mundial donde se requiere de ciento de miles de plazas de trabajo para el dinamismo económico y el fomento de un cadena productiva que garantice la sostenibilidad del PIB; situación que ha llevado a empresas públicas (Gad, prefecturas, ministerios, instituciones de educación superior) a crear centros de innovación y emprendimiento para la atención del emprendedor que buscan contribuir con sus ideas en la generación de empleos y el dinamismo de la economía, para que estos centros sean competentes debe existir una gestión operativa adecuada que permita que la ciudadanía cuente con un sitio idóneo para el desarrollo, asesoría y seguimiento de sus ideas innovadoras.

A nivel local existe el centro de emprendimiento de la prefectura de los Ríos destinado para apoyar el desarrollo de proyectos innovadores de toda la zona norte de la provincia, este centro es auspiciado por el GAD provincial y otras instituciones públicas de la zona norte, realizan proyectos donde convocan a la generación de emprendimiento productivos y no productivos que se deseen desarrollar dentro de la zona brindando asesoría y financiamiento económicos, mediante gestiones con instituciones financieras del sector público y privado para ello deben contar los emprendimientos con un proyecto productivo y financiero que evidencia una proyección rentable en el mercado.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Las instituciones públicas si bien no tienen la responsabilidad de generar en muchos casos recursos económicos si son responsables de alcanzar logros y metas en beneficio de la comunidad, donde la gerencia debe garantizar la correcta gestión operativa que permita que la institución alcance éxito empresarial en beneficio de la población; De acuerdo a los aportes de Oviedo et al., (2017) uno de los problemas comunes que presenta toda empresa es la gestión operativa donde la poca visibilidad de la institución, la estandarización, falta de apego al estándar definido (proceso no realizado ni planificado) y rotación es decir cambios repentinos en los puestos de trabajo y sobre todo la falta de liderazgo provoca que las empresas fallen en el manejo del control interno provocando su cierre o reestructuración.

Los centros de emprendimiento son sitios que han existido durante mucho tiempo en nuestro medio muchos de los cuales han pasado desapercibidos, debido a que aún existe poco interés ciudadano en presentar proyectos para emprender su propio negocio; de acuerdo a lo indicado por Vernaza et al., (2020) lo que en la realidad existe es una falta de incentivo, capacitación e influencia de los centros de emprendimiento hacia la población ya que no existe una difusión masiva para dar a conocer sus servicios y fines con la sociedad, para el autor aquello también forma parte de una débil gestión operativa ya que gestiona acciones para darse a conocer y tener ese acercamiento con el usuario.

En investigaciones realizadas por Flores (2019) considera que los centros de emprendimiento aún no definen su norte y no tienen el impacto necesario en nuestro medio, en otros casos los emprendimientos ejecutados no reciben el seguimiento adecuado, si bien las ganas de crecimiento y entusiasmo de muchos emprendedores es importantes también debe existir una planificación y seguimiento que brinde capacitación permanente a fin de que un negocio se mantenga en el mercado, aquello también incide en la falta de planificación y gestión operativa de los centros de emprendimiento.

En el Ecuador el tema de emprendimiento ha tomado mucho auge debido a la poca oferta laboral la ciudadanía opta por tener su propio negocio, la población se ha reinventado para lograr mantenerse en el mercado; las instituciones públicas aun sin ser

realmente su competencia instan por mejorar la situación económica de la zona, todo ello mediante alianzas estratégicas con organismos de ayuda que puedan brindar seguimiento a proyectos de emprendedores, ayudarles a dirigir a enfocar sus ideas y buscar los mecanismos de financiamiento que permitan que una idea que transforme en un negocio real, sin embargo para lograr todo los fines se requiere de una adecuada administración operativa de cada uno de los centros mismo que deben contar con una modelo de gestión interno compuesto por tareas y procesos bien direccionados.

A nivel local existe el centro de emprendimiento de la zona norte de la prefectura de Los Ríos mismo que busca dar seguimiento y ayuda a proyectos de la Provincia de Los Ríos, emprendimientos que sean innovadores y que vayan a causar un impacto positivo y dinamizador de la economía local, sin embargo el centro de emprendimiento al ser una institución con pocos años de experiencia requiere mejorar sus procesos operativos a fin de que su control interno sea sostenible y se pueda brindar una atención debida a cada uno de sus usuarios, para ello se debe realizar un diagnóstico interno que evidencie la situación actual y a partir de ello realizar las mejoras necesarias en el corto plazo.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Existe una correcta Gestión Operativa en el centro de emprendimiento de zona norte de la prefectura de Los Ríos en el cantón Quevedo, año 2021?

1.3.1. Problemas Derivados

¿Como es en la actualidad la gestión operativa en el centro de emprendimiento de la prefectura de Los Ríos?

¿Cuál es la percepción ciudadana sobre la atención dada en el centro de emprendimiento de la prefectura de Los Ríos?

¿De qué manera podremos mejorar los aspectos deficientes en la gestión operativa del centro de emprendimiento de la prefectura de Los Ríos?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación se la realizó de acuerdo con las siguientes delimitaciones;

CAMPO: Ciencias administrativas.

ÁREA: Gestión Operativa

LUGAR: cantón Quevedo, provincia de Los Ríos

TIEMPO: año 2021

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. General

Analizar la gestión Operativa en el centro de emprendimiento de la zona norte de la prefectura de Los Ríos en el cantón Quevedo, año 2021.

1.5.2. Específicos

- Determinar la situación actual de la gestión operativa en el centro de emprendimiento de la prefectura de Los Ríos.
- Valorar la percepción ciudadana sobre la atención dada por los colaboradores en el centro de emprendimiento de la prefectura de Los Ríos.
- Diseñar un plan de mejoras para la en la gestión operativa del centro de emprendimiento de la prefectura de Los Ríos.

1.6. JUSTIFICACIÓN

Para garantizar la correcta gestión operativa de una empresa es necesario realizar un diagnóstico, seguimiento y evaluación de los procesos internos para conocer el modelo de gestión aplicado, el centro de emprendimiento de la zona norte de la prefectura de Los Ríos ubicado en el cantón Quevedo, parroquia San Camilo es un institución relativamente

nueva y que busca mediante la apertura de sus oficinas una atención oportuna y direccionamiento a emprendedores de la provincia y sus cantones aledaños para ello la implementación de mejoras en sus procesos permitirá una mayor eficiencia de sus colaboradores hacia el usuario.

Mediante la ejecución de investigaciones se puede aportar al centro de emprendimiento a través del mejoramiento de la ejecución de los procesos operativos y su estandarización permitiendo una mejor atención al usuario y ejecución del presupuesto destinado para el centro de forma adecuada logrando que la institución sea referente para otros centros en cuanto a la gestión de los procesos operativos que maneja.

Mediante este trabajo investigativo se pretende lograr aportar en la identificación de los problemas que pueda presentar el centro de emprendimiento de la zona norte de la prefectura de Los Ríos, ya que en la actualidad no se tiene un vasto conocimiento sobre el control interno de la misma y la atención que brinde a sus usuarios, misma que debería ser óptima y con profesionales conocedores del tema y una vez identificado todos los inconvenientes proponer indicadores de gestión que ayuden a mitigar los problemas que presente el centro de emprendimiento y lograr convertir el sitio en un lugar eficiente a nivel interno y en la atención que dan a sus usuarios.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

- **Gestión**

Es un proceso que implica liderazgo cuyo fin lograr crecimiento y cambios para una acción, proceso y proyecto, para una adecuada gestión de una empresa, institución se debe llevar una adecuada gerencia capaz de tomar decisiones rápidas y de gestionar procesos que impliquen cambios importantes en su control interno (Brume, 2017).

- **Gestión Operativa**

La gestión operativa en el mundo empresarial hace referencia a las acciones y gestiones llevadas a cabo dentro de la organización que permitirán controlar todos sus procesos permitiendo una sostenibilidad en sus producción y servicios que ofrecen, lo cual incide en mantenerse en el mercado por encima de sus competidores (Brume, 2017).

- **Proceso**

Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas que transforman entradas en salidas con valor agregado para un cliente o grupo de clientes (Oviedo et al., 2017).

- **Planeación**

La planeación es un proceso encaminado a que todas las actividades desarrolladas en la empresa tengan un fin común, la planeación ayuda al diseño de estrategias que permiten minimizar los riesgos del mercado y ayudando a una mayor probabilidad de éxito en la organización (Oviedo et al., 2017).

- **La planificación estratégica**

Se realiza los planes de marketing, que incluyen los plazos de salida de los productos del stock, sea este corto plazo o largo plazo, los productos a ofrecer, los posibles consumidores y las inversiones a realizarse (Oviedo et al., 2017).

- **La planificación típica**

La planificación típica hace referencia a los recursos obtenidos en productos dentro de la cual sus inversiones se basan fundamentalmente en las maquinarias (Cabezas, Andrade, & Torres, 2018).

- **La planificación operacional**

Busca la eficiencia de los procesos sin dejar de lado la calidad del producto, se encarga de analizar el flujo de materiales para un nuevo proceso de producción que va desde el abastecimiento hasta su comercialización (Molina et al., 2021).

- **Organizar**

Es un proceso que busca que un conjunto de recursos humanos, materiales y tecnológicos sean administrados de forma correcta permitiendo alcanzar las metas u objetivos proyectados a fin de lograr que una empresa sea sostenible y se pueda mantener en el mercado (Molina et al., 2021).

- **Dirigir**

Es el proceso de motivar a las personas o grupos de personas para ayudar voluntaria y armónicamente en el logro de los objetivos de la empresa (Ortiz, Rodriguez , Suárez , & Gutiérrez, 2021)

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Gestión Operativa

Según el concepto propuesto por Brume (2017) la gestión operativa conlleva el cumplimiento de una serie de reglas que permiten que la empresa pueda alcanzar un nivel óptimo de operación gracias a la vigilancia del control interno (p.27).

La gestión operativa se ha convertido en una herramienta que ayuda al control de cada uno de los procesos internos de una empresa o institución sin importar la naturaleza de la misma permitiéndole alcanzar sus objetivos y metas en el corto plazo; para tal fin la administración y alta gerencia deben conjugar los recursos humanos, materiales y tecnológicos que posean para dicho fin.

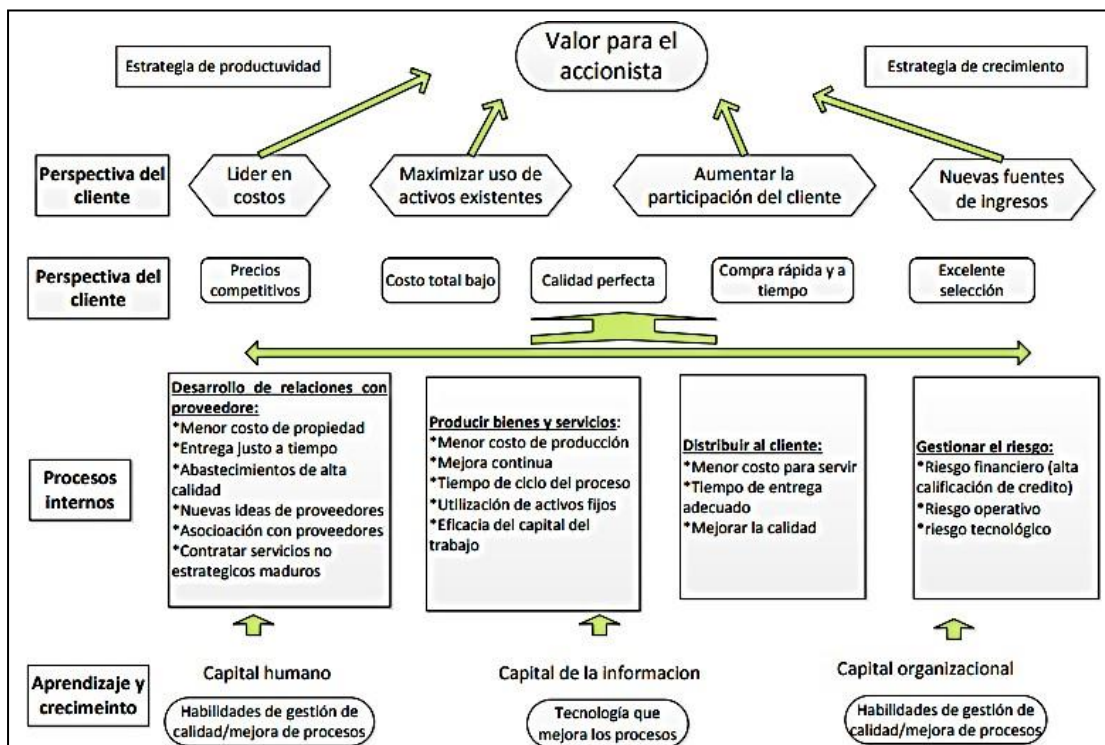


Figura 1. Mapa estratégico de la Gestión de operaciones

Fuente: (Brume, 2017)

El control interno depende de la administración de la empresa misma que debe ser competitiva para tal fin la alta gerencia debe mostrar liderazgo para el cumplimiento de las funciones fundamentales de la empresa que consisten:

- *Planear*: es un proceso que comprende el desarrollo de las actividades empresariales de la empresa; que conlleva el desarrollo de premisas para el cumplimiento de leyes y normativas generales como las de medio ambiente, código administrativo, y seguridad y salud en el trabajo; al igual que desarrollar y planificar planes de acción para siempre buscar la mejora continua de la empresa (Cañas, 2015).

- *Organizar*: consiste en organizar las actividades internas y externas que involucren a la empresa y sus actores; además organizar los recursos humanos de la empresa dividiéndolos en grupos y delegando las funciones respectivas permitiendo así cumplir con la planificación establecida (Campaña, 2011).

- *Integrar al personal*: es el proceso de selección de profesionales con experiencia y formación académica que aporten con sus conocimientos y capacidades al crecimiento de la empresa para que esto sea eficiente deben ser colocados en los distintos departamentos en concordancia con su capacidad y profesión (Campaña, 2011).

- *Dirigir*: motivar al personal a contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa, además se insta a cumplir con las políticas y protocolos establecidos para lograr la sostenibilidad organizacional (Campaña, 2011).

- *Controlar*: proceso que asegura el cumplimiento óptimo de los objetivos de la empresa los cuales implica el establecer metas y normas, comparar el desempeño de los recursos humanos, materiales y tecnológicos que posean, así como reforzar los aciertos y mejorar errores existentes de esta manera se trabaja en la mejora continua (Campaña, 2011).

2.2.2. Alcances y Funciones de la Gestión Operativa

La gestión operativa incluye cambios en la estructura organizativa y en la designación de sistemas roles y funciones en la empresa, busca administrar de forma eficaz los procesos para ello debe aplicar técnicas, estrategias e innovaciones

permanentes. De acuerdo a lo indicado por Soledispa et al., (2022) las funciones principales de la gestión operativa son:

- *Análisis de los Servicios:* se basa en los servicios que ofrecidos y lo que piensa ofrecer todos ellos deben ir enlazados con los requerido por los actores (usuarios, inversionistas, proveedores etc.), se suelen incluir el cumplimiento de protocolos en base a teorías de atención al cliente o cumplimiento de normas ISO en temas de calidad de productos y servicios (Carbonnel, Ruz, Osorio, & Hernández, 2020).
- *Análisis de los Procesos:* Se trata del cumplimiento de requerimientos técnicos, así como el estricto respeto hacia las leyes y normativas en temas de seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente, código administrativo, políticas internas entre otras (Cañas, 2015).
- *Revisión de los Modos de Diseñar y Dirigir:* Buscar potenciar la productividad gracias al buen uso de los recursos que posee la empresa, busca la generación y diseño de proyectos que permitan el crecimiento empresarial y la mejora e innovación continua (Carbonnel, Ruz, Osorio, & Hernández, 2020).

2.2.3. Niveles de la Gestión Operativa

De acuerdo a lo indicado por Peña (2020) en este punto destacan los siguientes niveles:

- **Gestión del alcance:** está compuesto de las actividades que garantizan el cumplimiento de las tareas asignadas, que son necesarias para lograr los objetivos.
- **Gestión técnica o de proceso:** son las actividades necesarias para garantizar que los resultados satisfagan los requerimientos y las expectativas de los inversionistas o del dueño de la empresa (Peña, 2020).
- **Gestión del Tiempo:** comprende de aquellas actividades que aseguran que los procesos en la elaboración de los productos y servicios se ejecute en el plazo estipulado y que los resultados estén a disposición de los clientes (Peña, 2020).

- **Gestión de costos:** se asegura que las actividades estén dentro de los rangos económicos impuestos por la organización (Peña, 2020).

- **Gestión de calidad:** son las actividades que aseguran que los procesos sean los correctos para que los resultados sean los esperados (Peña, 2020).

- **Gestión de los recursos:** para que se logre la misión que tiene la empresa, sus objetivos deben ser claros y así resultados serán favorables para el administrador, es importante que cuente con los recursos necesarios para que ayuden a una gestión adecuada incrementando la capacidad de la empresa (Peña, 2020).

2.2.4. Indicadores para mejorar la gestión operativa.

De acuerdo a lo indicado por la Cañas (2015) clasificación de los indicadores según su naturaleza es:

Varios son los indicadores que ayudan en la gestión operativa; entre ellos tenemos los indicadores económicos mismos que permiten la comparativa en los costos predecibles y organizan los recursos humanos y materiales de la empresa; tenemos también los indicadores de eficiencia que buscan evaluar los procesos utilizados para la distribución de los recursos este indicador es basado en los recursos que poseen (humanos, materiales y tecnológicos); los indicadores de eficiencia por su parte se encargan de evaluar los resultados (Cañas, 2015).

También existen indicadores de efectividad que permiten lograr resultados satisfactorios en base a la comprobación de los resultados reales con los proyectados de una empresa sea esta del orden público o privado (Cañas, 2015); por su parte los indicadores de resultados se aplican antes de iniciar una nueva actividad y así se podrá comparar la variación a final con lo que existía en el inicio; los indicadores de procesos evaluar cada parte o avances de un proyecto se puede evaluar por cada progreso logrado; también contamos con indicadores de estructura mismos que determinan los recursos disponibles y la infraestructura empleado en relación a sus costos derivados (Cañas, 2015).

2.2.5. Emprendimiento

De acuerdo a Loyo (1997) el emprendimiento no es un tema nuevo y ha sido utilizado a lo largo de la historia ya que siempre han existido las unidades de negocio o empresa para el dinamismo económico de una zona (p.12).

Para Sánchez et al., (2021) acción de emprender una actividad que requiere un capital inicial para empezar una serie de acciones para el establecimiento de un producto o servicio físico o digital (p.11).

De acuerdo a los autores citados un emprendimiento es una actividad que exige esfuerzo y trabajo, pero permitiría mejorar las condiciones de vida de quien lo dirija y a su vez de la comunidad ya que un emprendimiento es fuente de trabajo y dinamismo económico de una zona.

Para emprender un negocio debe darse en primera instancia (Figura 1) el análisis de la situación actual a nivel nacional, posterior análisis del entorno, para luego realizar una planificación corporativa de cómo se va implementar el emprendimiento, se debe además monitorear todo el proceso para ir implementando mejoras si es necesario y por último el análisis de todos los recuestados.

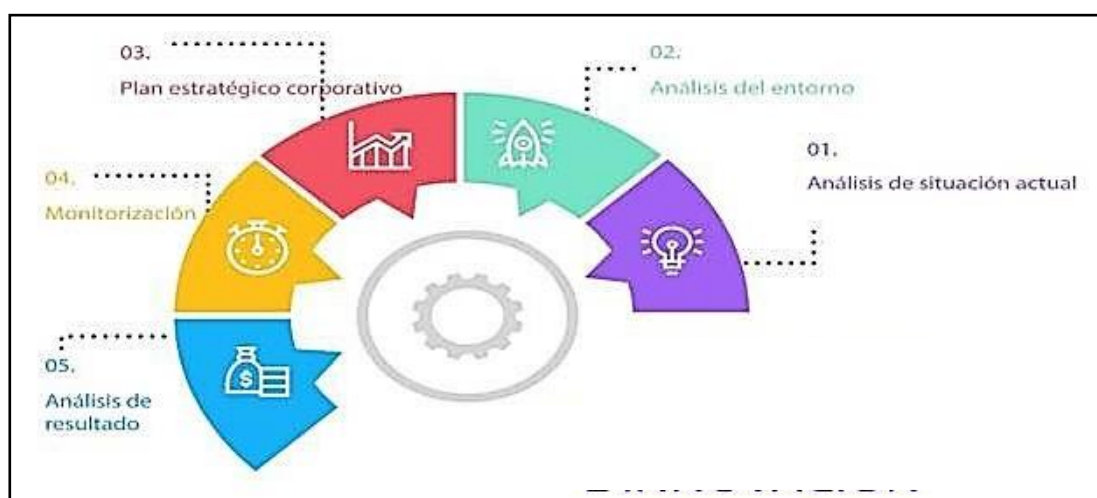


Figura 2. Pasos para la formación, planificación, evaluación y seguimiento de un emprendimiento.

Fuente: (Flores, 2019).

2.2.5.1. Tipos De Emprendimiento

Los tipos de emprendimiento han sido definidos en diferentes ramas, sin embargo, los más representativos y comunes son: emprendimientos por necesidad, por oportunidad y los llamados dinámicos, también externos, de franquicias y creativos.

En base a lo establecido por Flores (2019) se presentan los siguientes tipos de emprendimientos.

- **Emprendimiento Social:** es un tipo de negocio donde se busca y se piensa primero en el bienestar de la población sea este un negocio con fines de lucro o no; para otros autores el emprendimiento social viene siendo una técnica de empresas y centros de emprendimiento sin fines de lucro o creados por gobiernos centrales regionales o jurisdiccionales a fin de apoyar y potenciar la economía de la zona y su vez buscando solución a problemas culturales y ambientales (Fiallos, 2018).
- **Emprendimiento por Necesidad:** es un tipo de emprendimiento que se presenta cuando en el mercado no existen oportunidades laborales, porque las personas por la necesidad de generar ingresos económicos forjan un negocio sea éste de productos o servicios y de cualquier rubro (Flores, 2019).
- **Emprendimiento por Oportunidad:** es cuando en una zona se requiere la presencia de un producto o servicio y se instala el negocio conociendo la oportunidad de crecimiento rápido en el mercado, sin embargo, para evitar en un futuro la competencia y asegurar sus clientes deben ofrecer precios justos a sus clientes (Flores, 2019).
- **Emprendimiento Dinámico:** es un tipo de emprendimiento que se caracteriza por un rápido crecimiento en el mercado ya que al ser innovador y nuevo hace que el público quiera probarlo, para constituirse en un emprendimiento dinámico debe generar ventas mínimas anuales de \$100.000 por su alto nivel de innovación (Molina, Ruiz, Collazos, & Hernández, 2021).

- **Emprendedores Externos:** Los emprendedores externos se suelen decir que son aquellos que prestan asesoría a las empresas o compañías que requieren innovar productos o servicios que poseen; también suelen ser emprendedores externos los socios de las compañías que no son dueños directamente, más bien son inversionistas que ponen su dinero sobre negocios a los que consideran son rentables y van a tener de retorno su inversión en un tiempo corto (Ríos , 2017).

- **Emprendedores de Franquicias:** Las franquicias son aquellos negocios exitosos y que se extienden gracias a la compra de una licencia que los faculta a establecer la marca en un sitio, esta marca puede ser nacional o internacional pero existen políticas que deben ser respetadas, suelen ser muy costosas pero gracias a la popularidad de la misma el emprendedor puede recuperar su capital invertido al igual que todos los emprendedores que emprendan un negocio propio o de franquicia deben realizar un estudio de mercado para que conocer si el mismo será exitoso en la zona en la cual será establecido (Vélez & Ortiz, 2016).

- **Emprendedores Creativos:** Son aquellos emprendedores que han fusionados productos y servicios ya existentes para hacerlos creativos y llamativos para el público, es decir si antes un teléfono celular era simplemente un medio de comunicación y mensajes de textos con el tiempo se evolucionó el producto y actualmente tenemos tabletas teléfonos inteligentes es lo mismo que ocurre con emprendedores creativos que suelen ser productos a menor escala, pero llamativos y que suplen la necesidad que presenta el mercado; lo mismo ocurre con los emprendedores creativos de servicios suelen contratar personal que tengan hasta dos profesionales o talentos para cuando se requiera el servicio no enviar varias personas sino una sola que sea capaz de solucionar el requerimiento del cliente (Cedeño, 2019).

2.2.5.2. Emprendedor

De acuerdo a Vélez y Ortiz (2016) es un agente económico que busca que su capital tenga rentabilidad mediante el establecimiento de un negocios físico o digital que

ofrezca un bien o servicio a la comunidad y a cambio se retribuya monetariamente por aquello (p.34).

De acuerdo a lo indicado por este autor el emprendedor es una persona que gracias al capital que posee puede emprender un negocio de cualquier rubro en el que se sienta cómodo, tenga experiencia y sobre todo haya la necesidad de ser implementado.

De acuerdo a Fiallos (2018) un emprendedor busca un cambio social y económico ya que con su idea ayudará al dinamismo económico de una zona gracias al establecimiento de su negocio sin importar su rubro (p.74).

Por su parte Ortiz et al., (2021) considera que emprendedor es aquella persona llena de ideas innovadoras que al plasmarla permite mejorar la situación social y económica personal y colectiva (p.23).

2.2.5.2.1. Factores que Motivan y bloquean a emprendedor

Los factores que motivan al emprendimiento son Villarreal (2021) y también Barragan y Ayaviri (2017):

- Instinto de supervivencia y de superación y buscar un mejor futuro personal y para la familia.
- Contar con familia y amigos emprendedores que le guíen para que siga la misma línea.
- Ser creativo para innovar y crear algo nuevo y tener la seguridad y constancia y perder el miedo al fracaso.
- Tener resiliencia personal y familiar que le ayude a no tener miedo al fracaso.

De acuerdo a los aportes de los autores Padilla et al., (2016) y también Sánchez et al., (2021) los factores que bloquean el emprendimiento son:

- Miedo al fracaso, se debe a que el medio social en el desarrolla no cree en el emprendimiento y por ende transmite ese pensamiento de miedo que impide el establecer un negocio propio.
- Poco apoyo de los padres y familiares para emprender un negocio.
- El haber crecido en un ambiente en donde no se fomente el crecimiento profesional y personal.
- Falta de apoyo de la pareja o núcleo más cercano.

2.2.5.2.2. Factores Sociológicos Del Emprendedor

- **Factores que motivan el emprendimiento**

De acuerdo a los autores Cabezas (2018) y Cedeño (2019)

- El emprendedor cuenta con familiares los cuales los apoyan cada día para emprender cualquier negocio y los alientan pese a que el mismo fracase (Campaña, 2011).
- Ha construido a lo largo de su vida un buen sistema crediticio que le otorga la oportunidad que ha financiarse y tener un capital de trabajo para empezar su emprendimiento (Cabezas, Andrade, & Torres, 2018).

- **Factores que bloquean el emprendimiento**

De acuerdo a los autores Cabezas (2018) los factores que bloquean el emprendimiento son:

Situación social económica que previene a los emprendedores a invertir en tiempos difíciles. - Falta de confianza de los bancos en otorgar créditos para el financiamiento de emprendimientos. - Pocos programas que asesoren a las personas para que emprendan su propio negocio. - Situación crítica a nivel pandemia que frena a los emprendedores.

2.2.6. Innovación Social

Para algunos, el origen del término puede encontrarse en la teoría del cambio social de William Ogburn en 1923. Según este sociólogo americano, el cambio social tendría lugar en la interacción entre dos culturas complementarias: la cultura material (los artefactos y proyectos tecnológicos) y la cultura inmaterial las reglas y prácticas que caracterizan nuestra relación con la tecnología (Innerarty, 2009). Otros autores van mucho más atrás y se remontan a las obras de sociólogos como como Karl Marx, Max Weber y Emile Durkeim, quienes centraron su atención en procesos más amplios de cambio social.

La innovación social reside en dos pilares: la innovación institucional, que comprende las innovaciones en las relaciones sociales, en el empoderamiento de las personas y en la gobernanza y la innovación en el sentido de la economía social, como la satisfacción de las necesidades que se producen en las comunidades locales (Vega, 2017).

2.2.7. Centros de emprendimiento

Es un espacio destinado para personas naturales que tengan ideas innovadoras, empuje e iniciativa para emprender su propio negocio, el centro debe ofrecer al usuario formación, acompañamiento, herramientas y apoyos que le permiten validar sus ideas de negocio, desde la idea hasta el financiamiento y ejecución, con ello se garantiza mejorar las condiciones de vida de la zona en donde se asiente el negocio ya que el mismo ayudara al dinamismo económico y a la generación de empleo directos e indirectos (Velez & Ortiz, 2016).

2.2.7.1. Servicios que Ofrecen

De acuerdo a los aportes de García (2015) dentro de un centro de emprendimiento se brinda los siguientes servicios:

- *Servicios de estímulo hacia el emprendedor:* se escucha las propuestas, consultas e inquietudes de los usuarios que deseen presentar proyectos sobre ideas de servicios o productos innovadores (García, 2015).

- *Servicio de comunicación:* dentro de los centros de emprendimientos hay personas destinadas atender a el usuario con preguntas frecuentes, algunos de estos sitios dan la opción de visita a sus oficinas y otros atienden de manera virtual sea por mensajería de WhatsApp, correo electrónico o llamada telefónica (García, 2015).

- *Servicios de consultas mediante citas:* si el usuario tiene un proyecto en firme o ha presentado avances preliminarmente debe tomar citas para recibir la asesoría de los expertos anexos al centro (García, 2015).

- *Servicios de tutorización de proyectos:* en los centros de emprendimientos deben contar con profesionales que tengan conocimientos sobre proyectos de inversión o productivos ya que personas que buscan ayuda en el centro deben ser guiados para poder concretar su negocio (García, 2015).

- *Servicios de formación y capacitación:* el centro de emprendimiento debe contar con una planificación de capacitaciones para la ciudadanía que lo solicite o aquellos que hayan presentado propuestas para emprender un negocio y requieren de ayuda profesional.

- *Servicios de asistencia en la constitución del negocio:* consiste en dar asesoramiento técnico una vez que el emprendimiento ya se encuentra en fase de empezar su operación.

- *Servicios sobre asesoramiento de financiamiento:* se brinda asesoría para la ejecución del proyecto de inversión y su presentación en las instituciones financieras para la generación de un crédito (García, 2015).

2.2.7.2. Actividades que realizan

De acuerdo a los aportes de Peña (2020) algunas de las actividades que se realizan dentro de los centros de emprendimiento son las siguientes:

- Dar información y direccionamiento sobre las áreas en las cuales se puede forjar un emprendimiento de forma rentable.
- Ofrecer capacitaciones a personas que requieran adquirir habilidades y destrezas en la implementación de un negocio.
- Ofrecer talleres teóricos prácticos sobre la importancia del emprendimiento, como método para incentivar a la población a emprender su propio negocio.
- Brindar asesorías sobre fuentes de financiamiento para emprendimientos.
- Dar seguimiento a ideas innovadoras que los usuarios presenten.
- Forjar proyectos para que los sectores de economía popular y solidaria se sumen y creen fuentes de empleo.
- Convocatorias para que la ciudadanía presente sus proyectos innovadores y seleccionar los más atractivos, para otorgarles ayudas para su ejecución.

2.2.7.3. Los Centro de Emprendimiento en América Latina

En América Latina el emprendimiento aún no es un tema que tenga relevancia, por que en muchos de los países de la región están constituidos por monopolios, es decir grandes empresas transnacionales que manejan el mercado y no permiten que los microempresarios puedan crecer satisfactoriamente por que acaparan a todo el mercado.

A nivel de América Latina se considera existen varios centros de emprendimientos sin embargo muchos de estos nos muestran cifras ni mantienen páginas web vigentes para conocer la trascendencia de sus trabajo en beneficio del emprendedor; por ello se presenta un cuadro comparativo (Tabla 1) de la mayoría de los países de la región y de centros de emprendimientos importantes que muestran su trabajo además cuentan con presencia en las ciudad más importantes de los territorios en los que se asientan.

Tabla 1. Cuadro comparativo de los Centros de Emprendimiento con más impacto y trascendencia a nivel de América Latina

Pais	Centro	Auspiciante	Fuentes de financiamiento	Creación	Número de centros en el territorio	Resultados más importantes
Belice	SBDC Belice	BELTRAID E	Financiamiento público y apoyo logístico de la academia	2012	2	En Belice el emprendimiento no tiene mayor auge las empresas estatales son las que dirigen la economía del país, sin embargo, se logró agrupar microempresas de más de 800 pescadores artesanales
Chile	Centros de Desarrollo de Negocios	SERCOTEC	Público y privado	2015	51	En Chile el emprendimiento está en pleno auge logrando forjar más de 15000 microempresas en todo el país durante los últimos 5 años mediante alianzas públicas y privadas con centros de emprendimiento de renombre como SERCOTEC.
Colombia	Centros de Desarrollo Empresarial	de MinCIT	Público y privado	2013	9	Los dos centros de emprendimiento presentados han logrado constituirse como instituciones solidarias en beneficio de personas de economía popular y solidaria donde los proyectos ejecutados y apoyados son de procesos productivos generando más de 9000 mil en los últimos cuatro años.
	Centros de Formación	de SENA	Público	2014	117	
Costa Rica	CIDE PYME	DIGEPYM E (Ministerio de Economía, Industria y Comercio)	Público	-	7	En Costa Rica los avances en cuanto a los centros de emprendimientos están enfocados en proyectos productivos amigables con el medio ambiente y de mano de los objetivos del desarrollo sostenible ya que el país protege al máximo los recursos naturales enfocándose negocios relacionados a la economía circular y compost orgánico, alrededor de 500 emprendimientos por año.
El	CDMYPE	CONAMYP	Público y privado	2010	14	El país en cuanto a emprendimiento se trata no existen muchos

Salvador		E					datos, sin embargo, CDMYPE es el centro de emprendimiento más representativo y el cual presenta proyecciones en temas de emprendimiento logrando así direccionar los esfuerzos en proyectos productivos de labranza de la tierra y ganaderos presentando alrededor de 50 al año.
Guatemala	Promipyme	Ministerio de Economía	Fondo gobierno (préstamo BID)	2012	8		En Guatemala los centros de emprendimientos no han tenido mayor impacto la información presentada evidencia el descontrol del comercio informal la ciudadanía no desea constituirse como microempresa presentándose alrededor de 30 emprendimientos al año una cifra relativamente baja al resto de la región.
Honduras	CDE Mipyme	Secretaría de Desarrollo Económico	Público y privado	2016	13		En Honduras no existe información del centro de emprendiendo sin embargo se localiza información que hace entender que el emprendimiento no tiene éxito ya que los monopolios gobiernan el mercado, sin embargo, CDE Mipyme registra proyectos de emprendimiento con una incidencia de 25 por año.
México	CDPE	AMCDPE	Público y privado	2003	31		México es un país con millones de habitantes donde el monopolio sigue de manifiesto las estadísticas indican que el país genera 35 mil negocios cada mes muchos de los cuales no avanzan hasta los 6 meses en el mercado, el centro de emprendimiento CDPE uno de los más reconocidos del país indica direccionar más de 25 mil negocios cada trimestre.
Nicaragua	Delegaciones Regionales	Ministerio de Economía	Público	2007	19		El centro de emprendimiento delegaciones regionales ha logrado marcar un precedente en Nicaragua en donde es posible la generación de nuevos emprendimientos se conocen que la

		Familiar, Comunitaria				cifra de microempresas establecidas por influencia del centro es de 250 emprendimientos anuales.
Panamá	Oficinas emprendedoras y Asociativa	Cooperativa		-	13	Panamá en los últimos años ha logrado generar muchas fuentes de empleo gracias a pequeños emprendimientos generados el centro citado se atribuye 500 emprendimientos ejecutados por año.
Perú	Regionales	Autoridad de la Mipyme	Público y privado	2013	36	Perú de acuerdo al centro de emprendimiento citado ejecuta más de 400 emprendimientos al año en distintos rubros ya sean productivos o no productivos.
República Dominicana	Centros de Desarrollo Empresarial	Ministerio de la Producción	Público y privado	2015	13	República Dominicana presenta emprendimientos de servicios y productos muchos enfocados al área de turismo habiendo el centro de emprendimiento citado ejecutado 250 durante el año 2021.
Uruguay	Centro Mipymes	Ministerio de Industria, Comercio y Mipyme	Público y privado	2018	2	Uruguay es un país que presenta una interesante incidencia en cuanto a temas de emprendimientos se refiere, en el país a través del centro citado que es uno de los más importante ha ejecutado 600 emprendimiento anuales en los últimos años teniendo un baja en la pandemia del 70%.

Fuentes: (Brume, 2017; Sánchez, Pérez, & Pulido, 2021; Ríos, 2017; Sánchez, Pérez, & Pulido, 2021).

Elaborado por: autora de la investigación

2.2.7.4. Los centros de Emprendimiento en el Ecuador

El Emprendimiento en el Ecuador de acuerdo a los aportes de Vernaza et al., (2020) “aun requiere de impulso por parte del gobierno nacional y de entidades financieras las cuales exigen una serie de requisitos para otorgar créditos cuyos intereses son muy altos para quien recién inicia en el mundo de los negocios” (p.23).

Siguiendo esta misma línea Flores (2019) hace énfasis en la importancia de los centros de emprendimiento en la formación del emprendedor, mismo que aún no tiene el impacto y el apoyo necesario para lograr un mayor alcance (p.154).

En base a los autores citados a nivel de Ecuador se evidencian problemáticas que giran en torno al emprendedor por un lado tenemos la falta de financiamiento para el impulso de un negocio y por otro lado la falta de apoyo hacia los centros de emprendimiento para que logren formar aquellas personas con ideas innovadoras que requieren el apoyo de profesionales que le transmitan el conocimiento para el proceso de formación de su microempresa.

De acuerdo a Ríos (2017) en el país existen centros de emprendimientos, algunos de los cuales no han tenido la acogida necesaria y se convierten en elefantes blancos que no brindan la ayuda proyectada, otros son aún muy pequeños que no se encuentra información al respecto, y existen otros relativamente nuevos que buscan impulsar el emprendimiento como mecanismo del dinamismo económico del país.

Se detallan (tabla 1) centro de emprendimientos ubicados en el Ecuador: Conquito, Innulsar, Ade, Guayaquil Emprende, Muyu, emprendimiento e innovación Quevedo los cuales son en algunos casos Públicos y privados y mixtos, se financian gracias a las alianzas que mantienen para la gestión de recursos humanos, materiales y tecnológicos casi todos buscan el impulso y desarrollo de los emprendedores como estrategia para el desarrollo productivo, sociales y económico de las distintas zonas del país. (Tabla 2) también se presenta un cuadro comparativo de los centros de emprendimientos fundados impulsados y creados por instituciones de educación superior en el Ecuador.

Tabla 2. Cuadro comparativo de los Centros de emprendimiento en Ecuador

<i>Aspectos</i>	CONQUITO	INNPULSAR	ADE	GUAYAQUIL EMPRENDE	MUYU	EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN, QUEVEDO
<i>Tipo</i>	Público-Privado	Público-Privado	Privada	Privada	Público-Privado	Pública
<i>Ubicación</i>	Quito	Azuay	Loja	Guayaquil	Quito	Quevedo
<i>Generalidades</i>	Impulsa el desarrollo local sostenible promoviendo, riqueza, empleo e innovación e infraestructura.	Da apertura para que pequeños y grandes emprendedores puedan aportar al dinamismo económico de la ciudad de Cuenca.	Organismo privado sin fines de lucro busca impulsar en los emprendedores la fusión del conocimiento y la tecnología.	Espacio para impulsar el desarrollo de emprendedores de la ciudad de Guayaquil.	Generación de espacios, redes y fuentes para impulsar al emprendedor formándose siguiendo como referente modelos exitosos.	Centro de emprendimiento de la prefectura de Los Ríos que busca la generación del emprendimiento en la zona norte.
<i>Fundación</i>	2003	2004	2001	2017	2018	2020
<i>Alcance</i>	Potencia las capacidades productivas y la generación de empleo de más de un millón de personas pertenecientes a la PEA en la ciudad de Quito.	Promover el desarrollo de emprendedores en la ciudad de Cuenca permitiendo la generación de empleos fortaleciendo el sistema productivo local y regional.	Contribuir al desarrollo económico nacional gracias a los emprendimientos que se generen en la ciudad.	Lograr impulsar el desarrollo económico de la ciudad mediante la capacitación y formación a jóvenes emprendedores con aspiraciones de crecimiento.	Impulsar las habilidades, conocimientos y capacidades de personas con espíritu emprendedor que tenga ganas de superación y crecimiento empresarial.	Lograr un desarrollo socioeconómico mediante la generación del emprendimiento en la zona norte de la Provincia de Los Ríos.

<i>Entidad u institución de auspicio</i>	GAD Municipal del distrito metropolitano de Quito, ISOTEC, ONU, Universidades públicas del país.	Gad Municipal de Cuenca, cámara de industrias de Cuenca, confecciones en cuero CONCUERO.	Cámaras de Industrias de Loja, Lojagas	Cámara de industrias Ecuador, empresas privadas.	de Cofradía Hotelera del en alianza con la Fundación CRISFE	Prefectura de la Provincia de Los Ríos.
<i>Aliados Estratégicos</i>	Cámara de comercio de Quito, sector maderero CAPEIPI, superintendencia de compañías.	Corporación Andina de Fomento, AVINA, Red de incubadoras del Ecuador, Intuiciones de industrias y competitividad.	Universidad Técnica Particular de Loja.	Empresas privadas con iniciativas de crecimiento.	Empresas privadas con iniciativas de crecimiento.	Gad Municipal de Quevedo, Cámara de Comercio de Quevedo

Fuentes: (Cabezas, Andrade, & Torres, 2018; Cañas, 2015)

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 3. Cuadro Comparativo de Centro de Emprendimiento creados y auspiciados por instituciones de educación superior en el Ecuador.

Centro de Desarrollo de Emprendedores (CEEMP)¹	Centro de Innovación y Desarrollo Empresarial (CIDE)²	Centro de Innovación y Emprendimiento (PRENDHO)³
<p>El Centro de Desarrollo de Emprendedores impulsada por la Escuela Superior Politécnica del Litoral busca contribuir a líderes emprendedores impulsando la innovación y desarrollo económico de la región, el centro no solo apoya a los estudiantes de la ESPOL también direccionada proyectos de innovación de personas naturales y jurídicas, ofreciendo cursos, talleres, seminarios, eventos y conferencias.</p> <p>Los patrocinadores del centro son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Grupo Nobis. ○ Ecuador Triunfador ○ Consejo de universidad de Flamenco ○ ESPAE ○ Grupo Difare 	<p>Es un centro de emprendimiento creado y auspiciado por el vicerrectorado de investigación y vinculación con la colectividad de la Escuela Superior del Ejército, creado en el año 2003, cuya misión es “promover una cultura de emprendimiento e innovación en la comunidad, permitiendo asesorar e impulsar a emprendedores.</p> <p>Teniendo como socios estratégicos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ministerio de inclusión económica y social. ○ Cámara de comercio de Quito. ○ CAPEIPI ○ Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre. 	<p>Es un centro de emprendimiento de la Universidad Técnica Particular de Loja que busca promover la innovación mediante programas de incubación y aceleración, y proyectos de autogestión, basados en I+D+i, dentro de la industria de emprendimientos dinámicos, culturales y de creatividad, que permitan el desarrollo económico de la zona mediante la fusión de innovación, liderazgo y uso de la tecnología para fines comunes.</p>

Nota: Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)¹; Escuela Superior del Ejército²; Universidad Técnica Particular de Loja³.

Fuentes: (Padilla, Quispe, Nogueira, & Hernández, 2016; Barragan & Ayaviri, 2017)

Elaborado por: autora de la investigación

2.2.8. Pasos para el diseño de la Matriz de Marco Lógico

Para la realización de la matriz de marco lógico se requiere seguir los siguientes pasos mismos que fueron interpretados a partir del artículo titulado “*El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos*” que se detalla a continuación:

○ Paso 1. análisis de los involucrados.

- Se define la importancia, intensidad y compromiso de los involucrados y la afectación que los mismos pueden generar al proyecto a ejecutar.

- Dentro de los pasos a seguir se presenta un esquema en forma de ejemplo sobre la identificación de los involucrados que pueden ser organismos reguladores, municipios ministerios, familias, etc., hay que recordar que cada proyecto tendrá sus propios involucrados ya que conforme a la naturaleza del mismo van a estar relacionadas las personas o empresas.

- Es necesario el recoger información sobre los involucrados relacionados al problema que se requiere a analizar para obtener dicha información se aplican instrumentos como encuestas, entrevistas, al aplicar los instrumentos éstos deben ser evaluados y tener una calificación donde 1 representa menor relación del involucrado con el problema y el 5 mayor impacto o relación del involucrado frente al problema (Sánchez, 2007).

○ Paso 2. Análisis del Problema.

- Para el análisis del problema se suele utilizar una de las herramientas más comunes y utilizadas para identificar causas y efectos como el árbol de problemas; se requiere siempre un problema crítico o central que se ubicará en el centro de la matriz para obtener previamente se puede establecer una lluvia de ideas a juicio de los investigadores o grupo analista cabe mencionar que el problema se lo redacta en estado negativo (Sánchez, 2007).

- Una vez obtenido el problema central se construye el árbol de problemas colocando el problema formulado en estado negativo en el centro del esquema, los efectos se los coloca en la parte de arriba y las causas en la parte de abajo, se pueden incluso presentar causas primarias y causas secundarios los efectos van a en relación a esas causas presentadas (Sánchez, 2007).

- Se pueden ir formando un borrador previo de causas primarias y secundarias numeradas por ejemplos causa 1. y sus sub causas o secundarias 2.1, 2.2. etc. para llevar un orden, pero cuando ya esté formado se puede crear un nuevo árbol estético y agrupando toda la información, se puede incluso hacer un nuevo análisis para estar seguros que el diagrama o esquema realizado (árbol) concuerdan y presentan lógica (Sánchez, 2007).

○ **Paso 3. Análisis de los objetivos (medios y fines)**

Los objetivos permiten describir la situación o escenarios futuros hacia dónde se quiere llegar cuando se encuentre solución al problema, para construir el árbol de objetivos, se requiere utilizar el mismo esquema del árbol de problemas realizado, donde las causas tomarán el nombre de medios y los efectos el nombre de fines y el problema central de convierte en un propósito proyectado que se busca lograr en el tiempo de ejecución destinado, en pocas palabras todo nuestra árbol de objetivos será positivo porque los medios serán las acciones a realizar para lograr fines positivos que se lograr con la proyección realizada (Sánchez, 2007).

○ **Paso 4. Identificación de las alternativas (acciones) de solución.**

En base a la interpretación del artículo analizado sobre la identificación de alternativas de solución las mismas se efectúan en base al Árbol de objetivos, el cual se construye en base al árbol de problemas. Los problemas que previamente habían sido descritos como situaciones negativas, percibidas como tales, sobre todo por los involucrados, se convierten en estados positivos, configurando una situación futura deseada, de carácter ideal, en la que los problemas serían solucionados. En otras palabras, los objetivos de desarrollo se construyen suponiendo la solución de los problemas

concretos que afectan a la población y cuya definición y relaciones se han establecido en el paso denominado Árbol de problemas (Sánchez, 2007).

- **Paso 5 - Elaborar la estructura analítica del proyecto (EAP).**

Se procede a la esquematización del proyecto indicando los cuatro niveles el fin: que corresponde a indicar cómo el programa en el largo plazo, contribuye a la solución del problema que se ha diagnosticado; luego tenemos el propósito correspondiente a indicar cuál es el resultado directo a ser logrado como consecuencia de la utilización de los productos (productos y/o productos) entregados por el programa; componentes que es donde se identifica y se describe cuáles son los productos (bienes y/o servicios) específicos que produce o entrega el programa para cumplir su propósito. y por último tenemos las actividades donde se indican cuáles son las principales tareas que se deben desarrollar para generar los productos (componentes) del programa (Ortegón, Pacheco, & Prieto, 2015).

Una vez que ya tenemos toda la información se procede a colocarla en la matriz de marco lógico donde en la primera columna se coloca el resumen narrativo compuesto por fin, propósito, componentes y actividades, en la segunda columna indicadores que es la especificación cuantitativa y cualitativa para medir el logro de un objetivo; la siguiente columna serán los medios de verificación que son por ejemplo listas, fotos, videos que evidencien el cumplimiento, y por último la columna de supuestos (Ortegón, Pacheco, & Prieto, 2015).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. La Constitución del Ecuador 2008 y el emprendimiento

El emprendimiento en el Ecuador está respaldado por leyes, que incentivan la creación de empresas, como medio para garantizar un mejor nivel de vida y una alternativa para dinamizar la economía.

En la Constitución del Ecuador del 2008, dentro del capítulo 3 denominado Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria se habla del emprendimiento en específico, en el art. 39 que estipula lo siguiente: que el estado garantizara a los jóvenes políticas públicas, programas y recursos que permitan su participación en todos los ámbitos, en particular en los espacios del poder público; es así que el estado reconoce a los jóvenes como actores estratégicos del país quienes deben buscar los medios para emprender su propio negocio que aporte al dinamismo económico del país; sin embargo al vivir en un estado libre y democrático cada ciudadano lleva una vida como se sienta pleno.

Estado fomentará su incorporación al trabajo en condiciones justas y dignas, con énfasis en la capacitación, la garantía de acceso al primer empleo y la promoción de sus habilidades de emprendimiento. La educación es indispensable para los seres humanos y por ende tiene que centrarse en ella el gobierno, para así poder tener una sociedad con mente emprendedora llena de valores y llegar a obtener una sociedad con visión empresarial y dispuesta a asumir riesgos.

2.3.2. La economía popular y solidaria y el emprendimiento

El desarrollo de emprendimientos bajo el concepto de unidades económicas populares, presentan un enfoque basado en el beneficio social y que se los considera generalmente como microempresas, que ayudan a sus propietarios a mejorar su calidad de vida, y buscar mejores oportunidades de negocios en el mercado, en el cual puedan acceder a un mejor nivel de ingresos e interactuar con agentes económicos.

La concepción del emprendimiento bajo el enfoque de las unidades económicas populares, se respalda en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, dentro del art. 73 se estipula todas las unidades económicas como los emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, comerciantes minoristas y talleres artesanales siendo aquellos los tipos de emprendimientos sociales de economía solidaria que son igual de importantes que todas las pymes del país ya que generan empleos directos e indirectos.

Detallando más a profundidad la concepción general del emprendimiento en cuanto a la prestación de bienes y servicios, en el art. 75 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, se mencionan aspectos importantes sobre los tipos de emprendimientos y la importancia de los mismos que el dinamismo económico y productivo del país aportando a disminuir los índices de pobreza ya que existen fuentes de empleo y por ende una mejor calidad de vida.

2.3.3. Incursión del emprendimiento en el Plan Nacional Toda Una Vida

En Plan Nacional Toda Una Vida (2017-2021) se presenta 12 objetivos mismo que buscan transformar los distintos sectores del país buscando la sostenibilidad social, económica y ambiental en beneficio de la sociedad civil, con ello también se espera que mejore la calidad de vida de la población generando fuentes de empleo e incentivando a las personas a invertir y emprender su propio negocio (SEMPLADES, 2017).

Dentro del plan existe un objetivo en específico que involucra al desarrollo de emprendimiento como medio encaminado a mejorar la calidad de vida, acceder a mejores servicios y contrarrestar los efectos de la pobreza. Se considera que el objetivo #6 *“garantizar el trabajo estable, justo y digno, en su diversidad de formas”*. tributa directamente en buscar los medios para otorgar fuentes de empleos a la población y uno de los medios es incentivando a la población económicamente activa a generar sus emprendimientos que generen fuentes de empleos directos e indirectos a la población.

Dentro de este objetivo mencionado además de tributar con el emprendimiento también busca que la ciudadanía se esfuerce por trabajar ya que es una de las vías que permiten mejorar su calidad de vida, además que promueve a la producción, crecimiento y desarrollo de las regiones, tal cual se presenta a continuación:

Las interrelaciones entre trabajo, producción y reproducción económica están directamente vinculadas con la actual distribución de los medios de producción, como resultado de la aplicación, durante las últimas décadas, de una política neoliberal que reforzó las inequidades sociales y acentuó la exclusión heredada del modelo primario exportador.

2.3.4. Código orgánico de la producción comercio e inversiones

Dentro del código orgánico de producción, comercio e inversiones, se prioriza al emprendimiento como un eje fundamental para la transformación de la matriz productiva. Así mismo se promoverá un trabajo conjunto entre entidades públicas como privadas para fomentarla actividad emprendedora. dentro del Art. 11 de este código se establecen que consejo sectorial tiene como gin diseñar planes que sirven como insumo vinculante para la planificación de la innovación y en el emprendimiento en país que aporte al crecimiento de la matriz productiva.

El código orgánico de producción, dentro del el art. 36, hace referencia al emprendimiento y las diversas formas en que se puede desarrollar. donde se establecen que las Zonas Especiales de Desarrollo Económico podrán ser de los siguientes tipos:

- Para ejecutar actividades de transferencia y de desagregación de tecnología e innovación
- Para ejecutar operaciones de diversificación industrial

Según él (COPCI, 2010), en el código orgánico de producción, comercio e inversiones, capítulo II: De los Órganos de Regulación de las MIPYMES; Art. 54.- Institucionalidad y Competencias. Establece que se debe propiciar la educación en emprendimiento y que las Universidades juegan un rol importante dentro de este aspecto.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene un enfoque mixto es decir cualitativa y cuantitativa, donde su predominación de investigación se centró en lo cuantitativo, con el objetivo de realizar un análisis de datos mediante entrevistas y encuestas para determinar la situación sobre gestión operativa del centro de emprendimiento de la zona norte de la prefectura de Los Ríos.

3.1.1. Método Analítico

El método analítico compuesto por una serie de premisas que permiten descomponer un todo en partes para determinar las causas y efectos que pueden generar una situación o proceso (Ruiz, 2006). Se aplicó el método analítico ya que se estudiarán aspectos particulares respecto a la gestión operativa llevada por el centro de emprendimiento de la zona norte de la provincia de Los Ríos, estableciendo un sustento general para así determinar los cambios específicos que deben mejorar para crear una organización óptima.

3.1.2. Método Inductivo-deductivo

El método inductivo deductivo utilizó el análisis de hechos a través del razonamiento lógico, con la finalidad de obtener conclusiones que van desde lo general hacia lo particular (Cabezas, Andrade, & Torres, 2018). Dentro de la investigación, el método inductivo deductivo ayudó en la elaboración de conclusiones generales a partir de hechos particulares, se lo empleará para comprender la importancia de la gestión operativa como medio para lograr el fortalecimiento del control interno del centro de emprendimiento.

3.1.3. Método Descriptivo

Se encargó de puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación (Ruiz, 2006). Este procedimiento de investigación se utilizó cuando se

analizó las actividades de cada área y se planteó la encuesta, permitiendo determinar qué elementos o fenómenos estaban influyendo en la operatividad de la institución.

3.2. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Población y muestra

A continuación, se detalla la población y muestra de la investigación

3.2.1.1. Población

La población estuvo constituida por las 15 personas que laboran en el área administrativa del centro de emprendimiento de la zona norte de la provincia de Los Ríos y los usuarios y emprendedores al centro que suman 100.

3.2.1.2. Muestra

Al ser una población corta la muestra es la totalidad de la misma constituida por 15 personas que laboran en el centro objeto de estudio y 100 emprendedores asociados al centro.

3.2.2. Técnicas de investigación

3.2.2.1. Encuesta

La encuesta es un procedimiento dentro de una investigación que permite recabar datos sin modificación del entornos ni fenómeno de donde se extrae la información (Malhotra, 2008). Para la presente investigación se empleó una encuesta compuesta por 16 preguntas para el personal del área administrativa y 10 preguntas para los usuarios (emprendedores) asociados al centro.

3.2.2.2. Observación Directa

Esta técnica es un instrumento de recolección de información muy importante y consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta (Hernandez-Sapieri et al, 2010). Se observó la situación respecto al control interno que existe en el centro de emprendimiento logrando conseguir información importante para complementar el diagnóstico y conocer el manejo administrativo de la institución.

3.2.3. Instrumentos de Investigación

3.2.3.1. Ficha de entrevistas

Se realizarán entrevistas con el fin de conocer la gestión operativa y la administración general llevada por el centro para tal fin se realizó un cuestionario compuesto por 15 preguntas aplicadas al director del centro.

3.2.3.2. Cuestionario

Instrumento que permite recopilar información para el desarrollo del proyecto, el mismo constará de preguntas previamente elaboradas que serán aplicadas a posterior (Sapag & Sapag, 2008). Para la aplicación de la encuesta en la presente investigación, sobre la población investigada, se elaboró un cuestionario con preguntas cerradas.

3.3. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

De acuerdo a los aportes de Cabezas et al., (2018) marco teórico es el “apartado donde se plasma la recopilación del estado del arte respecto a las variables investigadas; consiste en una amplia descripción que integra teorías, modelos, postulados etc., todo ello permite dar sentidos a los hechos y fenómenos que orientan la investigación” (p.48).

Para el diseño y realización del marco teórico se llevaron a cabo el siguiente proceso:

- Utilización de bases de datos académicas de impacto mundial (Scopus, JCR, web of Science) y regional (Latindex, Scielo, Dialnet, PKP Index, Etc).
- Organización y descripción de conceptos en base a las variables dependiente e independiente.
- Utilización de varios autores por temas para tener varias opiniones y poder realizar comparaciones entre los conceptos.
- Presentación de información sobre centros de emprendimientos a nivel de Latinoamérica y Ecuador haciendo uso de cuadros comparativos para identificar aspectos relevantes como sus objetivos, metas, formas de gestión y los resultados que hayan obtenido.
- Se complementa la información presentada con teorías aplicables al problema de investigación.

3.4. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La recolección de la información primaria fue tomada mediante encuestas y entrevistas a colaboradores y usuarios del centro de emprendimiento de la zona Norte de la prefectura de Los Ríos, misma que será recaba de forma presencial con varias visitas realizadas al centro de emprendimiento, además se encuestara para conocer la percepción de los usuarios respecto a la atención que reciben por parte de los colaboradores de la institución; una vez obtenido todos los datos se procederá a la tabulación de la información.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Para el procesamiento de la información se realizaron las siguientes actividades:

- *Elaboración de cuadros estadísticos:* se procedió a la tabulación de la información realizando cuadros estadísticos básicos para la tabulación de las encuestas y entrevistas realizadas.

- *Realización de gráficos:* los gráficos fueron presentados por cada una de las preguntas de las encuestas, mismas que serán en forma de barras indicándose el porcentaje por cada una de las opciones.

- *Análisis e interpretación de resultados:* una vez presentando en forma gráfica cada uno de los resultados obtenidos se procedió al análisis de los mismos indicando la interpretación y percepción personal de los datos obtenidos en concordancia con los observado durante las visitas al centro de emprendimiento.

CAPITULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN OPERATIVA EN EL CENTRO DE EMPRENDIMIENTO DE LA PREFECTURA DE LOS RÍOS.

Tabla 4. Resumen de la entrevista realizada al director del centro de emprendimiento de la zona norte de la prefectura de Los Ríos.

Pregunta	Interpretaciones de los manifestado en las entrevistas
1. ¿Cuánto tiempo tiene usted como director del centro de emprendimiento, nos puede comentar sobre las actividades que realizan?	El director del centro indicó que labora en la institución hace 3 años y medio, su principal función es brindar apoyo y conocer a los emprendedores de la Provincia de Los Ríos en conjunto con su equipo de trabajo. Son ellos los encargados de realizar visitas e inspecciones para conocer más acerca del emprendedor, se conoció además que la institución mantiene actualmente convenios interinstitucionales con entidades que ayudan a capacitar a cada uno de los usuarios logrando gran aporte para el crecimiento de los emprendedores.
2. ¿Se planifica cada una de las actividades a realizar, nos puede indicar cada que tiempo se planifica?	Las actividades se planifican cada semana, el director indicó que tanto el equipo de Quevedo como el equipo de Babahoyo, se reúnen por lo general los lunes de cada semana para que planifiquen sus actividades y programen las visitas que realizarán a lo largo de esa semana.
3. ¿El centro de emprendimiento realiza de manera periódica capacitación a sus empleados, nos puede indicar la frecuencia?	El director del centro de emprendimiento indicó que se brinda capacitaciones al personal en diferentes temas de importancias con periodicidad semestral, e inclusive puede darse en un tiempo menor ya que todo dependerá de la necesidad que se observe.
4. ¿Se basan en indicadores para medir el rendimiento de los colaboradores?	Se conoció que realizan evaluaciones mensuales para verificar si cada colaborador ha cumplido con la meta propuesta del mes, tanto en visitas a emprendedores como en seguimientos y capacitaciones impartidas por los mismos.

<p>5. ¿Nos puede mencionar al menos dos fortalezas, dos debilidades, dos amenazas dos oportunidades que presenta la institución?</p>	<p><i>Oportunidades:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Alianzas estratégicas con proveedores de equipos informáticos y con centros de capacitación para emprendedores. • Escaso número de empresas competidoras.
	<p><i>Amenazas:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad económica. • La apertura de más espacios de coworking por la zona.
	<p><i>Fortalezas:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento moderno y de primera calidad. • Ambiente favorable para la creación de alianzas estratégicas.
	<p><i>Debilidades:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de conocimiento de las marcas. • Inexperiencia en ciertos temas de ayuda para emprendedores.
<p>6. ¿Considera que el centro de emprendimiento ha tenido acogida por parte de la ciudadanía de la zona norte?</p>	<p>El director considera que el centro en su poco tiempo de operación ha tenido muy buenos resultados y ha sido muy bien aceptado por toda la población emprendedora de la zona norte de la Provincia.</p>
<p>7. ¿Cuál ha sido el impacto del centro a nivel social?</p>	<p>El centro de emprendimiento ha obtenido un impacto positivo en la sociedad ya que si bien es cierto la Provincia no contaba con un ente gubernamental que se encargue de los emprendimientos ni los emprendedores, gracias a la innovadora idea de crear los centros coworking muchos emprendedores han sido beneficiados.</p>
<p>8. ¿Cuentan con asesores externos que ayuden a la mejora continua de la empresa en temas de gestión operativa?</p>	<p>Se conoció que el centro de emprendimiento cuenta con varias entidades y capacitadores externos que ayudan en diferentes temas tanto para emprendedores como para el personal administrativo. Con ello se realiza una mejor labor por y para el emprendedor.</p>

<p>9. ¿Realizan auditorías para evaluar el control interno de la empresa?</p>	<p>El director indico que sí, de la institución se maneja auditoría interna que se realiza periódicamente.</p>
<p>10. ¿Cuáles son los aspectos importantes a considerar para mejorar el centro de emprendimiento?</p>	<p>El director considera que los aspectos que se pueden mejorar serían mayor desempeño de los colaboradores y agilidad al realizar un seguimiento correcto para que los emprendedores sean beneficiados con los servicios brindados de manera adecuada y sin pausa.</p>
<p>11. ¿Qué estrategias a nivel operativo implementa el centro de emprendimiento para la toma de decisiones?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se involucra a todos los colaboradores cuando hay que tomar decisiones importantes. • Se elige a personas con pensamientos diferentes. • Se recolecta opiniones de forma independiente. • Se comparte la responsabilidad colectiva.
<p>12. ¿Considera que los colaboradores realizan un trabajo adecuado?</p>	<p>El director expresó: Si, podría decir que cuento con un equipo bastante consolidado y comprometido para dar un buen servicio al emprendedor.</p>
<p>13. ¿Considera que usted posee conocimiento sobre sostenibilidad social?</p>	<p>Textualmente lo indicado por el director fue: La sostenibilidad social desde mi punto de vista es llegar a tener un equilibrio entre el crecimiento económico, crecimiento social y un buen mantenimiento para el medio ambiente, siempre y cuando esto ayude al crecimiento futuro. Dentro de la dirección tratamos de aplicar el tema ya que muchos de nuestros emprendedores logran desempeñarse de manera correcta con la sociedad quienes son los consumidores finales de sus productos y a su vez aquellos productos ayudan al medio ambiente ya que algunos son de elaboración artesanal y orgánicos.</p>
<p>14. ¿Nos puede mencionar el número de proyectos planificados y</p>	<p>Proyectos ejecutados hasta el momento son varios, entre ellos: convenios de estudios con la UTPL, convenio con la embajada de los estados unidos, cursos y</p>

ejecutados en beneficio de los emprendedores de la zona norte? capacitaciones de maquillajes y peinados, así también asesorías en convenios con el ARCSA, asesorías con la cámara de comercio de Quevedo y con el SRI.

15. ¿Cuál es el número de emprendedores asociados al centro? En la actualidad el centro cuenta con más de 100 emprendedores que se benefician de nuestros servicios e instalaciones, siendo así que el 50% de ellos se encuentran en la zona norte de la provincia de Los Ríos.

Fuente: entrevista al director del centro de emprendimiento.

4.2.LA PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE LA ATENCIÓN DADA POR LOS COLABORADORES EN EL CENTRO DE EMPRENDIMIENTO DE LA PREFECTURA DE LOS RÍOS.

Tabla 5. Datos de los colaboradores del centro de emprendimiento que participaron de la encuesta.

Nº	Nombres	Edad	Genero	Cargo	Tiempo
1	Miguel Ortiz	30	Masculino	Técnico	3 años
2	Darío Intriago	32	Masculino	Técnico	4 años
3	Franklin Bravo	28	Masculino	Técnico	3 años
4	Miguel Vera	30	Masculino	Abogado	4 años
5	Andrés Del Rosario	28	Masculino	Técnico	3 años
6	Evelyn Pérez	28	Femenino	Analista 2	3 años
7	Daniela Cevallos	27	Femenino	Técnico Emprendimiento	2 años
8	Katherine Rivera	32	Femenino	Coordinadora	3 años
9	Johanna Tigrero	33	Femenino	Asistente Técnico	2 años
10	Glenda Figueroa	33	Femenino	Analista 2	4 años
11	Ivonne Olvera	33	Femenino	Analista 1	4 años
12	Karla Solís	35	Femenino	Técnico	4 años
13	Julie Córdova	33	Femenino	Asistente Técnico	3 años
14	Daniela Gaviláñez	27	Femenino	Técnico	4 años
15	Daniela Cantos	31	Femenino	Técnico	2 años

Fuente: Información proporcionada por los encuestados mediante Google forms

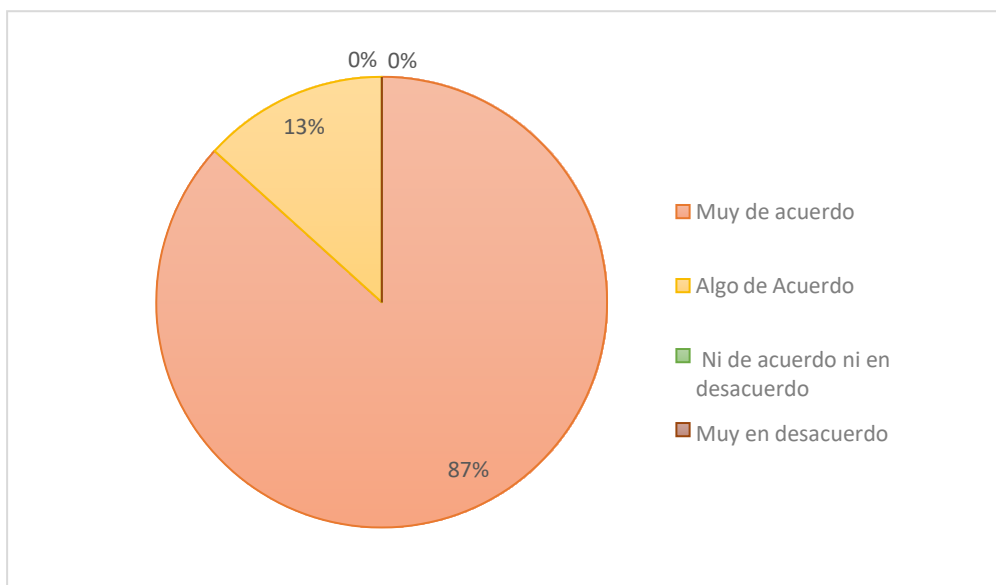
Elaborado por: autora de la investigación

Mediante un formulario de Google se pudo recoger información respecto a varias interrogantes para identificar la percepción de los colaboradores sobre la gestión operativa del centro de emprendimiento de la zona norte de la provincia de Los Ríos, además se pudo tomar datos preliminares, el total de trabajadores administrativos son 15

10 mujeres (67%) y 5 varones (33%) cuyas edades se encuentran en un rango entre 28-33 años con una duración mínima en su cargo de 2 años y máxima de 3 años.

A continuación, se presenta los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores:

Gráfico 1. ¿Considera que la estructura administrativa del centro de emprendimiento se encuentra bien definida?

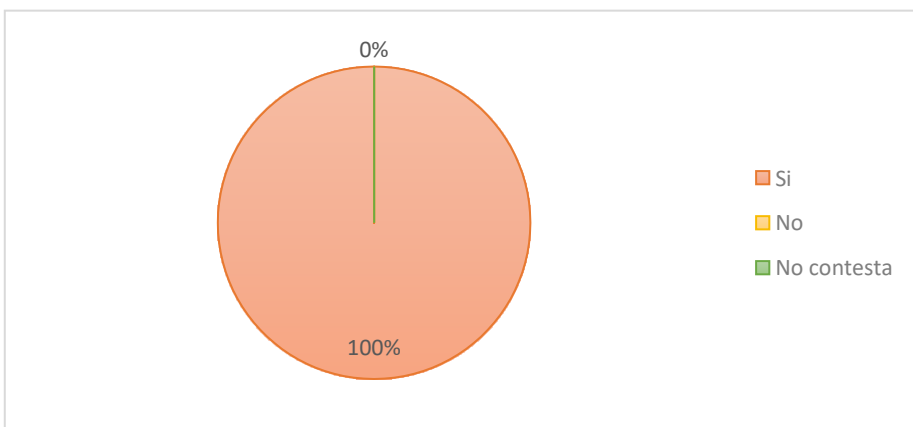


Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento
Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el gráfico 1 se muestran los resultados de lo manifestado por los colaboradores del centro de emprendimiento en relación sobre si la institución mantiene una estructura organizativa bien definida, teniendo como respuestas que un 13 de ellos (87%) dijo estar muy de acuerdo, mientras otros 2 colaboradores (13%) algo de acuerdo. De los resultados se puede observar que si bien el mayor porcentaje apunta a una satisfacción de la estructura administrativa por parte de los recursos humanos del centro aún existe un porcentaje de trabajadores que no se encuentran convencido.

Gráfico 2. ¿El centro de emprendimiento cuenta con misión, visión, políticas y objetivos estratégicos mismos que se han socializado a los colaboradores y emprendedores vinculados a la institución?

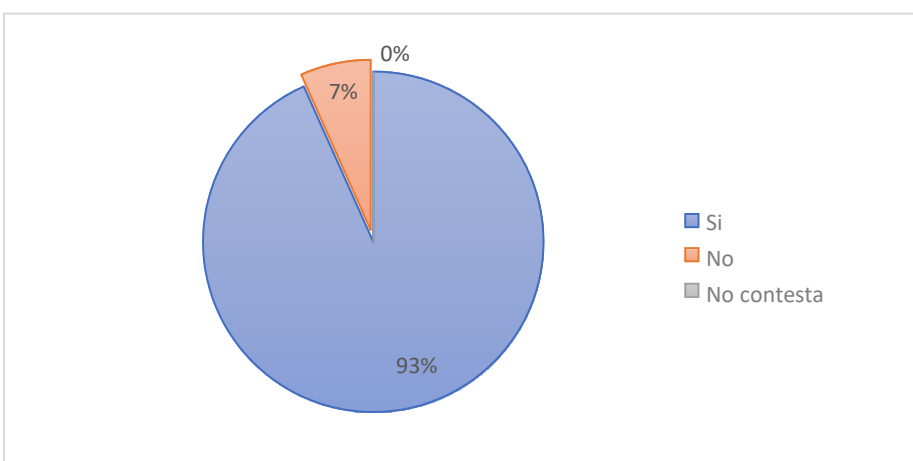


Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento
Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el gráfico 2 se consultó si el centro de emprendimiento socializa la misión visión, políticas y objetivos estratégicos con sus colaboradores, teniendo como respuesta que el 100% de los encuestados dijo que sí. Podemos observar que lo indicado por el director del centro es cierto respecto a la comunicación interna que existe dentro de la institución misma que busca que los trabajadores conozcan la estructura organizativa del centro como estrategia para que se puedan lograr resultados conjuntos.

Gráfico 3. ¿Cuenta el centro de emprendimiento con un manual de funciones mismos que haya sido socializado con todos los colaboradores?



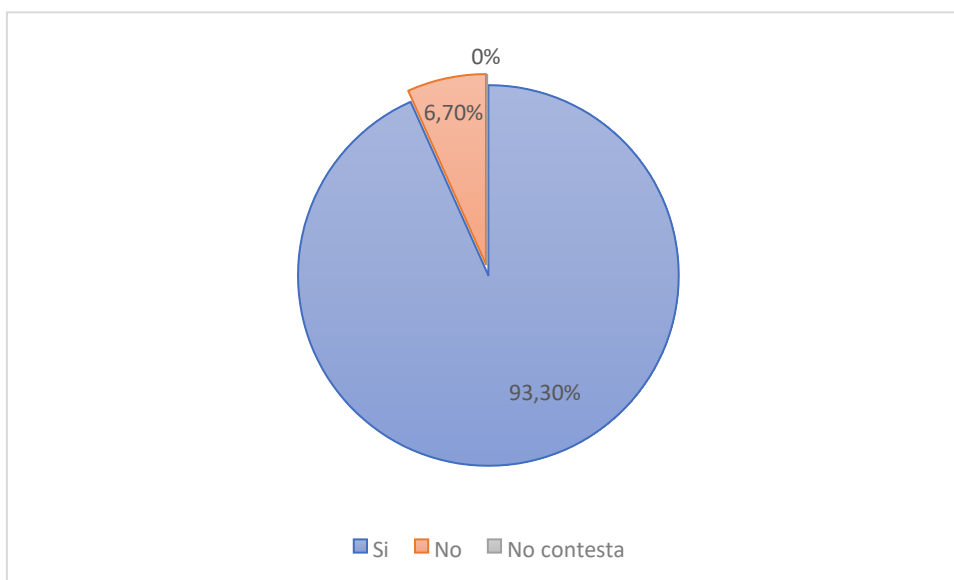
Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento
Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el gráfico 3. se consultó si la empresa cuenta con un manual de funciones que haya sido socializado con los trabajadores un 93% dijo que sí, mientras un 7% que no. Lo

indicado corresponde con lo señalado por el director del centro de emprendimiento quien indico que la institución cuenta con planificación y manuales que ayuda a que la institución sea sostenible.

Gráfico 4. ¿El centro de emprendimiento cuenta con un plan estratégico, mismo que es de conocimiento de las partes interesadas?

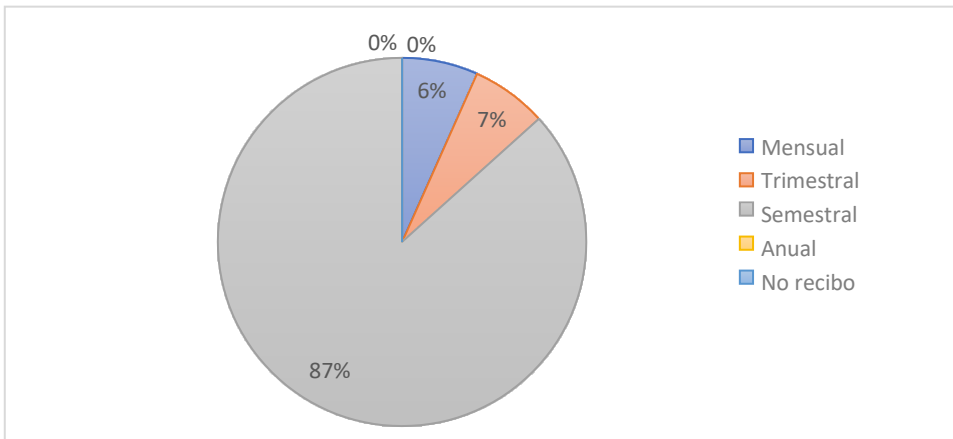


Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento
Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el gráfico 4 se consultó a los colaboradores si el centro de emprendimiento cuenta con un plan estratégico mismo que haya sido socializado, teniendo como respuesta que un 93% dijo que si, mientras un 7% dijo que no. De los resultados obtenidos y en concordancia con lo manifestado en la entrevista al director del centro, la institución si cuenta con un plan estratégico mismo que se va mejorando cada día ya que una de sus metas es la mejor continua y el crecimiento del centro.

Gráfico 5. ¿Cada que tiempo se les brinda capacitaciones sobre atención al usuario?

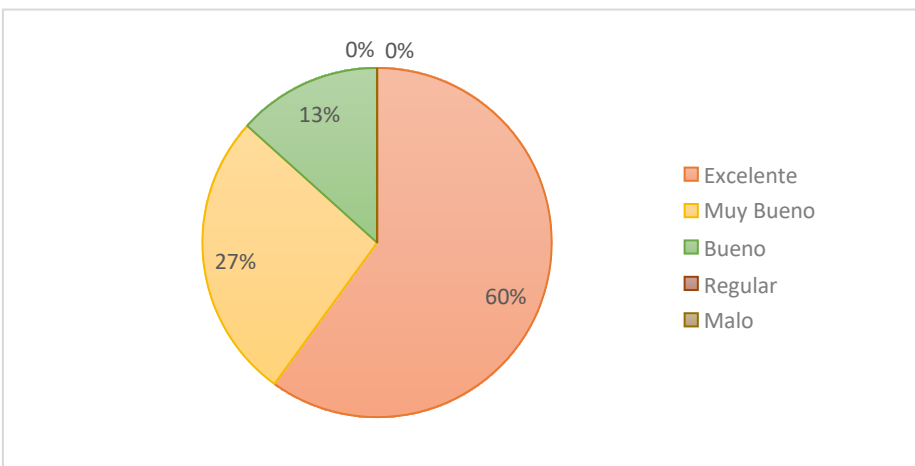


Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento
Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el gráfico 5 se presenta los resultados sobre la frecuencia en capacitaciones brindadas por el centro de emprendimiento a sus colaboradores para una adecuada atención al usuario, teniendo como respuestas de 14 colaboradores (87%) quienes dijeron que las capacidades se dan semestralmente, sin embargo, un 6% dijo que mensual, y un 7% trimestral. De los resultados obtenidos se considera que las capacitaciones tienen una frecuencia de solo dos veces al año siendo un aspecto negativo ya que el personal debe ser continuamente instruido para mejorar los servicios que brinden.

Gráfico 6. ¿Califique la gestión operativa del centro de emprendimiento?

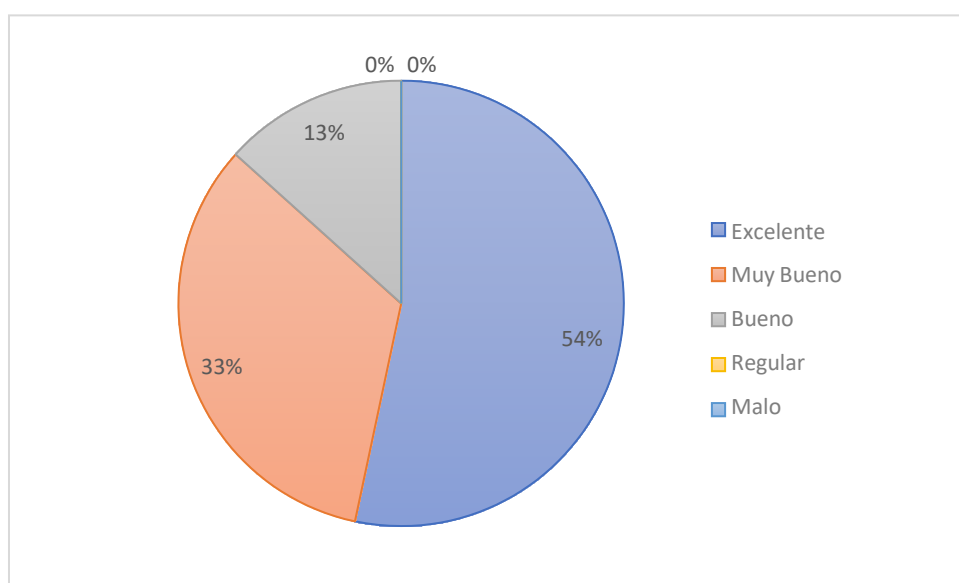


Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento
Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el gráfico 6 se presentan los resultados respecto a la calificación otorgada por los colaboradores a la gestión operativa del centro de emprendimiento, donde un 60% dijo que es excelente, un 27% muy buena y un 13% buena. De los resultados obtenidos se puede observar que existe un grado de satisfacción respecto a la gestión operativa por parte de los colaboradores del centro de emprendimiento.

Gráfico 7. ¿Considera que existe buena comunicación entre colaboradores y directores en el centro?



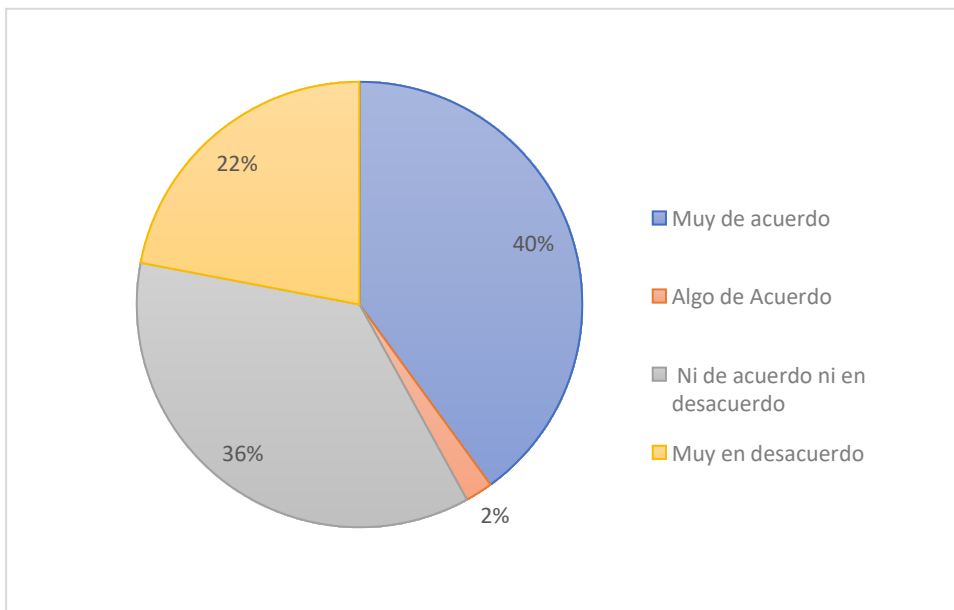
Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el gráfico 7 se presentan los resultados sobre la percepción de los colaboradores en relación a la comunicación que los mismos tienen con el director del centro, un 54% dijo que excelente, un 33% muy bueno y un 13% bueno. Se observa que la comunicación es bastante buena entre el personal y la alta gerencia siendo un aspecto positivo ya que permite que se pueda trabajar en equipo.

Gráfico 8. ¿Considera que el centro de emprendimiento se preocupa por proporcionar los materiales y herramientas necesarias para el correcto desempeño de su rol en su puesto de trabajo?



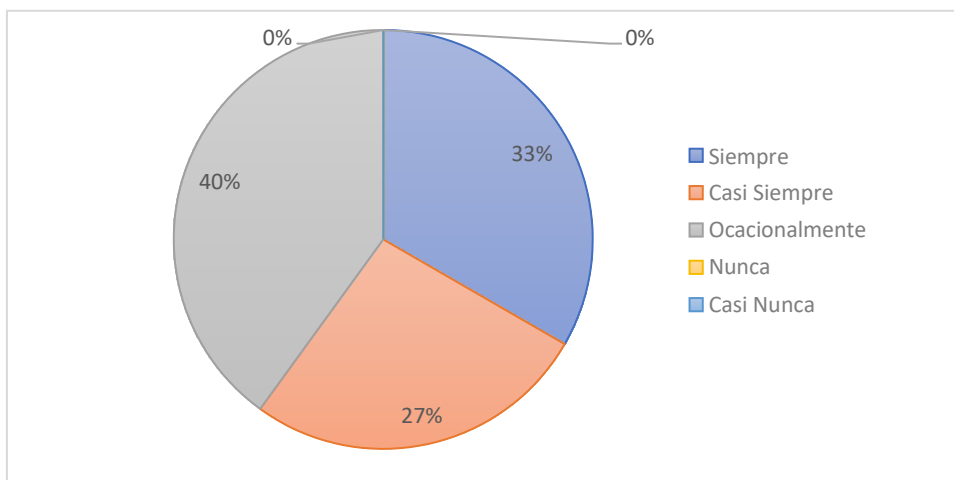
Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el gráfico 8 se presenta la percepción de los colaboradores si se encuentran de acuerdo con los materiales y herramientas proporcionadas por el centro para su correcto desempeño laboral, respecto a ello un 40% dijo estar muy de acuerdo, un 36% ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras un 22% está muy en desacuerdo. De los resultados obtenidos se puede observar que si bien un porcentaje conforme con los materiales y herramientas otorgadas, aún existe un cierto grado de inconformidad que debe ser solucionado a fin que puedan desempeñarse correctamente en sus actividades laborales.

Gráfico 9. ¿Existe un plan de atención a los proyectos presentados por los emprendedores?



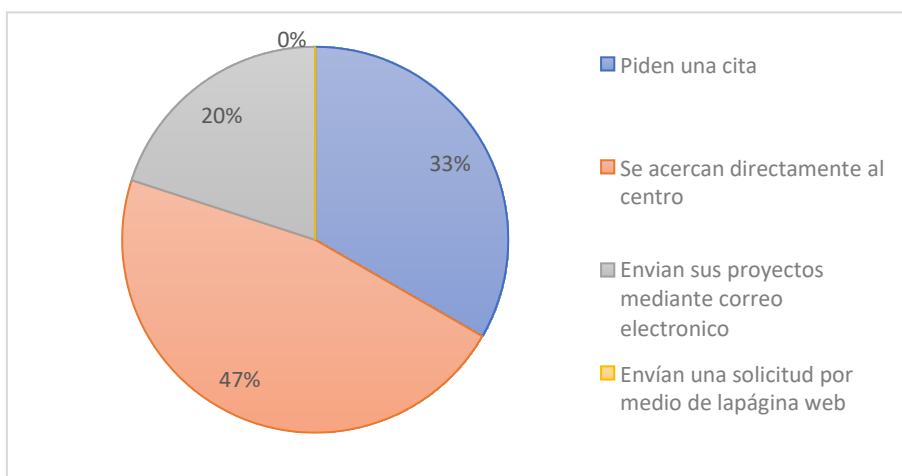
Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el gráfico 9 se presentan los resultados respecto a la interrogante sobre si existe un plan de atención para los proyectos presentados por los emprendedores, los colaboradores indicaron en un 33% que siempre, un 27% casi siempre, y un 40% ocasionalmente. De lo indicado por los colaboradores del centro de emprendimiento se puede considerar implementar un plan eficaz para que los procesos de atención al usuario sean más eficaces.

Gráfico 10. ¿Cuál es el proceso que realizan los emprendedores para presentar sus propuestas?



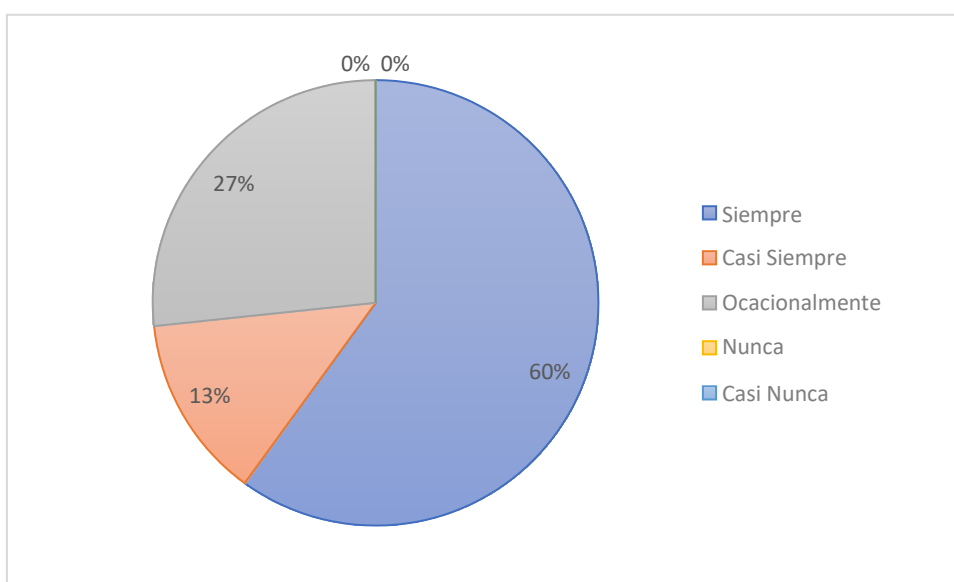
Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el gráfico 10. se presenta cual es el proceso que realizan los emprendedores para presentar sus propuestas, en un 47% los mismos emprendedores deben asistir al centro, un 33% dijo que pidiendo una cita y un 20% mediante correo electrónico. De los resultados obtenidos se considera de debe manejar un proceso online eficaz donde el emprendedor pueda por este medio presentar sus propuestas de esta manera se lograría la aglomeración que, en la actualidad, aunque la pandemia ha bajado su incidencia deben prevalecer ciertos protocolos de contacto.

Gráfico 11. ¿Considera que el tiempo de revisión y seguimiento dado a los proyectos de los emprendedores es ágil?



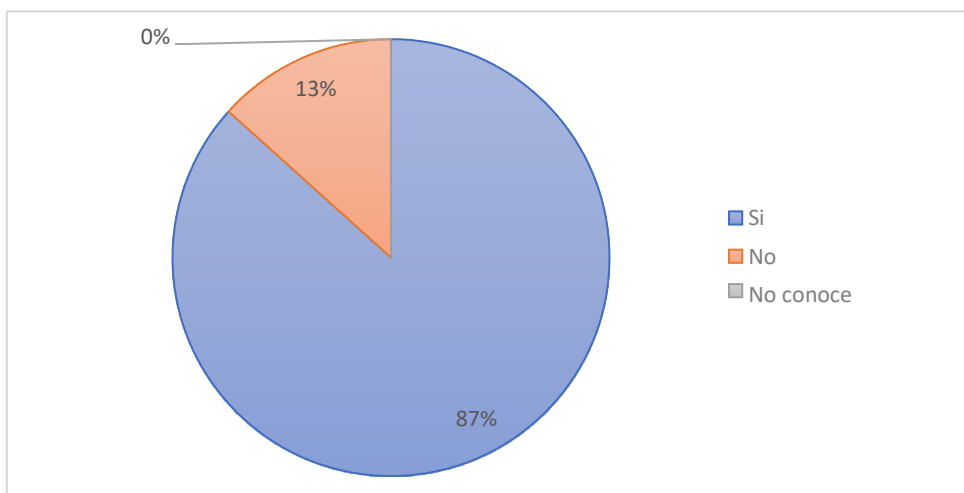
Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el gráfico 11. Respecto a la interrogante sobre si considera que el tiempo de revisión y seguimiento dado a los proyectos de los emprendedores es ágil, los emprendedores respondieron en un 60% que siempre, un 13% casi siempre y un 27% ocasionalmente. Se observa que, aunque la mayoría considere que siempre, aún existen criterios que consideran que no siempre se hace un seguimiento adecuado, por lo cual se deben implementar mejoras que permitan maximizar el rendimiento.

Gráfico 12. ¿Dispone el centro de emprendimiento de un software contable?



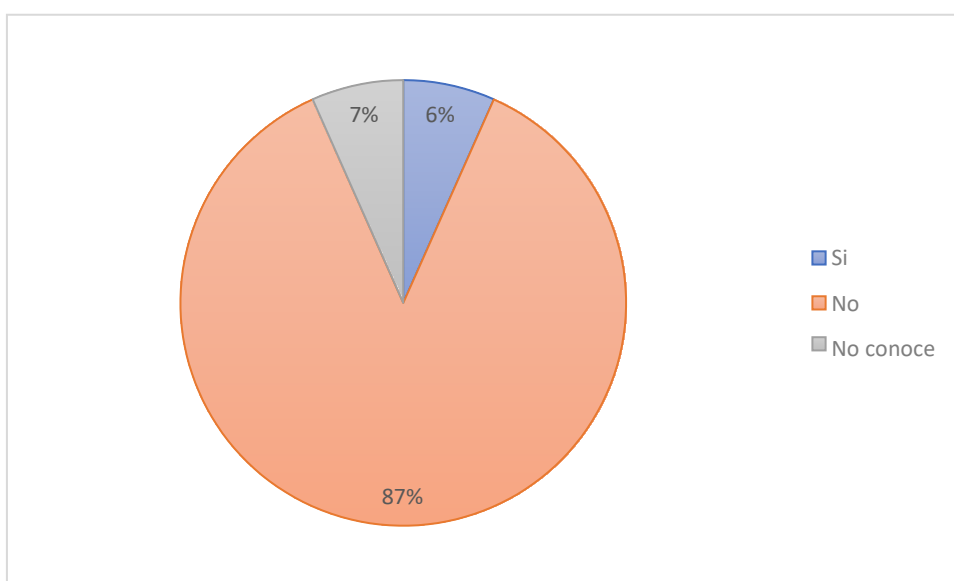
Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el gráfico 12. se presentan los resultados sobre la interrogante si en el centro de emprendimiento utilizan un software contable, un 87% dijo que no, mientras un 13% dijo que sí. De los resultados obtenidos se considera que el centro si bien no genera recursos si cuenta con presupuestos asignados que deberían ser procesados mediante un software contable.

Gráfico 13. ¿El centro de emprendimiento dispone de un catálogo de cuentas sobre transacciones?



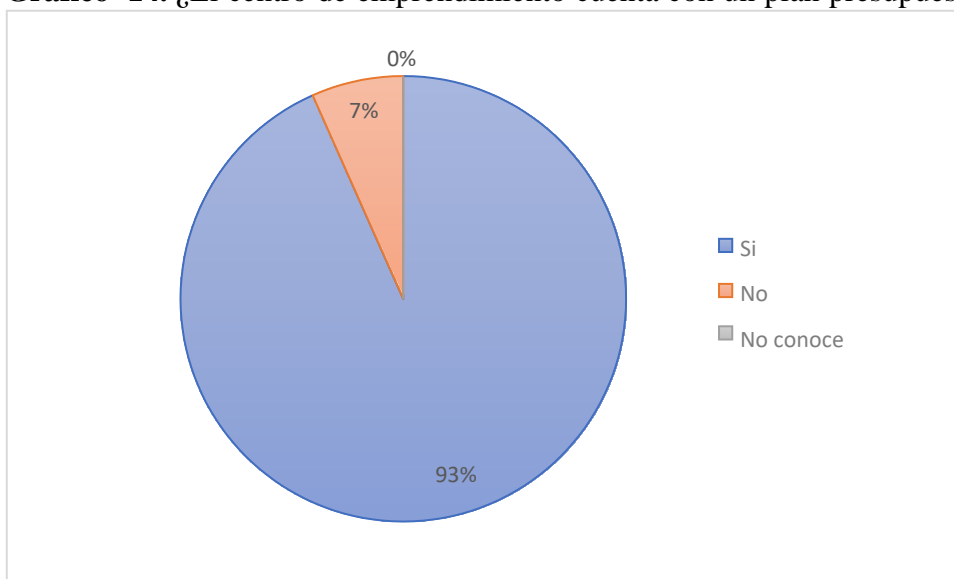
Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el gráfico 13. se presentan los resultados sobre la interrogante si el centro de emprendimiento dispone de un catálogo de cuentas sobre transacciones, un 87% dijo que no, mientras un 6% dijo que sí y 7% dijo que no conoce del tema. De los resultados obtenidos se considera que el centro de emprendimiento que permita ordenar los activos y capital contable de la institución.

Gráfico 14. ¿El centro de emprendimiento cuenta con un plan presupuestal anual?



Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento
Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

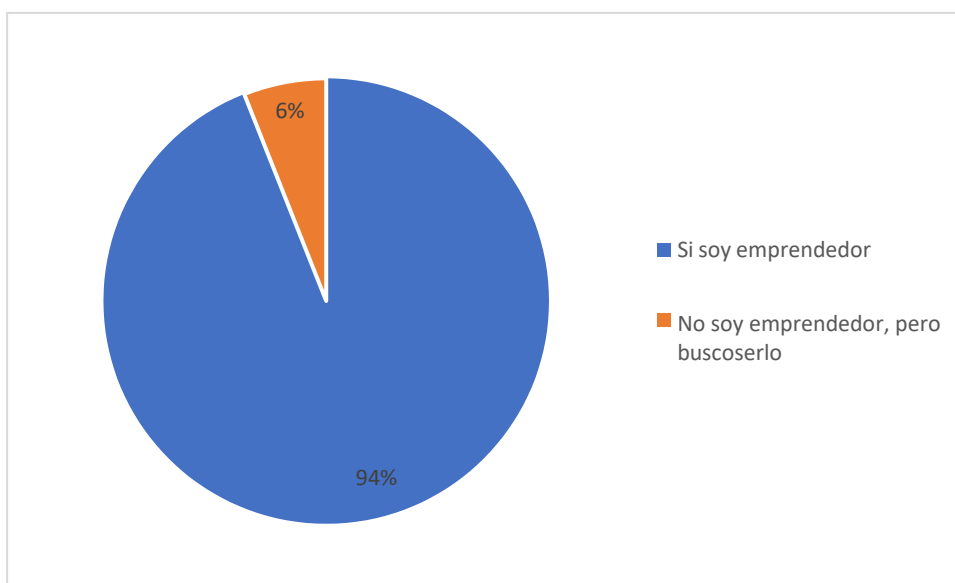
En el gráfico 14. se presentan los resultados sobre la interrogante si el centro de emprendimiento cuenta con un plan presupuestal anual, un 93% dijo que si, mientras un 7% que no. De los resultados obtenidos se considera que el centro de emprendimiento cuenta con presupuesto asignado mismo que debería ser destinado para apoyar e incentivar a los emprendedores asociados al centro.

4.2.1. Percepción de los emprendedores del centro de emprendimiento de la zona norte de la provincia de Los Ríos-Sede Quevedo.

La encuesta fue realizada a 100 emprendedores que forman parte del centro de emprendimiento de la zona norte de la provincia de Los Ríos de los cuales 75 son mujeres (73%) y 27 varones (27%); de los cuales un 48% reside en Quevedo, un 28% son un lugar externo a la provincia, un 13% Buena Fe, y un 12% Valencia.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta:

Gráfico 15. ¿Indíquenos su situación actual?

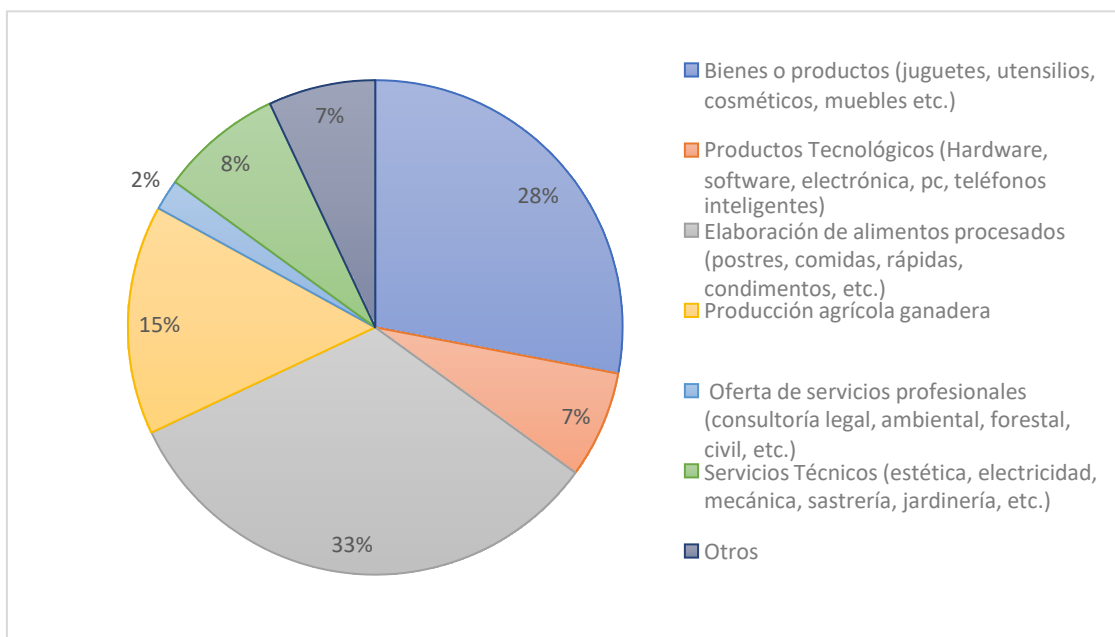


Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento
Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el gráfico 11. podemos observar que de los 100 encuestados 94 de ellos (94%) son emprendedores directamente vinculados al centro de emprendimiento, mientras que 6 personas (6%) no son emprendedores, pero buscan serlo, es decir que el porcentaje más alto corresponde a los emprendedores que ya forman parte de la institución y están actualmente con proyectos en ejecución y el menor porcentaje están representados por personas que se acercan a buscar ayuda para ser direccionados y buscar emprender su propio negocio. En base a los resultados se puede destacar que a pesar que el centro tiene poco tiempo asentado dentro de la ciudad de Quevedo para atender emprendedores de la zona norte este ha tenido una buena acogida y aceptación por la ciudadanía.

Gráfico 16. ¿Nos puede indicar la actividad de su emprendimiento?



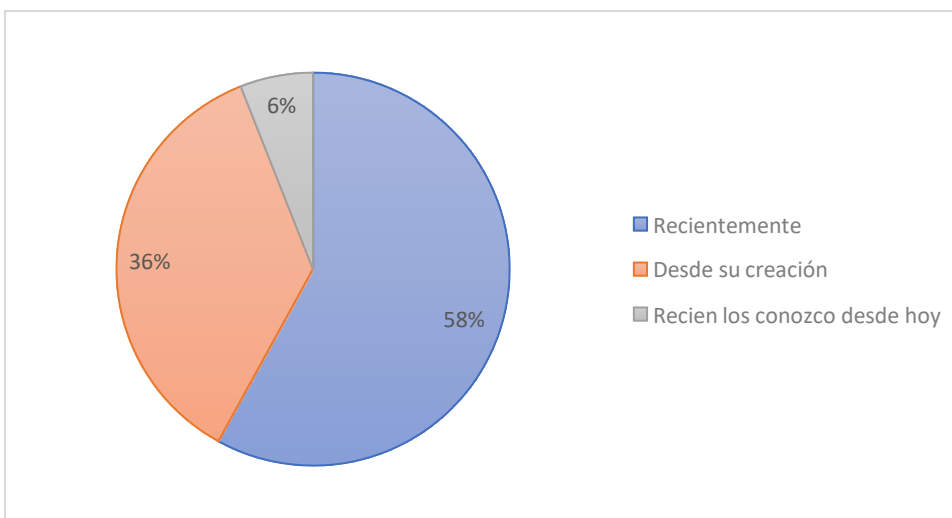
Fuente: emprendedores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el Gráfico 12, podemos observar las principales áreas en las cuales están direccionados los emprendimientos en planificación y ejecutados en procesos de seguimiento por parte de los emprendedores que pertenecen al centro de emprendimiento de la zona norte, un 33% de emprendedores ha establecido su negocio en la elaboración de alimentos procesados (postres comidas rápidas), un 28% Bienes o productos (juguetes, utensilios, cosméticos, muebles etc.), un 15% producción agrícola ganadera, un 7% productos tecnológicos, un 7% servicios técnicos (electricidad, mecánica, sastrería, jardinería etc.) , un 2% ofertas de servicios profesionales, mientras un 7% dijo que su emprendimiento se encuentra en otras áreas diferentes a las mencionadas. Se puede observar que la elaboración de alimentos procesados es el área en donde más se enfocan los emprendimientos en el centro y de menor incidencia son la oferta de servicios profesionales.

Gráfico 17. ¿Hace cuánto tiempo sabe del centro de emprendimiento y de la ayuda que presta a los emprendedores?

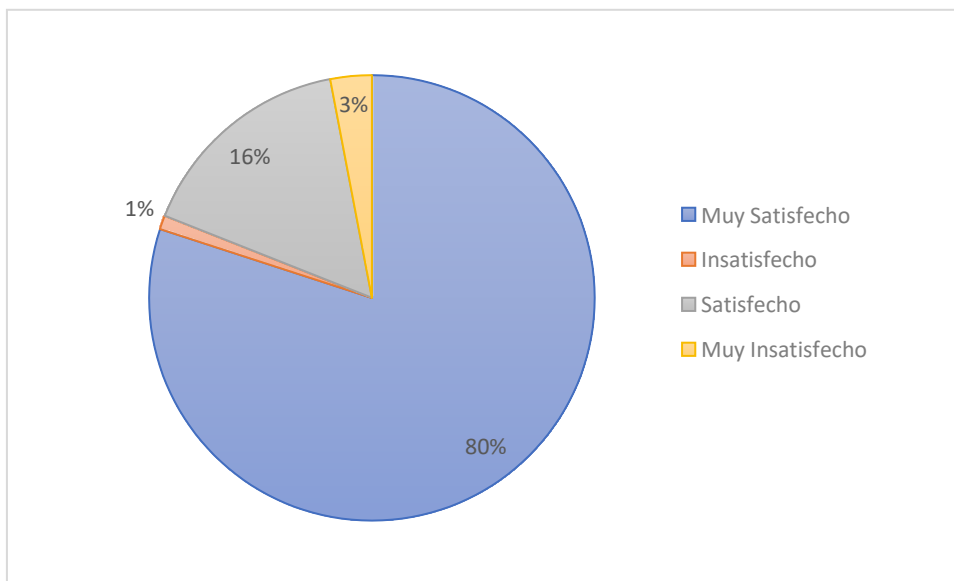


Fuente: emprendedores del centro de emprendimiento
Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el gráfico 13. podemos observar la percepción de los emprendedores sobre el tiempo en que conocen los servicios y ayudas que presta el centro de emprendimiento 58 personas (58%) dijo que, desde su creación, 36 personas (36%) dijo que recientemente, mientras 6 personas (6%) dijeron que recién el día de hoy conocen los fines de la institución. De los resultados obtenidos se puede conocer que el mayor porcentaje de los emprendedores forman parte del centro desde el año 2020 fecha de su creación situación que puede ser causa de una buena difusión de los servicios humanos, materiales y tecnológicos con los que cuenta el centro mismo que están a disposición de los emprendedores de la zona norte de la provincia de los Ríos.

Gráfico 18. ¿Califique la atención dada por el centro de emprendimiento?



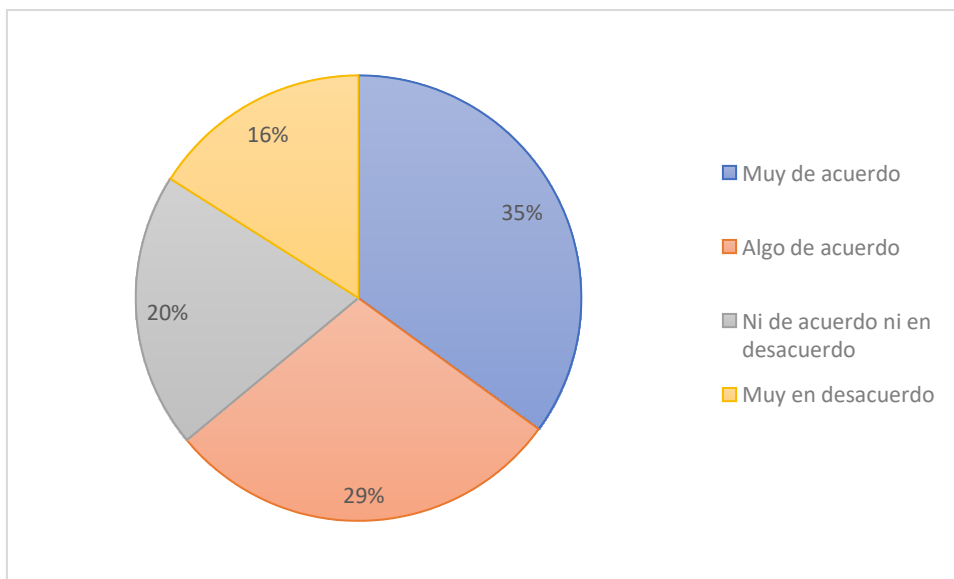
Fuente: emprendedores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el gráfico 14 podemos observar la percepción de los emprendedores sobre la atención brindada por los colaboradores del centro de emprendimiento, 80 personas (80%) dijo estar muy satisfecho por atención brindada, 16 ciudadanos (16%) dijeron satisfechos, 3 personas (3%) muy satisfecho, mientras solo el 1% dijo estar insatisfecho. Se puede observar que un porcentaje muy significativo se encuentra feliz den cuanto a la atención brindada por parte de los colaboradores del centro de emprendimiento.

Gráfico 19. ¿Consideran que los colaboradores del centro brindan una rápida respuesta a la solicitud para visitar por primera vez la institución?



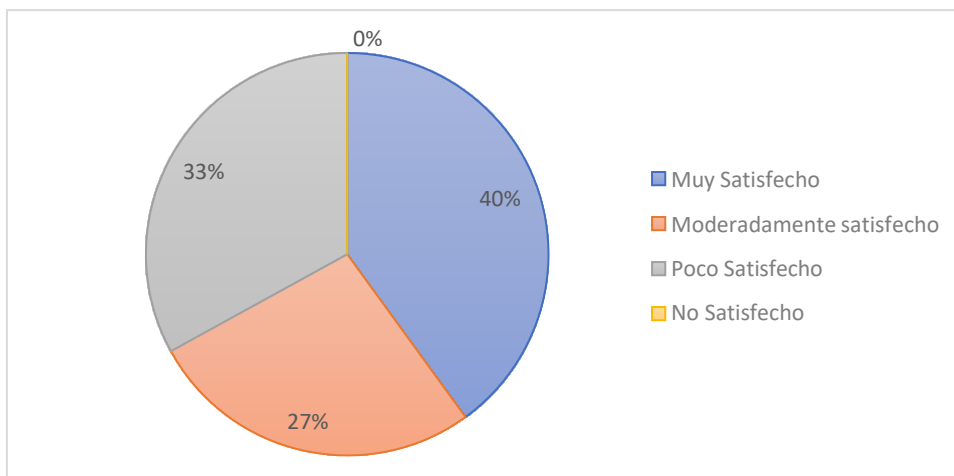
Fuente: emprendedores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el gráfico 15. se consultó a los emprendedores desde su experiencia si están de acuerdo en cuanto al tiempo de respuesta de los colaboradores del para atender solicitudes para visitar por primera vez la institución, 37 personas (37%) están muy de acuerdo, otros 29 ciudadanos (29%) algo de acuerdo, 20 personas (20%) ni de acuerdo ni en desacuerdo, 16 personas (16%) muy en desacuerdo. Se puede observar opiniones muy divididas ya que cada emprendedor habla desde su experiencia y teniendo en cuenta que cada emprendedor llegó en un tiempo distinto puede ser que cuando recién se inició la institución presentaba cierta demora en la solicitud de citas que pudieron ir mejorando con el tiempo.

Gráfico 20. ¿Cuál es su nivel de satisfacción a la atención recibida una vez que usted visita el centro?

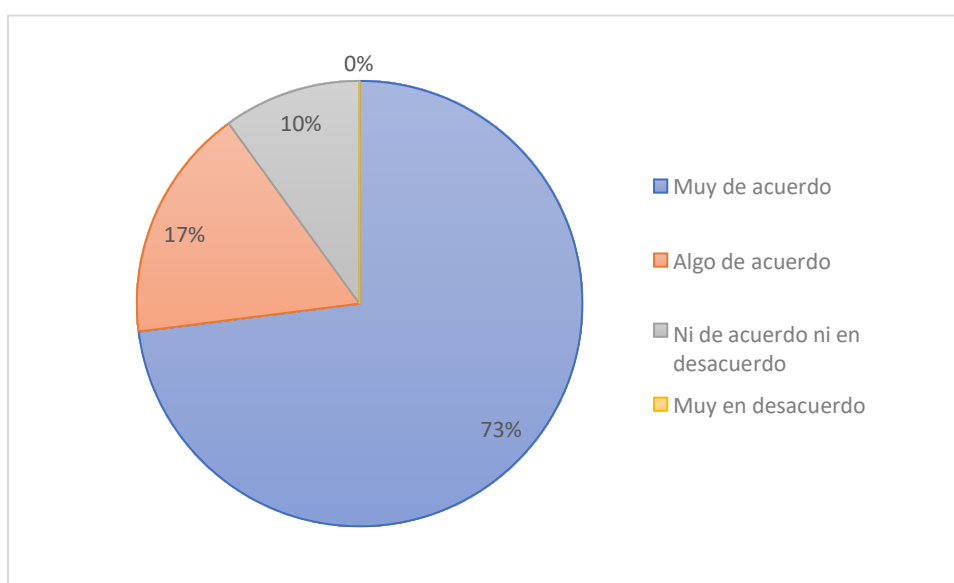


Fuente: emprendedores del centro de emprendimiento
Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el gráfico 16 sobre el nivel de satisfacción en la atención recibida un 40% dijo estar muy satisfecho, un 27% moderadamente satisfecho y un 33% poco satisfecho. En un porcentaje significativo los emprendedores se encuentran conforme con la atención sin embargo también existe un grupo que no se siente poco satisfecho con la atención brindada.

Gráfico 21. ¿Considera que el centro pone a disposición de los emprendedores recursos humanos tecnológicos y materiales para poder ejecutar sus proyectos?

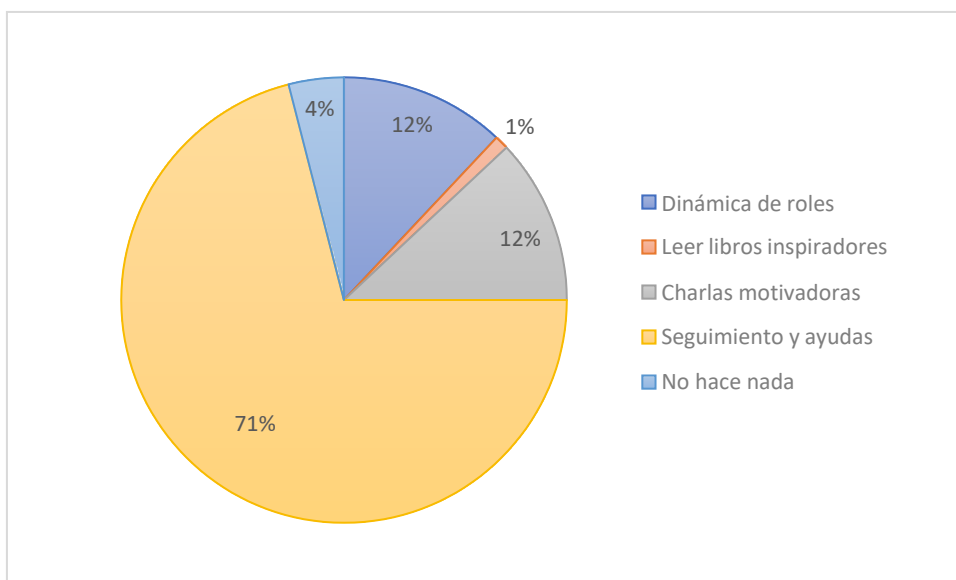


Fuente: emprendedores del centro de emprendimiento
Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el gráfico 17. se presentan los resultados respecto a la percepción de los emprendedores sobre si el centro pone a disposición recursos humanos tecnológicos y materiales para poder ejecutar sus proyectos un 73% dijo que muy de acuerdo con los recursos disponibles para poner en marcha su proyecto, un 17% dijo que algo de acuerdo y un 10% no está de acuerdo ni en desacuerdo. De los resultados obtenidos se puede observar que existe satisfacción por la mayoría de los emprendedores asociados al centro respecto a la disposición de recursos que la institución les otorga.

Gráfico 22. ¿Qué actividades desarrolla el centro de emprendimiento para motivar a los emprendedores?



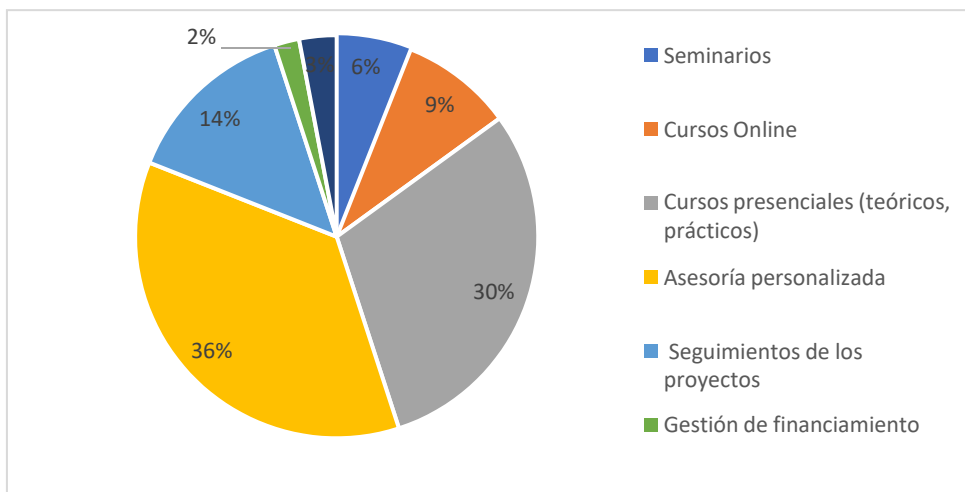
Fuente: emprendedores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el gráfico 21 se presentan los resultados sobre la interrogante en relación a las actividades que desarrolla el centro de emprendimiento para motivar a los emprendedores, un 71% dice que hace un seguimiento constante, un 12% dijo que charlas motivadoras, otro 12% dinámica de roles, un 4% dice que no hace nada, mientras el 1% menciona que libros inspiradores.

Gráfico 23. ¿Desde que usted asiste al centro cuales son las ayudas recibidas por el centro?

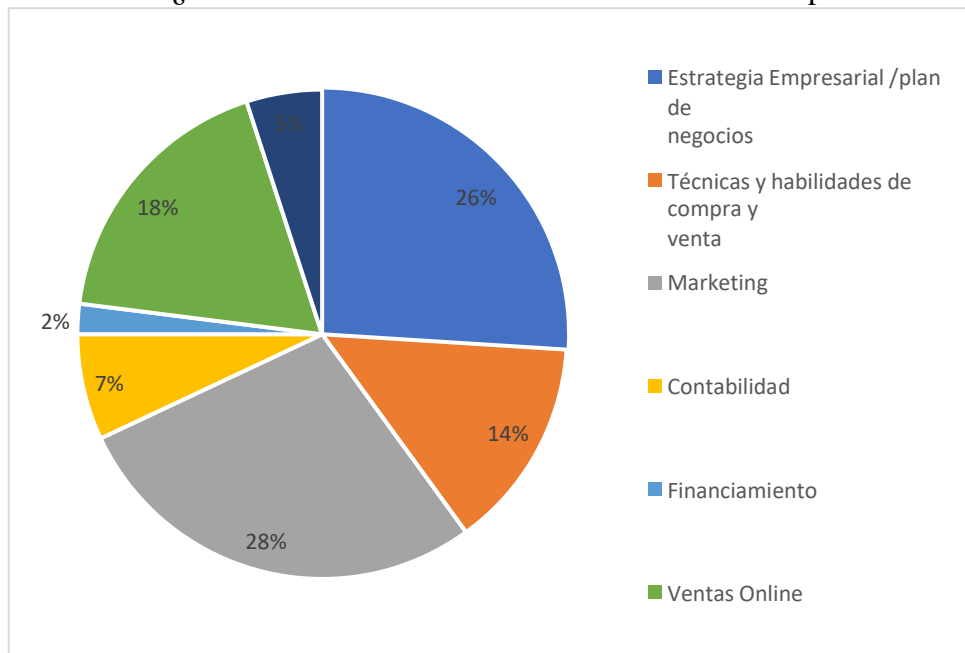


Fuente: emprendedores del centro de emprendimiento
Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el gráfico 22 se presentan las ayudas recibidas desde que los emprendedores visitan el centro, un 36% dijo que asesoría personalizada, un 30% cursos presenciales (teóricos, prácticos), un 14% seguimiento de los proyectos, un 9% cursos online, un 6% seminarios, un 2% gestión de financiamiento.

Gráfico 24. ¿Cuáles son las áreas en las cuales el centro de emprendimiento les asesora?



Fuente: emprendedores del centro de emprendimiento
Elaborado por: autora de la investigación

Interpretación y Análisis:

En el gráfico 23 se presenta los resultados respecto a cuáles son las áreas en las cuales el centro de emprendimiento les asesora, un 28% dijo que marketing, un 26% estrategias empresariales plan de negocios, un 18% ventas online, un 7% contabilidad, un 2% financiamiento, y otros un 5%.

4.2.2. Discusión de los Resultados

La gestión operativa es un modelo de gestión compuesto por varias tareas planificadas que permiten que una organización logre aumentar su capacidad, para ello deben contar con políticas bien establecidas que son la brújula que dirige la organización (Barragan & Ayaviri, 2017). La aplicación de los instrumentos para conocer la gestión operativa del centro de emprendimiento de la zona norte de la provincia de Los Ríos permitió conocer que la institución a pesar de ser un centro nuevo busca la mejora continua dentro sus procesos implementando planificación estratégica que ayuden a que la gerencia a lograr el crecimiento de la misma, si bien tienen muchas fortalezas, la institución aún tiene ciertos aspectos que debe mejorar.

El autor Martínez y Espinosa (2017) considera que toda empresa al ser nueva se enfrentará a muchos retos que deben ir mejorando conforme se adapta al manejo de la misma, pero siempre buscando la asesoría de expertos que ayuden a que el negocio funcione de forma correcta, sin embargo se observa que el centro de emprendimiento no cuenta con asesoría externa que permita la mejora continua de sus procesos; Soledispa et al., (2022) considera que la mejora continua se logra trabajando en equipo y capacitando de forma periódica al personal a fin de dotarlos de conocimientos y puedan desempeñarse adecuadamente dentro de sus funciones, sin embargo el centro de emprendimiento solo realiza capacitaciones a su personal dos veces de año impidiendo puedan beneficiarse de conocimientos administrativos, financieros, y de liderazgo para que manejo de los proyectos de los emprendedores.

El centro de emprendimiento desde la percepción de los colaboradores califican que la gestión operativa del centro de emprendimiento es excelente en un 60%, el autor

Brume (2017) considera que para mejorar la gestión operativa y la percepción que tenga los colaboradores y actores vinculación a la organización, debe existir un ambiente laboral adecuado y la disposición de recursos para que la gerencia y los colaboradores puedan cumplir adecuadamente sus funciones además de modelos de trabajo que fomente la comunicación asertiva y la evaluación continua de cada uno de los procesos que manejan.

4.3.DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAS PARA LA EN LA GESTIÓN OPERATIVA DEL CENTRO DE EMPRENDIMIENTO DE LA PREFECTURA DE LOS RÍOS.

4.3.1. Generalidades Previas a la construcción de la matriz de Marco Lógico.

Dentro de la entrevista y encuestas realizadas se considera que, si bien el centro de emprendimiento cuenta con una misión visión, políticas internas y una planificación estratégica, aún existen ciertas inconformidades por parte de los usuarios asociados al centro en la atención recibida, por lo cual se han establecido algunos de los problemas que se consideran inciden a la falta de satisfacción del usuario. Por lo cual para la identificación del problema de mayor impacto se utiliza la matriz de Vester donde se han considerado 7 problemas los cuales se analizan a continuación:

Tabla 6. Problemas Identificados

N°	Problemas
1	Los indicadores alcanzar no tienen una meta u objetivos claros.
2	Falta de automatización de los servicios de atención a los usuarios
3	La falta de planes de control y hoja de procesos impiden que las actividades estén bien planificadas
4	Las políticas internas que impiden que los procesos estén encaminado a la mejora continua.
5	No hay un seguimiento eficaz de los procesos realizados para el seguimiento de los proyectos de los usuarios.
6	Inadecuada planificación y gestión de los presupuestos asignados para la mejora en la atención al usuario.
7	Planificación estratégica, sin seguimiento periódico y adaptación continua.

Elaborado por: autora

Tabla 7. Problemas Ponderados

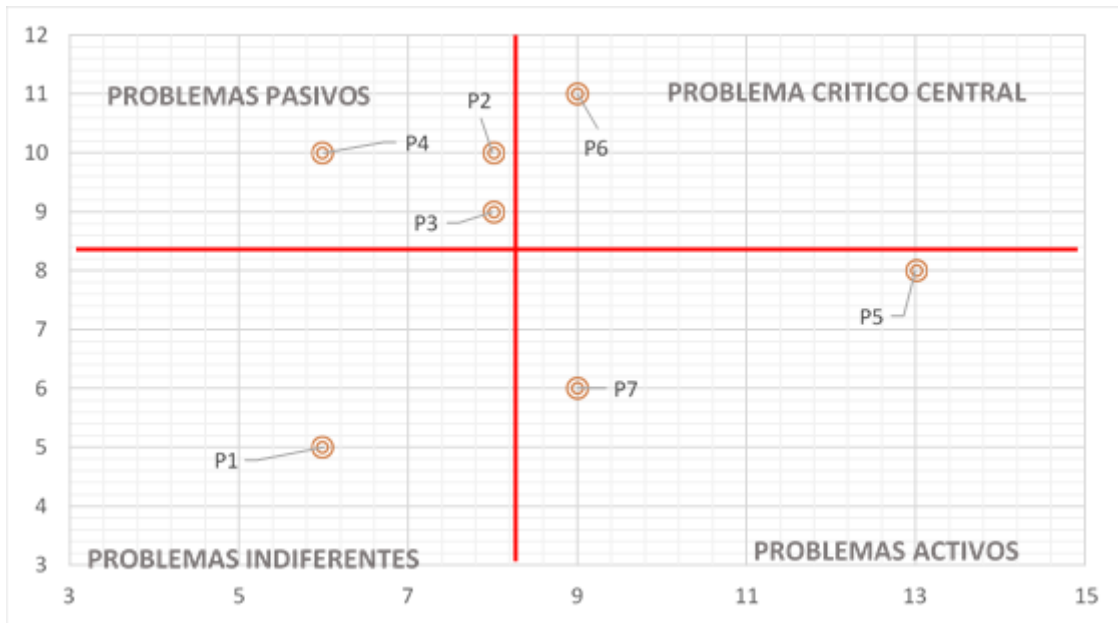
Problema	1	2	3	4	5	6	7	Total Activos
1	X	2	1	1	1	0	1	6
2	1	X	2	1	2	1	1	8
3	1	2	X	0	2	2	1	8
4	1	1	1	X	0	3	0	6
5	2	2	2	3	X	2	2	13
6	0	3	2	2	1	X	1	9
7	0	0	1	3	2	3	X	9
Total Pasivos	5	10	9	10	8	11	6	59

*Elaborado por: autora***Tabla 8.** Promedios del total de Activos y Pasivos

Problemas	Total activos	Total pasivos
P1 Los indicadores alcanzar no tienen una meta u objetivos claros.	6	5
P2 Falta de automatización de los servicios de atención a los usuarios	8	10
P3 La falta de planes de control y hoja de procesos impiden que las actividades estén bien planificadas	8	9
P4 Las políticas internas que impiden que los procesos estén encaminado a la mejora continua.	6	10
P5 No hay un seguimiento eficaz de los procesos realizados para el seguimiento de los proyectos de los usuarios.	13	8
P6 Inadecuada planificación y gestión de los presupuestos asignados para la mejora en la atención al usuario.	9	11
P7 Planificación estratégica, sin seguimiento periódico y adaptación continua.	9	6
Max	13	11
Min	6	5
Promedio	8,43	8,43

Elaborado por: autora

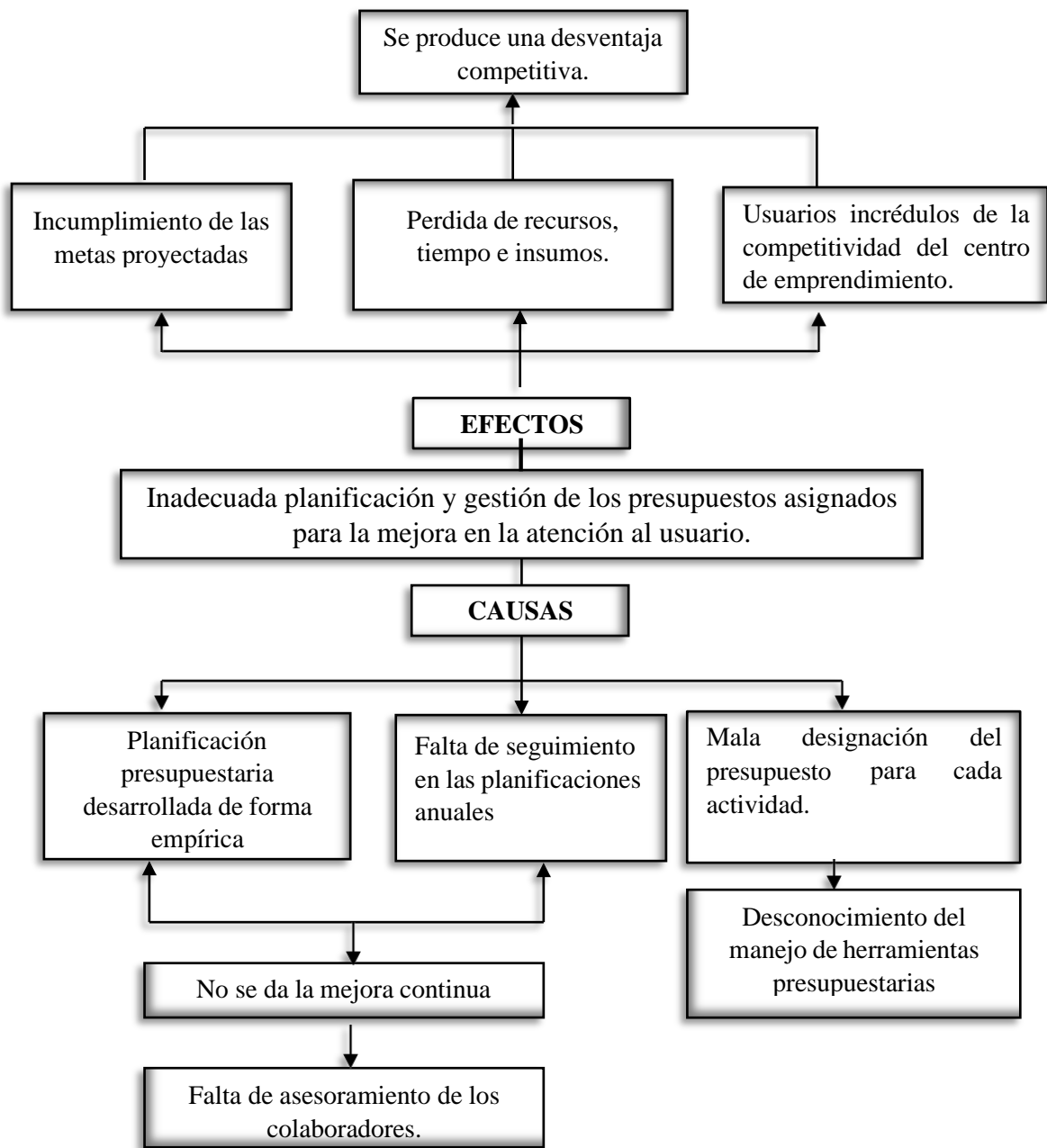
Gráfico 25. Problemas pasivos, activos, indiferentes y problema critico central.



Elaborado por: autora

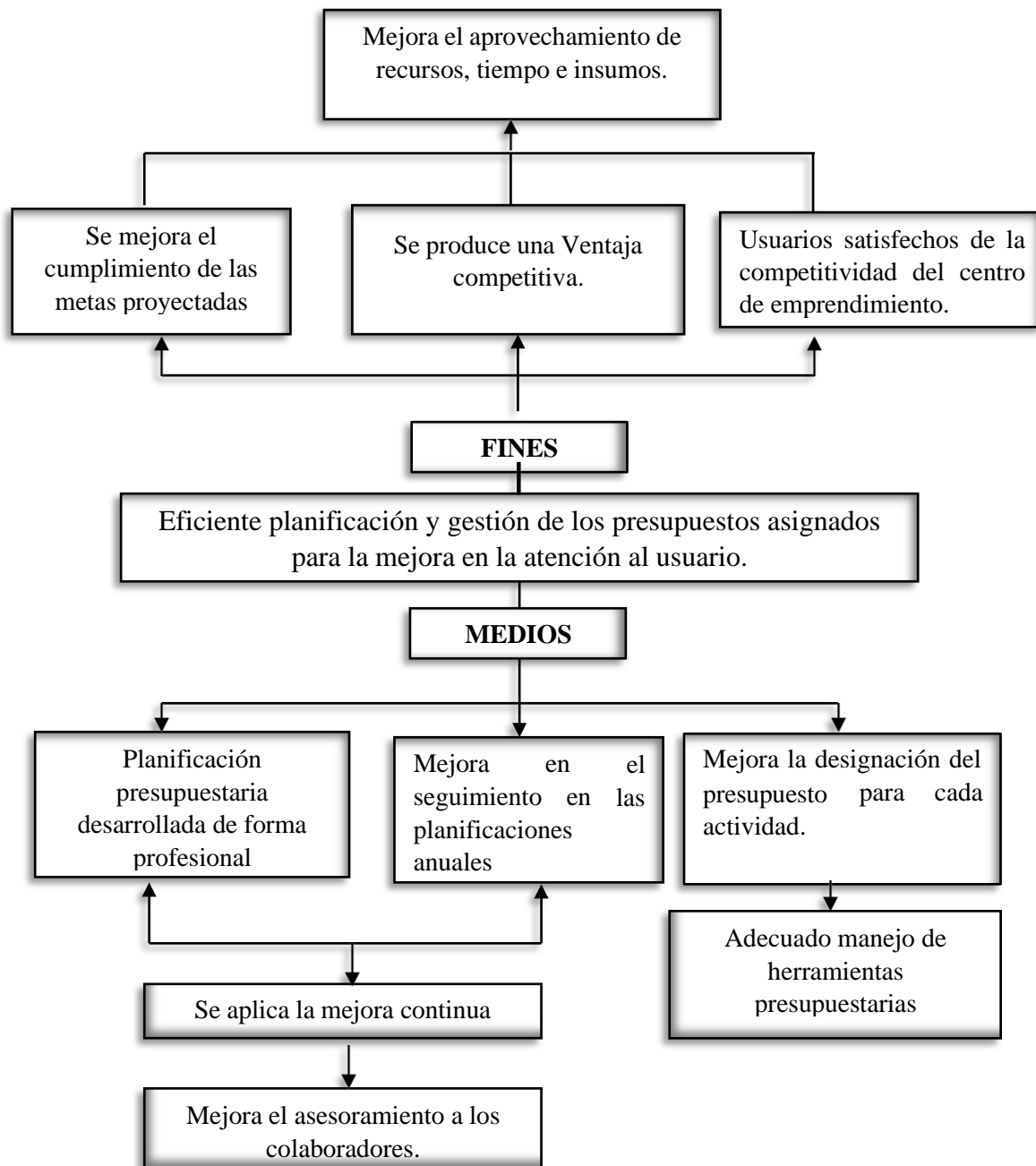
Una vez aplicada la matriz de Vester se conoció que el problema crítico central que ocasiona que no exista una satisfacción del usuario respecto a la atención recibida en el centro de emprendimiento se debe a la: *“Inadecuada planificación y gestión de los presupuestos asignados para la mejora en la atención al usuario”*.

Gráfico 26. Árbol de Problemas



Elaborado por: autora

Gráfico 27. Árbol de Objetivos



Elaborado por: autora

En base al problema crítico central identificado se realizó el árbol de problemas indicando las causas y efectos y a partir de ello se elabora el árbol de objetivos indicando los medios y fines; para a continuación presentar el análisis de alternativas que ayudara a la construcción de la matriz de marco lógico.

El centro de emprendimiento maneja un presupuesto anual de \$660,000 dólares los cuales son destinados para ferias y capacitaciones tanto a los colaboradores como para los emprendedores; presupuesto que sería designado dentro de la matriz de marco lógico encaminado a la mejora en la atención al usuario y capacitaciones tanto para los colaboradores como para el usuario (emprendedores)

Tabla 9. Análisis de alternativas

Medios fundamentales	Acciones
Planificación presupuestaria desarrollada de forma profesional	<ul style="list-style-type: none"> → Inversión en licencias y compra de software para el manejo presupuestario → Formar equipos de alto rendimiento y con conocimientos en la planificación presupuestaria. → Asesoría de profesionales contables especializados.
Mejora en el seguimiento de las planificaciones anuales	<ul style="list-style-type: none"> → Reuniones periódicas con el equipo de trabajo. → Buscar asesoría externa para una mejor planificación de actividades. → Socializar constante las adaptaciones dadas a la planificación conforme a la necesidad presentada.
Mejora la designación del presupuesto para cada actividad.	<ul style="list-style-type: none"> → Capacitaciones en formación empresarial, administrativa, financiera, comercialización, fortalecimiento organizacional y temas de liderazgo para colaboradores del centro. → Implementación de ferias emprendedoras → Capacitación en talleres sobre emprendimientos para los usuarios pertenecientes al centro.
Se aplica la mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> → Definir nuevos objetivos y políticas que mejoren la atención al usuario. → Medición de los resultados alcanzados de forma periódica, mediante la asesoría de empresas especializadas. → Simplificar procesos a fin de lograr una atención al usuario.
Adecuado manejo de herramientas presupuestarias	<ul style="list-style-type: none"> → Utilización de software contables → Capacitación para el manejo de herramientas contables de planificación presupuestaria.
Mejora el asesoramiento a los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> → Capacitaciones periódicas para los colaboradores. → Capacitaciones en temas de atención al usuario, toma de decisiones y manejo de proyectos de inversión y productivos.

Elaborado por: autora

Nota. de entre los medios fundamentales se escogen cuatro de los que se considera son los más importantes, mismos que serán los componentes de la matriz de marco lógico, mientras las acciones serán las actividades a realizar.

Gráfico 1. Estructura Analítica del proyecto

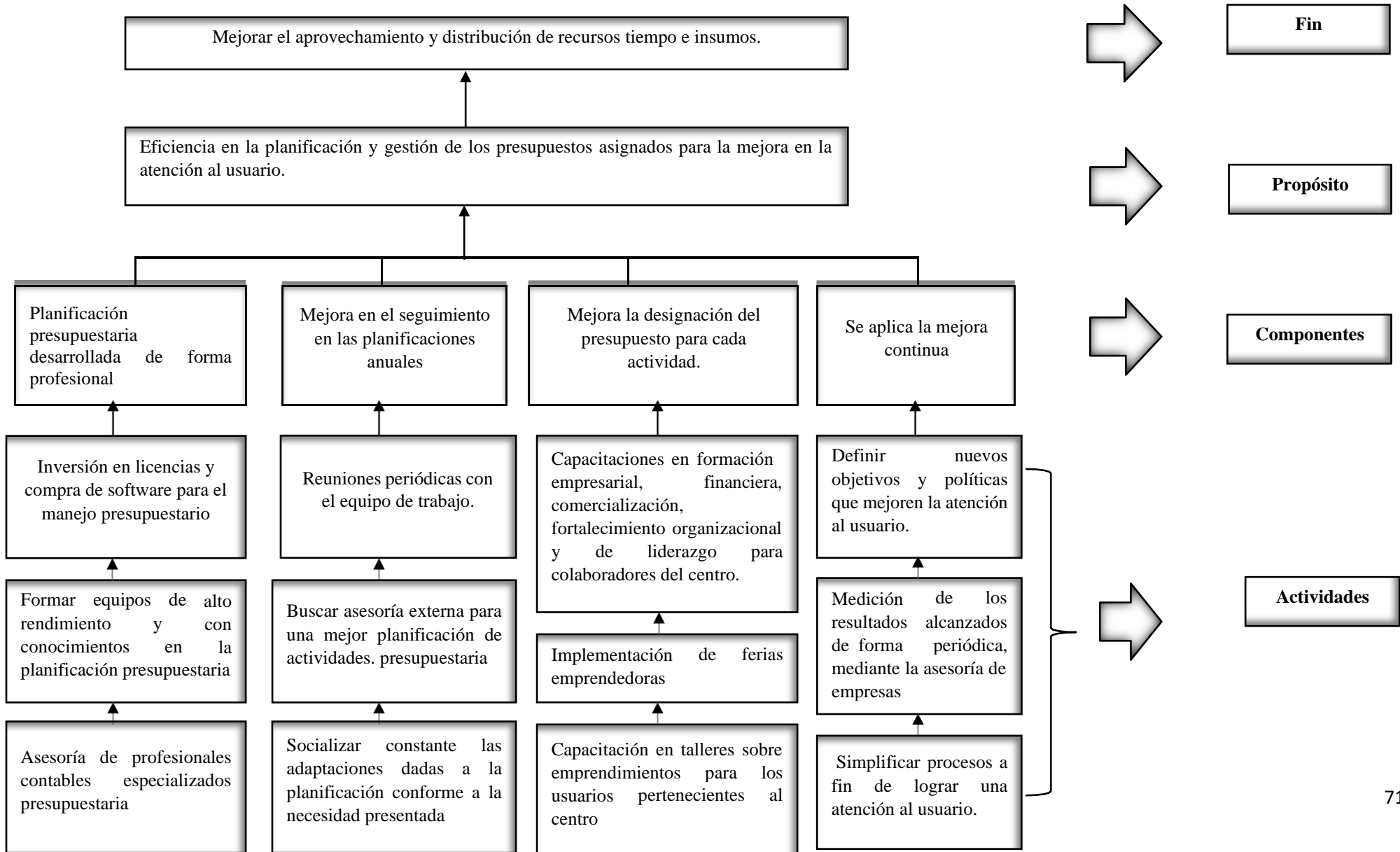


Tabla 10. Matriz de Marco Lógico

Resumen narrativo de objetivos y actividades	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Fin Mejorar el aprovechamiento y distribución de recursos tiempo e insumos.	El 95% del presupuesto asignado al centro, así como el tiempo destinado para cada actividad será ejecutado tal como fue planificado hasta diciembre del año 2022,	→ Matriz de monitoreo mensual. → Informes periódicos.	El centro de emprendimiento se acogerá a la propuesta de mejorar la distribución de sus recursos para la mejora continua.
Propósito Eficiencia en la planificación y gestión de los presupuestos asignados para la mejora en la atención al usuario.	El centro de emprendimiento ha mejorado su eficiencia en la planificación y gestión de su presupuesto en un 80% hasta diciembre del año 2022.	→ Partes mensuales → Hoja de monitoreo de aplicación. → Percepción de satisfacción del usuario.	El usuario se siente mas satisfecho por la atención brindada ya que se a mejorado la eficiencia y la eficacia en el seguimiento de los proyectos.
Componentes 1 Planificación presupuestaria desarrollada de forma profesional	El 85% de la planifican presupuestaria del centro ha sido cumplida hasta finales del año 2022.	→ Partes mensuales → Hoja de monitoreo de aplicación. → Percepción de satisfacción del usuario.	Se logra que la planificación sea ejecutada en 100% ayuda a mejorar la gestión operativa del centro
Mejora en el seguimiento en las planificaciones anuales	El 95% de la planificación anual ha sido cumplida satisfactoriamente gracias al seguimiento permanente para su ejecución 2022.	→ Informes mensuales. → Cronograma reuniones	Se cumple con la planificación anual logrando brindar capacitaciones a emprendedores y colaboradores del centro.
Mejora la designación del presupuesto para cada actividad.	Se logra mejorar la distribución del presupuesto anual en un 90% ayudando a destinar fondos para	→ Cronograma reuniones → Informes mensuales.	Mejora la satisfacción del usuario gracias eficiencia y rapidez en la

	el aumento de capacitaciones hasta finales del año 2022.		atención de sus requerimientos
Se aplica la mejora continua	El centro de emprendimiento lograr implementar en un 80% la mejora continua en cada uno de sus procesos hasta el año, 2022	<ul style="list-style-type: none"> → Cronograma reuniones → Informes mensuales. → Lista de cotejo 	Se logra aplicar la mejora continua en cada uno de los procesos.
Actividades 1.1.- Inversión en licencias y compra de software para el manejo presupuestario 1.2.- Formar equipos de alto rendimiento y con conocimientos en la planificación presupuestaria. 1.3.- Asesoría de profesionales contables especializados 2.1. Reuniones periódicas con el equipo de trabajo. 2.2.- Buscar asesoría externa para una mejor planificación de actividades. 2.3.- Socialización constante las adaptaciones dadas a la planificación conforme a la necesidad presentada. 3.1.- Capacitaciones en formación empresarial, administrativa, financiera,	<p>\$3000</p> <p>\$500</p> <p>\$5000</p> <p>\$500</p> <p>\$6000</p> <p>\$500</p> <p>\$50.000</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Partes mensuales → Hoja de monitoreo de aplicación. → Documento de plan difusión → Listados de asistentes 	Se logra cumplir con el 100% de las actividades planificadas sin ningún tipo de dificultad durante su ejecución.

<p>comercialización, fortalecimiento organizacional y temas de liderazgo para colaboradores del centro.</p> <p>3.2.- Implementación de ferias emprendedoras.</p> <p>3.3. Capacitación en talleres sobre emprendimientos para los usuarios pertenecientes al centro.</p> <p>4.1- Definir nuevos objetivos y políticas que mejoren la atención al usuario.</p> <p>4.2- Medición de los resultados alcanzados de forma periódica, mediante la asesoría de empresas especializadas.</p>	<p>\$10.000</p> <p>\$20.000</p> <p>\$1000</p> <p>\$10000</p>		
---	--	--	--

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

La Gestión Operativa del Centro de Emprendimiento de la zona norte de la provincia de Los Ríos, bajo la percepción de su director es óptima ya que se considera siempre están en busca de la mejora continua , cuentan con una planificación estratégica anual a fin de lograr ser una institución sostenible; se considera que una de las principales fortalezas del centro es contar con equipamiento y cómodas instalaciones para la atención al usuario, y las debilidades que aún deben seguir mejoran la efectividad en la atención al usuario y el direccionamiento de los proyectos que manejan, además de mejorar la designación de presupuesto para rubros destinados a mejorar la efectividad en la atención al emprendedor.

En la percepción de los colaboradores del centro de emprendimiento la institución les brinda y provee de recursos materiales y tecnológicos para el correcto desempeño de sus funciones, además manifiestan se les socializa misión, visión valores y planificación estratégica anual, también cuenta con un manual de funciones sin embargo no todos conocían de su existencia (7%); la periodicidad en que se brinda capacitaciones es semestralmente es decir nada más dos veces por año; sin embargo los colaboradores consideran que la gestión operativa es excelente en un 60% y buena en un 27%, un aspecto negativo es que mencionan que solo en un 40% es la frecuencia con la que se planifican actividades en atención al usuario es decir que aún no se planifican de manera adecuada todos los procesos.

La propuesta, preliminarmente fue abordada mediante la metodología de Vester misma que permitió identificar el problema crítico central que más incide en los problemas de gestión operativa del centro de emprendimiento, a partir de ello se presenta la matriz árbol de problemas donde se identifican causas y efectos, luego se presenta la matriz árbol de problemas donde se describen los medios y los fines para posterior establecer las estrategias de mejoras y esquematizar la matriz de marco lógico cuya propuesta está encaminada a mejorar la eficiencia y eficacia en la atención al usuario mediante la planificación adecuada de sus presupuesto.

5.2. RECOMENDACIONES

- El centro debería mejorar su efectividad en la atención del usuario optando por crear una página web donde se puede adjuntar los proyectos de los emprendedores sin necesidad de ir al centro para su revisión y asesoramiento, además se debería digitalizar el proceso de citas para ser atendidos por los profesionales del centro para evitar aglomeraciones sin previa cita.
- El centro de emprendimiento debería aumentar por lo menos en un 70% la frecuencia de capacitaciones a sus colaboradores con el fin de que puedan desempeñarse de forma óptima dentro de sus funciones.
- El centro de emprendimiento debería destinar su presupuesto de forma más organizada planificando cada uno de sus rubros dándoles mayor importancia a la capacidad y preparación que se les brinde a los emprendedores con el fin de lograr puedan desempeñarse adecuadamente en su negocio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barragan , M., & Ayaviri, V. D. (2017). Innovación y Emprendimiento, y su relación con el Desarrollo Local del Pueblo de Salinas de Guaranda, Provincia Bolívar, Ecuador. *Información tecnológica*, 28(6), 71-80.
- Brume, M. J. (2017). Gestión estratégica como herramienta para promover la competitividad de las empresas del sector logístico del departamento del Atlántico, Colombia. *Revista Espacios*, 38(51), 20.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Campaña, R. (2011). *Innovación a través de las tecnologías de la información y la comunicación en formación profesional. Estudio de caso*. Tesis de Doctorado, Universidad de Granada .
- Cañas, S. M. (2015). *Gestión Operativa y su incidencia en la rentabilidad de la hacienda agrícola "Laurita" del cantón la maná, provincia del Cotopaxi año 2014. modelo de gestión operativa*. Tesis de Maestría , Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo-Ecuador .
- Carbonnel, A., Ruz, D., Osorio, A., & Hernández, C. (2020). Modelo pedagógico de educación científica escolar. Innovación social en localidades rurales. *Perfiles educativos*, 17, 58-74.
- Cedeño, E. (2019). Entornos virtuales de aprendizaje y su rol innovador en el proceso de enseñanza. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 4(1), 119-127.
- CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. (20 de octubre de 2008). *Decreto Legislativo 0*. Recuperado el 4 de julio de 2021, de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- COPCI. (29 de Diciembre de 2010). *Código Orgánico De La Producción, Comercio E Inversiones*. Obtenido de <https://www.correosdeecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/COPCI.pdf>
- Fiallos, A. (21 de Septiembre de 2018). *Análisis del efecto del emprendimiento juvenil en el empleo de los jóvenes estudiantes universitarios de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11741/1/T-UCSG-PRE-ECO-CECO-262.pdf>
- Flores, E. (2019). Diseño de un Centro para Emprendedores en una Escuela Profesional de Ingeniería aplicando el Modelo Lean Canvas. *Formación Universitaria*, 12(6), 151-166.
- García, V. D. (2015). Emprendimiento Empresarial Juvenil: Una evaluación con jóvenes estudiantes de universidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13(2), 1221-1236.

- Hernandez-Sapieri et al, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. La Habana: Editorial Felix Varela.
- Huertas , T. E., Suárez , E., Salgado , M., & Jiménez, B. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 165-177.
- Loyo, A. (1997). *Los actores sociales y la educación: los sentidos del cambio (1988-1994)*. Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Sociales, México .
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de mercados*. México: Pearson Educación.
- Martinez , L., Camargo , I., Ortiz , F., & Izquierdo , D. (2019). Emprendimiento e innovación, un reto para la universidad. *Revista Espacios*, 40(21).
- Martínez, G., & Espinosa, A. (2017). Construcción de capacidades empresariales y tecnológicas. El caso de una pequeña empresa mexicana technology push. *Economía y Desarrollo*, 158(2), 117-128.
- Medina , A., Nogueira , D., Hernández , A., & Rodríguez , R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342.
- Mejía , J. A., San Andres , P. R., & Paredes , I. E. (2018). Logística y canales de distribución para la mejora de procesos. Estudio de Caso NEDERAGRO SA- Período 2019. *INNOVA Research Journal*, 3(6), 155-167.
- Mendoza, W., Garcia, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica Dominio de las ciencias*, 4(4), 206-240.
- Merchán, N. P., Pinargote, N. F., Baque, E. R., Chiquito, G. P., Acebo, R. D., & Paredes, L. L. (2018). Auditoría de Gestión como técnica de análisis de las Operaciones Empresariales. *Polo del Conocimiento*, 3(5), 115-127.
- Mescua, L. E., Ampuero , E., & Delgado, J. M. (2020). Modelo de Gestión “Business Process Management” para mejorar los Resultados del Centro de Salud de Morales - San Martín, 2020. *Revista Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 655.
- Molina, Z. C., Ruiz, A., Collazos, M., & Hernández, B. (2021). Procesos de Gestión Operativa para la calidad educativa. *Centro Sur*, 5(2).
- Ortegón, E., Pacheco, J. F., & Prieto, A. (2015). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos*. CEPAL. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf
- Ortiz, M. C., Rodriguez , S., Suárez , P., & Gutiérrez, E. (2021). *De la U a la E. Tomo I: Experiencias del emprendimiento universitario en Colombia*. Bogota Colombia : Ediciones de la U.

- Oviedo, M., Medina, A., Negrín, E., & Carpio, D. (2017). La planificación operativa con enfoque en procesos para las Universidades del Ecuador. *Ingeniería Industrial*, XXXVIII(1), 116-127.
- Padilla, M., Quispe, A., Nogueira, D., & Hernández, A. (2016). Diagnóstico y perspectivas de fomento del emprendimiento como instrumento de desarrollo. *Ingeniería Industrial*, 37(1).
- Peña, G. D. (2020). Modelos de Gestión de Centros de Investigación Educativa. *Revista Científica Hallazgos21*, 5(3), 255-267.
- Ríos, G. (2017). *Los principios y valores como base para la formación de competencias profesionales del estudiante de noveno semestre de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24793/1/T3892i.pdf>
- Robalino, J. P. (2016). *Modelo pedagógico constructivista y su influencia en el proceso de aprendizaje de los estudiantes de la unidad educativa Juan Benigno Vela*. Universidades Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Ruiz, E. (2006). *Historia y evolución del pensamiento científico*. México: Ediciones Euler Ruiz.
- Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, 2, 328-343.
- Sánchez, N. V., Pérez, A., & Pulido, L. F. (2021). Una visión sobre el emprendimiento en jóvenes universitarios: el caso de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas de la Universidad Autónoma del Carmen. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3325-3340.
- Sapag, N., & Sapag, R. (2008). *Preparación y evaluación de proyectos*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- SEMPLADES. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida*. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo . Recuperado el 4 de julio de 2021, de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Soledispa, X. E., Pionce, J. M., & Sierra, M. C. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Revista Científica Dominio de la Ciencias*, 8(1), 280-294.
- Vega, J. (2017). *Innovación Social*. Asunción - Paraguay de Ciencia y Tecnología (CONACYT)- Paraguay: Consejo Nacional .
- Vélez, X. A., & Ortiz, S. (2016). Emprendimiento e innovación: Una aproximación teórica. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 12(4), 346-369.
- Velez, X., & Ortiz, S. (2016). Emprendimiento e innovación: Una aproximación teórica. *Revista Científica Ciencias económicas y empresariales*, 2(4), 346-369.

- Vélez, X., & Ortiz, S. (2016). Emprendimiento e innovación: Una aproximación teórica. *Emprendimiento e innovación: Una aproximación teórica*, 2(4), 347-369 .
- Vernaza , G., Medina, E., & Chamorro, J. (2020). Innovación, emprendimiento e investigación científica. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(3).
- Villarreal, C. (9 de noviembre de 2021). *Emprendimientos para crear un mundo mejor*. Obtenido de El Economista: <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/Emprendimientos-para-crear-un-mundo-mejor-20211109-0037.html>

ANEXOS

Anexo 1. Porcentaje de originalidad urkund



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO UNIDAD DE POSGRADO

Quevedo, 06 de julio del 2022

Ing. Roque Vivas Moreira, MSc.
DECANO UNIDAD DE POSGRADO UTEQ
Presente. -

INFORME DE CULMINACIÓN DE TESIS DE LA MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación, titulada: “GESTION OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA ZONA NORTE CENTRO DE EMPRENDIMIENTO DE LA PREFECTURA DE LOS RIOS EN EL CANTON QUEVEDO, AÑO 2021” de autoría de la ING. EVELYN GABRIELA PEREZ MORAN previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas (MBA) la misma que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Título de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe de URKUND, el cual avala los niveles de originalidad, en un 99% y de copia 1% de la investigación.

URKUND	
Documento	PROYECTO DE INVESTIGACION TESIS.docx (D141795930)
Presentado	2022-07-06 11:08 (-05:00)
Presentado por	evelynmor.perez@uteq.edu.ec
Recibido	larguello.uteq@analysis.orkund.com
Mensaje	PROYECTO DE INVESTIGACION (TESIS) MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Mostrar el mensaje completo
	1% de estas 39 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
LEON BENIGNO
ARGUELLO NUNEZ

Econ. León Arguello Nuñez Ph.D
Director Proyecto de Investigación

Anexo 2. Carta de aprobación para efectuar las entrevistas y encuestas en el centro de emprendimiento.



www.loarios.gob.ec
@prefecturaalorios
f t i

Quevedo, 20 de mayo del 2022

Ldo. Carlos Alfredo Jiménez Terán

DIRECTOR

**DIRECCION DE GESTION EMPRESARIAL, EMPRENDIMIENTO
E INNOVACION.**

Yo, Ldo. CARLOS ALFREDO JIMÉNEZ TERÁN con cédula de identidad 1203954852 en calidad del director de Gestión Empresarial, Emprendimiento e Innovación de la Prefectura de Los Ríos; por medio de la presente CERTIFICO que la Ing. EVELYN GABRIELA PÉREZ MORÁN estudiante de la Maestría de Administración de Empresas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, contó con autorización para realizar entrevistas en la dirección antes mencionada, encuestas a los colaboradores internos y emprendedores asociados a la Dirección.

Esperando que la misma tenga buen uso y cuyo resultado sea un aporte a nuestra institución.

Atentamente,

Ing. Carlos Jiménez Terán
Director de Gestión Empresarial,
Emprendimiento e Innovación
Gobierno de los Ríos

Ldo. Carlos Alfredo Jiménez Terán
C.I. 1203954852
Tfno. 0984933733

Anexo 3. Banco de Preguntas.



Banco de Preguntas

Preguntas de Entrevista para el director del Centro de emprendimiento

1. ¿Cuánto tiempo tiene usted como administrador del centro de emprendimiento, nos puede comentar sobre las actividades que realizan?
2. ¿Se realiza una planificación de cada uno de las actividades a realizar, nos puede indicar cada que tiempo se planifica?
3. ¿El centro de emprendimiento realiza de manera periódica capacitación a sus empleados, nos puede indicar la frecuencia?
4. ¿Se basan en indicadores para medir el rendimiento de los colaboradores?
5. ¿Nos puede mencionar al menos dos fortalezas, dos debilidades, dos amenazas dos oportunidades que presenta la institución?
6. ¿Considera que el centro de emprendimiento ha tenido la acogida proyectada?
7. ¿Considera que los usuarios se sienten contentos con la asesoría brindada?
8. ¿Cuentan con asesores externos que ayuden a la mejora continua de la empresa en temas de gestión operativa?
9. ¿Realizar auditorías para evaluar el control interno de la empresa?
10. ¿Nos puede mencionar los aspectos los cuales considera debe mejorar el centro de emprendimiento?
11. ¿Qué estrategias a nivel operativo implementa el centro de emprendimiento para la toma de decisiones?
12. ¿Considera que los colaboradores realizan un trabajo adecuado?
13. ¿Considera que la gestión operativa permite al centro de emprendimiento a tener sostenibilidad social?
14. ¿Nos puede mencionar el número de proyectos que actualmente ejecuta y planificados en beneficio de los emprendedores de la zona norte?
15. ¿Cuál es el número de emprendedores asociados al centro?

Encuestas dirigidas para el personal administrativo del centro de emprendimiento

- 1. ¿Considera que la estructura administrativa del centro de emprendimiento se encuentra bien definida?**

Si _____

No _____

No tengo conocimiento _____

- 2. ¿El centro de emprendimiento cuenta con misión, visión, políticas y objetivos estratégicos mismos que han socializados con los colaboradores y emprendedores asociados a la institución?**

Si _____

No _____

No tengo conocimiento _____

- 3. ¿Cuenta el centro de emprendimiento con un manual de funciones mismos que haya sido socializado con todos los colaboradores?**

Si _____

No _____

No tengo conocimiento _____

- 4. ¿El centro de emprendimiento cuenta con un plan estratégico, mismo que es de conocimiento de las partes interesadas?**

Si _____

No _____

No tengo conocimiento _____

- 5. ¿Cada que tiempo se les brinda capacitaciones sobre atención al usuario?**

Mensual _____

Trimestral _____

Semestral _____

Anual _____

No recibo _____

- 6. ¿Califique la gestión operativa del centro de emprendimiento?**

Excelente _____

Muy Bueno _____

Bueno _____

Regular _____

Malo _____

7. ¿Considera que existe buena comunicación entre colaboradores y directores en el centro?

Excelente _____

Muy Bueno ____

Bueno _____

Regular _____

Malo _____

8. ¿El centro de emprendimiento le proporciona los materiales y herramientas necesarias el correcto desempeño de su rol en su puesto de trabajo?

9. ¿Existe un plan de atención a los proyectos presentados por los emprendedores?

Si _____

No ____

No tengo conocimiento _____

10. ¿Cuál es el proceso que realizan los emprendedores para presentar sus propuestas?

Piden una cita _____

Se acercan directamente al centro _____

Manda sus proyectos mediante mail ____

Otros procesos _____

11. ¿Los emprendedores al solicitar asesoramiento deben pagar?

Si _____

No ____

No tengo conocimiento _____

12. ¿Considera que el tiempo de revisión y seguimiento dado a los proyectos de los emprendedores es ágil?

Si _____

No ____

No tengo conocimiento _____

13. ¿Teniendo en cuenta la naturaleza del centro de emprendimiento indique los análisis financieros que utiliza la institución?

Análisis vertical y horizontal SI _____ NO_

Análisis de ratios financieros de liquidez SI _____ NO_

Análisis de ratios financieros de solvencia SI NO SI _____ NO_____

Análisis de ratios financieros de eficiencia	SI ____	NO ____
Análisis de ratios financieros de rentabilidad	SI ____	NO ____
Análisis de costos y gastos	SI ____	NO ____
Análisis de financiamiento	SI ____	NO ____
Análisis de punto de equilibrio	SI ____	NO ____

14. ¿Dispone el centro de software contable?

Si ____

No ____

No tengo conocimiento ____

15. ¿El centro de emprendimiento dispone de un catálogo de cuentas sobre transacciones?

Si ____

No ____

No tengo conocimiento ____

16. ¿El centro de emprendimiento cuenta con un plan presupuestal anual?

Si ____

No ____

No tengo conocimiento ____

Encuestas para los usuarios

1) ¿Indíquenos su situación actual?

Soy emprendedor ____

No soy emprendedor, pero busco serlo ____

2) ¿Nos puede indicar la actividad de su emprendimiento?

Bienes o productos (juguetes, utensilios, cosméticos, muebles etc.) ____

Productos Tecnológicos (Hardware, software, electrónica, pc, teléfonos inteligentes) ____

Elaboración de alimentos procesados (postres, comidas, rápidas, condimentos, etc.) ____

Producción agrícola ganadera ____

Oferta de servicios profesionales (consultoría legal, ambiental, forestal, civil, etc.) ____

Servicios Técnicos (estética, electricidad, mecánica, sastrería, jardinería, etc.) ____

Otros (especifique) ____

3) ¿Hace cuánto tiempo sabe del centro de emprendimiento y de la ayuda que presta a los emprendedores?

Reciéntenme ____

Desde su creación ____

Recién lo conozco hoy ____

4) ¿Califique la atención dada por el centro de emprendimiento?

Muy Satisfecho ____

Insatisfecho ____

Satisfecho ____

Muy Satisfecho ____

5) ¿Considera que el centro de emprendimiento realiza seguimiento a los proyectos los cuales los emprendedores pide ser asesorados?

Si ____

No ____

Tal Vez ____

6) ¿Una vez que usted visita el centro tiene que esperar mucho tiempo para ser atendido?

Si ____

No ____

Tal Vez ____

7) ¿Considera que el centro pone a disposición de los emprendedores recursos humanos tecnológicos y materiales para poder ejecutar sus proyectos?

Si ___

No ___

Tal Vez ___

8) ¿Qué actividades desarrolla el centro de emprendimiento para motivar a los emprendedores?

Dinámica de roles ___

Leer libros inspiradores ___

Charlas motivadoras ___

Seguimiento y ayudas ___

No hace nada _____

9) ¿Desde que usted asiste al centro cuales son las ayudas recibidas por el centro?

Seminarios _____

Cursos Online ___

Cursos presenciales (teóricos, prácticos) _____

Asesoría personalizada ___

Seguimientos de los proyectos _____

Otras ayudas ___

10) ¿Cuáles son las áreas en las cuales el centro de emprendimiento les asesora?

Estrategia Empresarial /plan de negocios _____

Técnicas y habilidades de compra y venta _____

Marketing _____

Contabilidad _____

Financiamiento _____

ventas Online _____

Otros _____

Anexo 4. Operacionalización de las variables

Tabla 11. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Conceptualización	Categorías	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Variable Independiente	Gestión Operativa La gestión operativa involucra cada una de las actividades de la cadena de valor interna, tanto primarias como de apoyo, por tanto, es posible hablar de gestión de distribución, gestión de la producción, gestión logística, gestión de marketing y gestión de servicio, gestión de personal, gestión financiera, etc.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Planeación ○ Organización/Procesos ○ Control 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivos ○ Planes operativos ○ Tareas operativas ○ Estructura organizacional ○ Capacidad ○ Eficiencia ○ Eficacia ○ Efectividad 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cuestionario ○ Encuesta ○ Observación
Variable Dependiente	Centro de emprendimiento zona norte de la provincia de Los Ríos Institución que brinda asesoramiento y servicios a los usuarios a través de la modalidad “coworking”, que le permitirá al emprendedor hacer uso de las oficinas por horas para realizar trabajos que impliquen el desarrollo de sus actividades.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Visión ○ Misión ○ Objetivos ○ Metas ○ Estrategias / Tácticas ○ Políticas ○ Procedimientos ○ Enfoques 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Financieros ○ Eficiencia ○ Eficacia ○ Gestión empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Entrevistas ○ Encuesta

Anexo 5. Tablas de la tabulación de datos

Tabla 12. ¿Considera que la estructura administrativa del centro de emprendimiento se encuentra bien definida?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	13	87%
Algo de Acuerdo	2	13 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 13. ¿El centro de emprendimiento cuenta con misión, visión, políticas y objetivos estratégicos mismos que se han socializado a los colaboradores y emprendedores vinculados a la institución?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
No contesta	0	0%
Total	15	100%

Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 14. ¿Cuenta el centro de emprendimiento con un manual de funciones mismos que haya sido socializado con todos los colaboradores?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	93%
No	1	7%
No contesta	0	0%
Total	15	100%

Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 15. ¿El centro de emprendimiento cuenta con un plan estratégico, mismo que es de conocimiento de las partes interesadas?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	93%
No	1	7%
No contesta	0	0%
Total	15	100%

Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 16. ¿Cada que tiempo se les brinda capacitaciones sobre atención al usuario?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	1	7%
Trimestral	1	7%
Semestral	13	87%
Anual	0	0%
No recibo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 17. ¿Califique la gestión operativa del centro de emprendimiento?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	60%
Muy Bueno	4	27%
Bueno	2	13%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 18. ¿Considera que existe buena comunicación entre colaboradores y directores en el centro?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	53%
Muy Bueno	5	33%
Bueno	2	13%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 19. ¿Considera que el centro de emprendimiento se preocupa por proporcionar los materiales y herramientas necesarias para el correcto desempeño de su rol en su puesto de trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	40	40%
Algo de Acuerdo	2	2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	36%
Muy en desacuerdo	22	22%
Total	100	100%

Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 20. ¿Existe un plan de atención a los proyectos presentados por los emprendedores?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	33%
Casi Siempre	4	27%
Ocasionalmente	6	40%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 21. ¿Cuál es el proceso que realizan los emprendedores para presentar sus propuestas?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Piden una cita	5	33%
Se acercan directamente al centro	7	47%
Envían sus proyectos mediante correo electrónico	3	20%
Envían una solicitud por medio de la página web	0	0%
Total	15	100%

Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 22. ¿Considera que el tiempo de revisión y seguimiento dado a los proyectos de los emprendedores es ágil?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	60%
Casi Siempre	2	13%
Ocasionalmente	4	27%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 23. ¿Dispone el centro de emprendimiento de un software contable?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	87%
No	2	13%
No conoce	0	0%
Total	15	100%

Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 24. ¿El centro de emprendimiento dispone de un catálogo de cuentas sobre transacciones?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	7%
No	13	87%
No conoce	1	7%
Total	15	100%

Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 25. ¿El centro de emprendimiento cuenta con un plan presupuestal anual?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	93%
No	1	7%
No conoce	0	0%
Total	15	100%

Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 26. ¿Indíquenos su situación actual?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si soy emprendedor	94	94%
No soy emprendedor, pero busco serlo	6	6%
Total	100	100%

Fuente: colaboradores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 27. ¿Nos puede indicar la actividad de su emprendimiento?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Bienes o productos (juguetes, utensilios, cosméticos, muebles etc.)	28	28%
Productos Tecnológicos (Hardware, software, electrónica, pc, teléfonos inteligentes)	7	7%
Elaboración de alimentos procesados (postres, comidas, rápidas, condimentos, etc.)	33	33%
Producción agrícola ganadera	15	15%
Oferta de servicios profesionales (consultoría legal, ambiental, forestal, civil, etc.)	2	2%
Servicios Técnicos (estética, electricidad, mecánica, sastrería, jardinería, etc.)	8	8%
Otros	7	7%
Total	100	100%

Fuente: emprendedores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 28. ¿Hace cuánto tiempo sabe del centro de emprendimiento y de la ayuda que presta a los emprendedores?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Recientemente	58	58%
Desde su creación	36	36%
Recién los conozco desde hoy	6	6%
Total	100	100%

Fuente: emprendedores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 29. ¿Califique la atención dada por el centro de emprendimiento?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	80	80%
Insatisfecho	1	1%
Satisfecho	16	16%
Muy Insatisfecho	3	3%
Total	100	100%

Fuente: emprendedores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 30. ¿Consideran que los colaboradores del centro brindan una rápida respuesta a la solicitud para visitar por primera vez la institución?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	35	35%
Algo de acuerdo	29	29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	20%
Muy en desacuerdo	16	16%
Total	100	100%

Fuente: emprendedores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 31. ¿Cuál es su nivel de satisfacción a la atención recibida una vez que usted visita el centro?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	40	40%
Moderadamente satisfecho	27	27%
Poco Satisfecho	33	33%
No Satisfecho	0	0%
Total	100	100%

Fuente: emprendedores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 32. ¿Considera que el centro pone a disposición de los emprendedores recursos humanos tecnológicos y materiales para poder ejecutar sus proyectos?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	73	73%
Algo de acuerdo	17	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	10%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	100	100%

Fuente: emprendedores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 33. ¿Qué actividades desarrolla el centro de emprendimiento para motivar a los emprendedores?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Dinámica de roles	12	12%
Leer libros inspiradores	1	1%
Charlas motivadoras	12	12%
Seguimiento y ayudas	71	71%
No hace nada	4	4%
Total	100	100%

Fuente: emprendedores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 34. ¿Desde que usted asiste al centro cuales son las ayudas recibidas por el centro?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Seminarios	6	6%
Cursos Online	9	9%
Cursos presenciales (teóricos, prácticos)	30	30%
Asesoría personalizada	36	36%
Seguimientos de los proyectos	14	14%
Gestión de financiamiento	2	2%
Otras ayudas	3	3%
Total	100	100%

Fuente: emprendedores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

Tabla 35. ¿Cuáles son las áreas en las cuales el centro de emprendimiento les asesora?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Estrategia Empresarial /plan de negocios	26	26%
Técnicas y habilidades de compra y venta	14	14%
Marketing	28	28%
Contabilidad	7	7%
Financiamiento	2	2%
Ventas Online	18	18%
Otros	5	5%
Total	100	100%

Fuente: emprendedores del centro de emprendimiento

Elaborado por: autora de la investigación

