

## Propuesta plan de mejora para los negocios turísticos de Tabiazo, provincia de Esmeraldas – Ecuador

### *Proposal for an improvement plan for tourism businesses in Tabiazo, province of Esmeraldas - Ecuador*

Fecha de recepción: 2022-08-31 • Fecha de aceptación: 2022-09-26 • Fecha de publicación: 2022-10-10

**Andrea Alejandra Santana Torres<sup>1</sup>**

Universidad Técnica Luis Vargas Torres De Esmeraldas, Ecuador

[andrea.santana@utelvt.edu.ec](mailto:andrea.santana@utelvt.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-6045-6216>

**Julio Cesar Rivadeneira Moreira<sup>2</sup>**

Universidad Técnica Luis Vargas Torres De Esmeraldas, Ecuador

[julio.rivadeneira.moreira@utelvt.edu.ec](mailto:julio.rivadeneira.moreira@utelvt.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0003-4889-4392>

**Edisson Israel Guerrero Freire<sup>3</sup>**

Universidad Técnica Luis Vargas Torres De Esmeraldas, Ecuador

[edisson.guerrero@utelvt.edu.ec](mailto:edisson.guerrero@utelvt.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0003-3101-4029>

**Jorge Mauricio Salinas Arroba<sup>4</sup>**

Instituto Superior Tecnológico Pelileo, Ecuador

[jsalinas5@indoamerica.edu.ec](mailto:jsalinas5@indoamerica.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0003-1202-4969>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de elaborar e implementar un plan de mejoras, dirigido a impulsar el desarrollo económico de los emprendedores ubicados en las proximidades del río Tabiazo, Esmeraldas – Ecuador, quienes han manifestado la necesidad de mejorar sus productos e ingresos.

La investigación tiene un enfoque mixto de tipo descriptivo, que requiere el trabajo de campo y la revisión bibliográfica para la obtención de información real, y para la puesta en marcha del plan de mejoras. Los resultados obtenidos al término del presente trabajo son de suma importancia puesto que evidencian que los emprendimientos del sector son empíricos, y que los ingresos que perciben podrían incrementar a corto plazo con la puesta en práctica de los conocimientos compartidos. Se llega a la conclusión que para ayudar a las distintas comunidades aisladas del país a mejorar su calidad de vida y los ingresos que perciben, es indispensable que puedan contar con un plan de mejoras dirigido a aprovechar los recursos del sector y a potenciar las actividades y destrezas de los pobladores, respetando sus costumbres y cultura.

**PALABRAS CLAVE:** desarrollo económico y social, productividad, empresario, ingresos y riqueza, finanzas

## ABSTRACT

This research work was carried out with the objective of elaborating and implementing an improvement plan, aimed at promoting the economic development of entrepreneurs located near the Tabiazo River, Esmeraldas - Ecuador, who have expressed the need to improve their products and income.

The research has a mixed approach of descriptive type, which requires field work and bibliographic review to obtain real information, and for the implementation of the improvement plan. The results obtained at the end of this work are of great importance since they show that the sector's enterprises are empirical, and that their income could increase in the short term with the implementation of the shared knowledge. It is concluded that in order to help the various isolated communities in the country improve their quality of life and income, it is essential that they have an improvement plan aimed at taking advantage of the sector's resources and promoting the activities and skills of the inhabitants, while respecting their customs and culture.

**KEYWORDS:** economic and social development, productivity, entrepreneurs, income and wealth, finance

## Introducción

El presente trabajo de investigación se desarrolla en la parroquia rural de Tabiazo perteneciente a la provincia de Esmeraldas vía a la costa sureste, en la ruta que lleva a las playas turísticas de la provincia, en Ecuador. Tiene una extensión de 138.37 km, se encuentra a 5 metros sobre el nivel del mar en las zonas bajas y a 365 metros en los puntos más altos, el lugar es favorecido con un clima cálido, que varía entre los 16 a 30 grados centígrados, dada su ubicación geográfica. La población de aproximadamente tres mil habitantes está compuesta por mestizos afro ecuatorianos y negros, las familias del sector generan sus ingresos empleándose en actividades agrícolas, en el manejo ganado, de la pesca y de la extracción de madera. El 30% de los habitantes tienen negocios propios, mientras que el 23% son jornaleros, el porcentaje restante se divide en empleados públicos, privados y empleados domésticos.

De la población, el 44% alcanza únicamente el nivel primario de educación y tan solo el 2% logran culminar los estudios universitarios, esto debido a la economía precaria que representa un limitante para que los pobladores puedan acceder a la educación superior. El desconocimiento de los instrumentos necesarios y de los pasos a seguir para convertir un emprendimiento familiar en un negocio exitoso ha dado lugar a que gran parte de los emprendimientos locales sean poco rentables, inestables y sin posibilidad de crecimiento.

El área geográfica de estudio cuenta con la presencia de dos cuencas hidrográficas: el río Tabiazo y el río Teaone, que son fundamentales para los ganaderos y los productores agrícolas de la zona, y han sido siempre un atractivo de recreación para los locales. La basta vegetación y su biodiversidad despiertan la curiosidad y el interés de las personas, formando en conjunto con los ríos un destino natural único, que puede ser aprovechado por los oriundos de Tabiazo para generar ingresos importantes. Los habitantes son conscientes que el sector podría aprovechar los recursos naturales para obtener mayores ingresos, pero necesitan ser capacitados y guiados para hacerlo.

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Tabiazo (2015) indica que en la actualidad el turismo representa el 7% de los ingresos en el sector, recalcando que el sector no se ha beneficiado de ninguna ayuda por parte del gobierno central.

A través del presente trabajo se pretende brindar a los emprendimientos localizados alrededor del río Tabiazo y a la comunidad en general un plan de mejoras basado en un conjunto de capacitaciones, dirigido a mejorar los puntos más débiles de los emprendimientos. Proaño et al. (2017) en su publicación llegan a la conclusión que “el plan de mejora continua es una herramienta muy útil para las empresas que desean mejorar sus servicios, productos o procesos lo que les va a permitir permanecer en el mercado, crecer y ser competitivos” (p. 55).

Para alcanzar el objetivo propuesto es necesaria la intervención de las entidades públicas como: la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas y el GAD de Tabiazo que pueden contribuir brindando los recursos que se requieren, como información actualizada, espacios físicos y estudiantes de vinculación.

## 1.1 Plan de mejora

La presente investigación está dirigida a identificar las actividades económicas relacionadas con el turismo alrededor del principal atractivo, el río Tabiazo. Sucesivamente se procederá a evaluar individualmente los emprendimientos para conocer en detalle los productos y servicios ofertados, y por último las debilidades de cada negocio para poder elaborar en base a los datos obtenidos, un plan de mejora que permita resolver los problemas identificados y medir el impacto que se produce con el mismo.

Como objetivo general se establece el: crear e implementar un plan de mejora para incrementar la calidad de los productos y servicios ofertados por los pobladores localizados en el Río Tabiazo, para el año 2021.

Mientras que los objetivos específicos se segmentan de la siguiente manera:

- Analizar la atención, los productos, servicios y la demanda turística actual del Río Tabiazo.
- Investigar y analizar los posibles problemas que impiden un desarrollo sustentable y sostenible de los emprendimientos que se benefician de la afluencia turística en el río Tabiazo.
- Elaborar e implementar una propuesta de Plan de Mejoras para el desarrollo de las actividades económicas y la mejora de los productos y servicios ofrecidos.

## Metodología

Hernández y Mendoza (2018) indican que “en la ruta mixta se utiliza evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicas y de otras clases para entender problemas en las ciencias”. Para la presente investigación fue esencial aplicar un enfoque mixto, además de un método descriptivo, el cual, como indican los autores Hernández y Mendoza (2018) permite medir o recolectar datos y reportar información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del problema a investigar.

Con la finalidad de estudiar la situación de los negocios que se desarrollan en el río Tabiaz, se aplicaron entrevistas a las autoridades locales para conocer las problemáticas ya registradas. También se dirigieron encuestas a los dueños de los emprendimientos para conocer los procesos de elaboración de productos ofertados y de los servicios que se brindan en el sector, de igual manera se realizaron encuestas dirigidas a los turistas y clientes para conocer el grado de satisfacción con los productos y servicios ofrecidos.

Fue necesario también aplicar la investigación bibliográfica para tratar los conceptos imprescindibles, y para recopilar información de las investigaciones más relevantes para el desarrollo de este trabajo, como son la implementación de planes de mejora o planes de negocios para comunidades, se puso en práctica también el método de observación para tener un registro

de los quince negocios que operan permanentemente en el sector y de los productos que se ofrecen.

## Resultados

### 3.1 Análisis situacional económico

Para marzo de 2019 la tasa de desempleo en Ecuador fue de 4,6%, a nivel urbano la tasa fue de 5,8% y a nivel rural de 2,2%. La variación respecto de marzo 2018 no ha sido estadísticamente significativa. Por otro lado, a nivel nacional el empleo bruto se ubicó en el 63,4%, a nivel urbano 59,4% y a nivel rural 72,7% (Gobierno Autónomo Descentralizado de La Parroquia Rural de Tabiazo, 2015).

La calidad de vida de los habitantes de Tabiazo es precaria, teniendo en consideración que presenta indicadores sociales diferenciados, en los que predominan altos índices de pobreza, baja escolaridad, vivienda precaria, acceso limitado a los servicios de agua potable, alcantarillado, telecomunicación y energía eléctrica.

### 3.2 Análisis situacional tecnológico

En el ámbito tecnológico, los pobladores de Tabiazo no tienen acceso a la red telefónica e Internet fijo, únicamente tienen acceso a la telefonía celular y al Internet con datos móviles. Son contadas las empresas que ofrecen Internet satelital para los computadores de escritorio o laptop.

### 3.3 Localización

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural de Tabiazo (ver *Figura 1*) fue creado el 18 de febrero de 1941, su población consta de 2989 persona aproximadamente, se encuentra localizado en la Provincia Esmeraldas, Cantón Esmeraldas, se extiende en un total de 138.37 kilómetros cuadrados y sus límites son al Norte con la parroquia Vuelta Larga, al Sur con la parroquia Carlos Concha, y al Este con la parroquia San Mateo.

**Figura 1**

*Mapa Base de la Parroquia Tabiazo*



Nota. Fuente Planificación Gobierno Parroquial Tabiazo (2014)

### 3.4 Resumen de los servicios y productos ofertados

Una vez delimitada el área geográfica de estudio se procedió a realizar una encuesta a todos los emprendimientos que se encuentran en las proximidades del río Tabiazo para conocer su dedicación y los productos que ofertan. Se reportan los resultados obtenidos en la *Tabla 1* y *Tabla 2*.

**Tabla 1**

*Producto/ y Servicios Ofertados*

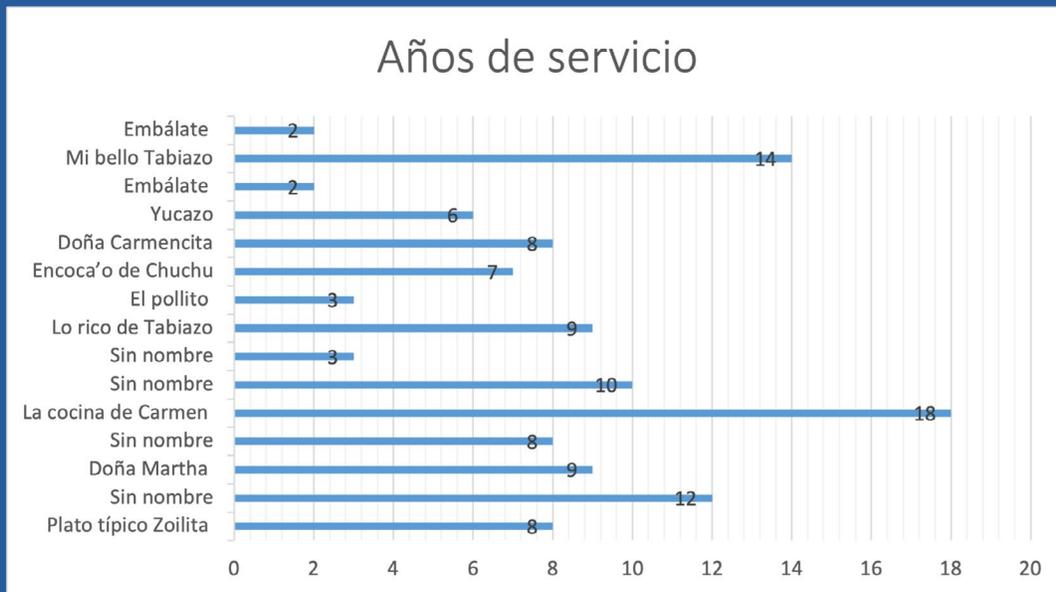
<b>Bebidas</b>	<b>Comida Rápida</b>	<b>Platos especiales</b>	<b>Servicios</b>
Aguas	Corviches	Encoca'0 de camarón	Guía Turística
Cerveza Club	Emborrajados	Encoca'0 de cangrejo	Alquiler de sillas
Cerveza Pilsener	Empanadas	Aguado de gallina criolla	Entretenimiento (discoteca)
Cerveza Corona	Papipollo	Guanta	Alquiler de duchas y vestidores
Micheladas	Salchipapa	Pescado a la brasa	Servicios Higiénicos
Gaseosa Cocacola	Plátano asado	Pescado frito	
Gaseosas Fanta	Tortilla de maíz	Sango de camarón	
Gaseosas Fiora de manzana	Tortilla de choclo	Camarón de río	
Gaseosa Big Cola			

**Tabla 2***Emprendimientos en el Río Tabiazo*

Nombre Negocio	Número empleados	Dedicación	Tipo de construcción	Años de servicio	Ingreso mensual
Plato típico Zoilita	2	Venta de comida	Caña guadúa, techos de rampira, paja y paredes de madera	8	450-550
Sin nombre	1	Venta de comida	Caña guadúa, techos de rampira, paja y paredes de madera	12	350-450
Doña Martha	1	Venta de bebidas	Caña guadúa, techos de rampira, paja y paredes de madera	9	350-450
Sin nombre	1	Entretenimiento (discoteca)	Ninguna	8	< de 250
La cocina de Carmen	2	Venta de comida	Caña guadúa, techos de rampira, paja y paredes de madera	18	350-450
Sin nombre	1	Venta de comida	Ninguna	10	350-450
Sin nombre	1	Venta de comida	Ninguna	3	< de 250
Lo rico de Tabiazo	2	Venta de bebidas	Caña guadúa, techos de rampira, paja y paredes de madera	9	550-650
El pollito	1	Venta de comida	Carrito simple	3	< de 250
Encoca'o de Chuchu	2	Venta de comida	Caña guadúa, techos de paja y paredes de madera	7	650-750
Doña Carmencita	2	Venta de comida	Caña guadúa, techos de paja y paredes de madera	8	550-650
Sin nombre	1	Servicios Higiénicos	Caña guadúa, techos de paja y paredes de madera	6	250-350
Sin nombre	2	Alquiler de duchas y vestidos	Ninguna	2	< de 250
Mi bello Tabiazo	3	Venta de comida	Caña guadúa, techos de rampira, paja y paredes de madera	4	> de 800
Embálate	2	Discoteca	Ninguna	2	< de 250

**Figura 2**

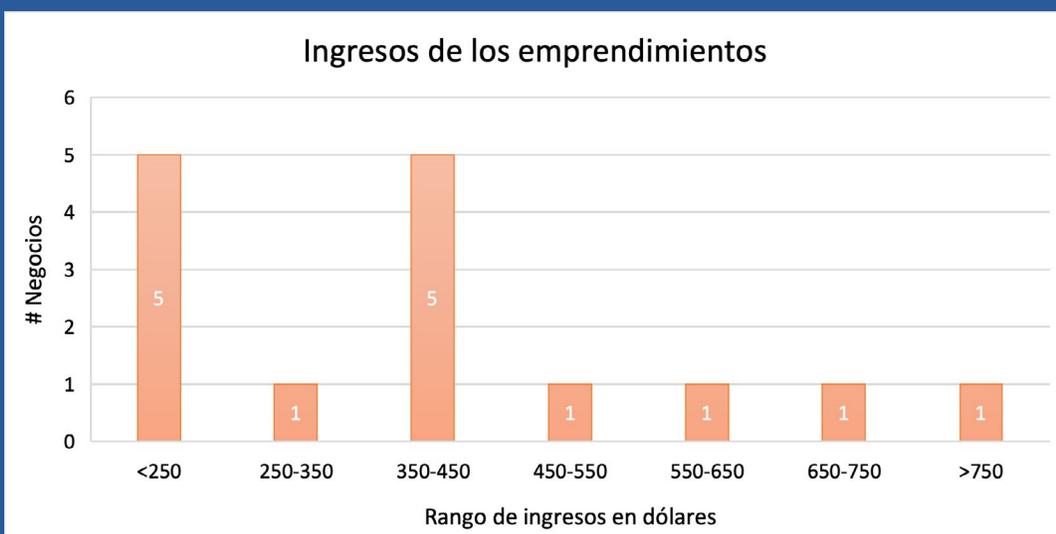
*Años de Experiencia y Servicio*



En los años de servicio los negocios solo han logrado mantenerse, sin lograr ningún tipo de crecimiento, esto es muy común en los negocios que no poseen un plan de negocios con objetivos claros o procesos de control para determinar su avance. En la *Figura 2* se observa que el emprendimiento llamado La cocina de Carmen tiene 18 años atendiendo, esto denota la perseverancia y la constancia del propietario que con una guía oportuna podría lograr un crecimiento vertical y horizontal para alcanzar mayores y mejores resultados.

**Figura 3**

*Ingresos Mensuales de los Emprendimientos*



En la encuesta realizada una de las preguntas planteadas fue ¿cuáles son en promedio sus ingresos mensuales?, se pudo constatar que los ingresos que obtienen la mayoría de negocios permiten únicamente subsistir a los emprendedores y a sus familias (*Figura 3*), teniendo en consideración que la canasta básica para el 2020 es de 711,12 dólares (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2021). Los negocios en la mayoría de los casos no cuentan con las herramientas adecuadas para la preparación de los alimentos, que garanticen prácticas de higiene apropiadas. Con los ingresos que obtienen los emprendedores es muy difícil que puedan mejorar sus negocios o atender problemas de su entorno como el cuidado del medio ambiente y la preservación del ecosistema. Se observa también que los desechos producidos por los distintos negocios no son manejados convenientemente, y esto repercute negativamente en la imagen del sector.

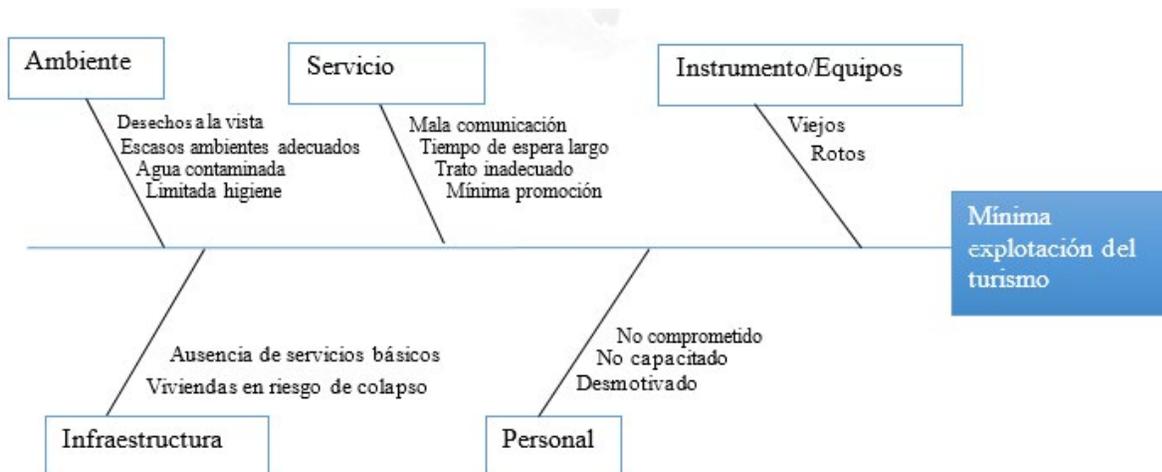
### 3.4.1 Estructura organizacional

Los emprendimientos que indican atender periódicamente no poseen una estructura organizacional, lo cual es preocupante en vista que como manifiestan García et al. (2014) “la estructura organizativa es una herramienta clave para conseguir un rendimiento, y un sistema de control para conseguir un cumplimiento eficaz de las actividades programadas” (p. 153).

En los negocios de los emprendedores generalmente una sola persona se hace cargo de todas las actividades (atención del cliente, toma de pedido, preparación de comida, entrega y cobro). Los emprendimientos que cuentan con dos trabajadores se organizan dividiéndose las tareas, uno se encarga de preparación de los alimentos y el otro se encarga de la atención, toma de pedido, entrega de productos y cobra. El negocio que ofrece el servicio de guía turística cuenta con tres trabajadores que desarrollan idénticas funciones, las mismas que consisten en enganchar y promocionar el servicio a los turistas, realizar la guía, y cobrar.

Con la información antes recolectada se procedió a elaborar un análisis de causa efecto con la finalidad de “determinar exactamente las posibles causas y, finalmente, aumentar la probabilidad de identificar las causas principales” (Romero y Camacho, 2010, p. 128), que limitan un crecimiento de los ingresos y un progreso de los negocios en estudio, en la siguiente *Figura 4* se evidencia lo comentado.

Figura 4



Análisis de Causa Efecto

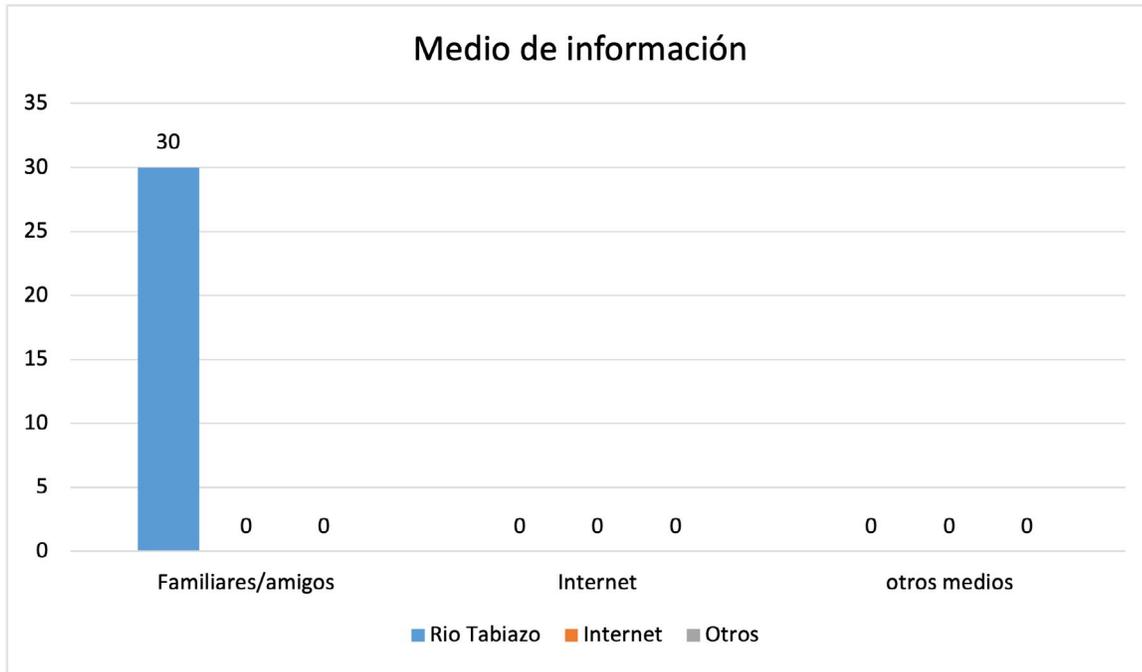
### 3.5 Demanda de productos y servicios

El estudio de mercado “es una herramienta fundamental para la toma de decisiones estratégicas de marketing de toda empresa. Esta contribuye a conocer qué piensa, siente, y motiva al consumidor a decidir por una marca o por la de la competencia” (Mendoza y Véliz, 2018).

En este sentido se desarrolló una encuesta dirigida a 30 turistas que consumían los productos y servicios ofertados en los distintos negocios, para poder obtener información sobre la calidad y la atención recibida. Todos los encuestados pudieron llegar al lugar y conocer el lugar porque amigos o familiares lo recomendaron (ver Figura 5).

**Figura 5**

*Medio de Información*



Los encuestados pudieron llegar al lugar y conocer sus atractivos gracias a que amigos o familiares lo recomendaron, indican que jamás habían visto anuncios en Internet o algún tipo de promociones vía radio o televisión.

**Figura 6**

*Preferencias del Consumidor*



Como se evidencia en la Figura 6, de la encuesta realizada a los visitantes del río Tabiazo se obtuvo como resultado que el 65% buscan productos y servicios con precios cómodos que no superen los 3 dólares por persona.

**Figura 7**

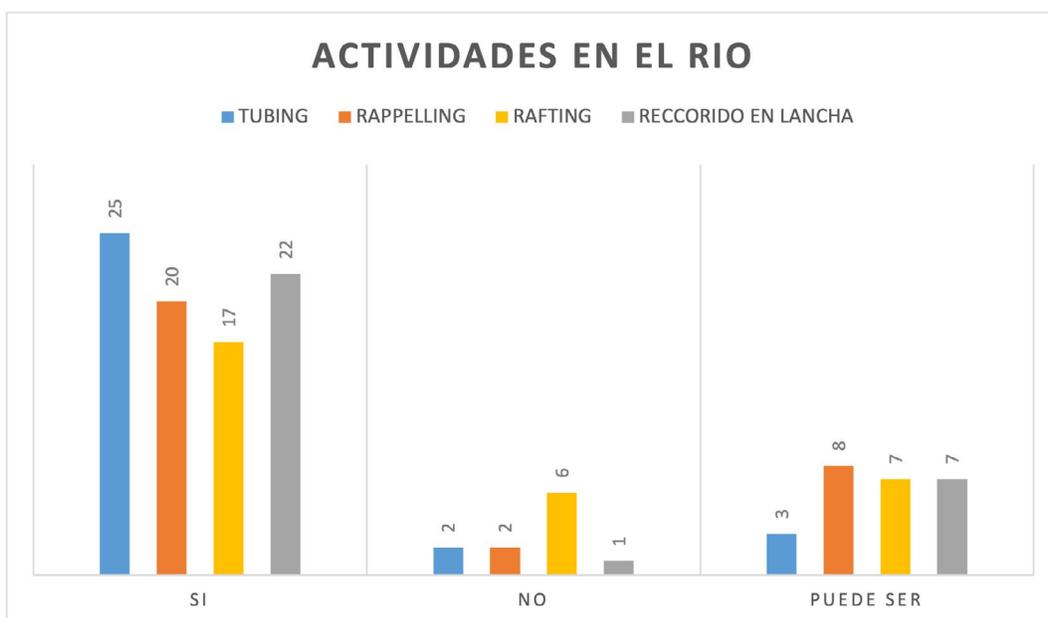
*Capacidad de Pago*



Mientras que en la *Figura 7* se muestra que el 36% de los encuestados tiene un presupuesto de 20 dólares para un día, el 30% tiene un presupuesto de 30 dólares, el 10% no tiene un presupuesto asignado y solo el 7% tiene un presupuesto de 50 dólares.

**Figura 8**

*Actividades en el Río*



El 70% de los turistas encuestados manifiesta que desearía realizar actividades acuáticas y estaría dispuesto a pagar para realizar deportes como el *tubing* y *rappelling rafting* o el senderismo, como se observa en la *Figura 8*.

A los turistas también se les plantearon varias preguntas miradas a conocer el grado de satisfacción con la atención recibida, con los productos ofertados, los negocios y con el lugar se reportan los resultados más relevantes. Es importante indicar que se aplicó la escala de Likert para recoger las percepciones no cuantitativas antes mencionadas. (Canto de Gante et al., 2020)

A la pregunta “¿qué tan satisfecho está con la atención recibida?” con las opciones; extremadamente satisfecho, muy satisfecho, moderadamente satisfecho, poco satisfecho, y no satisfecho, el 50% de los encuestados indicó que estaba muy satisfecho, el 35% moderadamente satisfecho y el 15% poco satisfecho.

Cuando se les preguntó “¿qué tan satisfecho está con el producto consumido?” los encuestados indicaron en un 35% moderadamente satisfecho, en un 45% poco satisfechos y el restante indicó que se encontraba poco satisfecho.

Por último, a la pregunta ¿cuál es el nivel de satisfacción con el local y la limpieza? Contestaron en un 65% moderadamente satisfecho, en un 25% poco satisfecho y en un 10% muy satisfecho.

### 3.6 Propuesta plan de mejora

Con la información obtenida de las encuestas y entrevistas realizadas se evidencia el desconocimiento de los emprendedores en las áreas de atención al cliente, manejo de caja chica, inventarios, manipulación de alimentos y contabilidad básica. Es necesaria una concientización de los pobladores para reducir los desechos en las áreas verdes y en el agua. Se considera necesario que los emprendedores deben ser capacitados en las áreas antes mencionadas de manera oportuna, es necesario establecer indicadores que permitan realizar evaluaciones periódicas una vez terminadas las capacitaciones para poder determinar si se cumplen los objetivos propuestos en el presente plan de mejoras.

Los emprendedores ubicados en el Río Tabiázo tienen el compromiso de ofertar productos y servicios de la más alta calidad, a fin de cumplir con este compromiso se plantean adquirir las técnicas, estrategias y conocimientos necesarios en el menor tiempo posible, también se compromete en adoptar hábitos amigables con el medio ambiente para el beneficio común.

Como objetivo general se establece: Incrementar el turismo y los ingresos provenientes de las actividades relacionadas a este a través de productos y servicios de mayor calidad. Al tiempo que como parte de los específicos se tiene el capacitar al personal en áreas estratégicas para mejorar los productos y servicios ofertados.

Con el plan de mejora se busca que los emprendedores alcancen los siguientes logros:

- Para el proceso de adquisición de materia prima
  - Realizar un análisis de los costos y gastos por unidad de producto.
  - Realiza un inventario de los insumos.
  - Clasificar los productos perecibles y no perecibles para su correcto almacenamiento.
  - Realizar un presupuesto de compras.
- Para el proceso de atención al cliente
  - Establecer un protocolo de recepción.
  - Brindar un trato cordial al cliente.
  - Objetivos de calidad para el proceso de elaboración del producto.
  - Entrega de alimentos frescos
- Para el proceso de cobro
  - Establecer un fondo de caja
  - Tomar el pedido de forma escrita
  - Tener lista para la entrega la factura de venta.
  - Actuar con ética y honradez.
  - Realizar arqueo de caja diario.
- Para el proceso contable
  - Llevar un registro diario de los ingresos y egresos.
  - Inscribirse en el Rimpe.

Para dar un seguimiento adecuado y llevar un control de los resultados del presente plan se plantearon los siguientes indicadores de calidad:

- Conoce los costos y gasto por unidad de productos.
- Posee y maneja un inventario actualizado.
- Almacena los productos según su clasificación.
- Posee y maneja un presupuesto de compras.
- Dispone de un protocolo de atención.
- Las encuestas trimestrales a los clientes reflejan una mejora en la atención recibida.
- Dispone de un fondo de caja.
- Toma de pedidos escrito.
- Entrega factura de venta.

- El cierre de caja diario cuadra con las ventas realizadas.
- Posee y maneja un libro diario.
- Posee el Rimpe.

Para comprobar el avance logrado con el plan de mejora se determinó necesario establecer evaluaciones periódicas, aplicando. por ejemplo. las entrevistas y encuesta para:

- Determinar en qué porcentaje aumentó o disminuyó la satisfacción del cliente.
- Determinar cuántos locales han implementado efectivamente las buenas prácticas de higiene en la manipulación de alimentos.
- Determinar cuántos locales siguen periódicamente los procesos de apertura y cierre caja.
- Determinar el número de emprendedores que empezaron a llevar un registro de los ingresos y egresos.
- Determinar cuáles fueron las políticas implementadas para el manejo de los residuos.

### 3.7 Medición

La medición continua de los resultados obtenidos con la implementación del plan de mejoras es importante, Mendoza y Garza (2009) definen a la medición como un “procedimiento de relacionar conceptos abstractos con indicadores empíricos, lo cual involucra un proceso de clasificación y cuantificación de los datos o indicadores en términos de los conceptos teóricos que integran el diseño de la investigación” (p. 19).

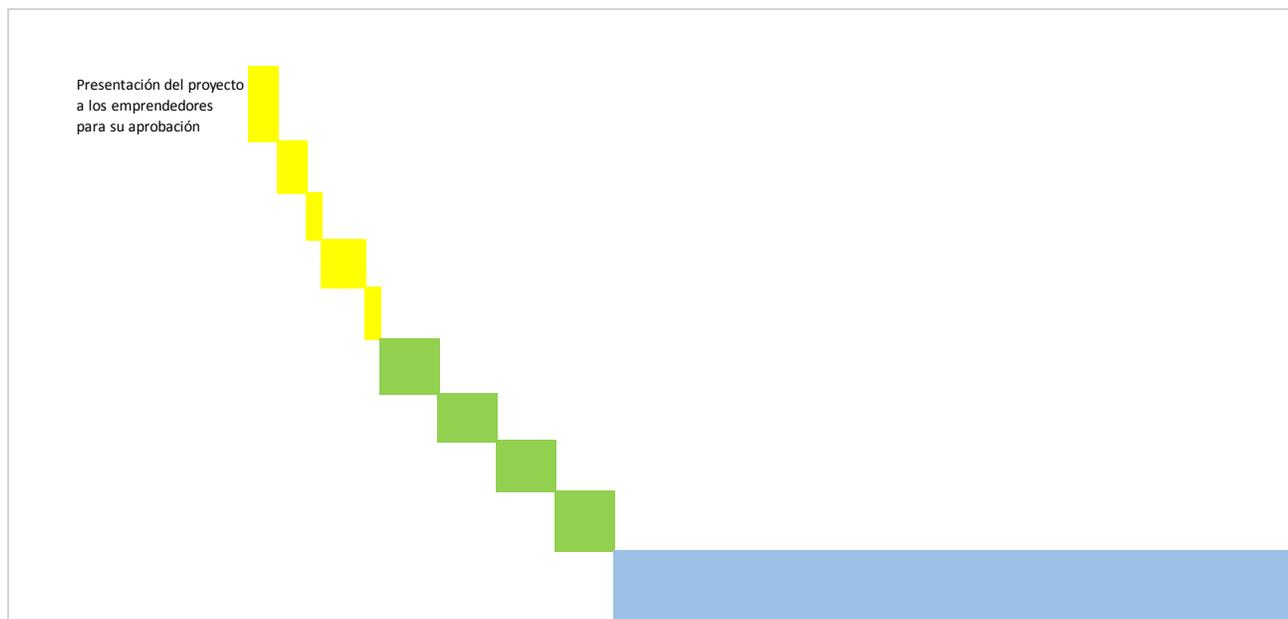
Para el presente proyecto se llevó una evolución en tres fases con distintos evaluadores. La primera fase se lleva a cabo con una autoevaluación al finalizar cada actividad, por ejemplo, después de atender un cliente, al término de la manipulación de alimentos, después de completar una transacción de caja chica, o al finalizar el registro contable del día. La segunda fase se realiza el último día de la semana, con un formulario cualitativo en el que cada emprendedor indicará su avance.

La última fase estará a cargo del equipo investigador, se llevará a cabo cada tres meses durante un año, esta evaluación consistirá en dirigir una encuesta a los clientes atendidos por los emprendedores para comparar los resultados obtenidos en la primera encuesta.

Por otra parte, Romero y Camacho afirman que “para el buen éxito de un proyecto se requiere una planificación temporal de las necesidades y un control de los objetivos que deben alcanzarse en cada momento” (p. 211). Para la elaboración de esta investigación fue indispensable elaborar un cronograma de actividades basada en las necesidades de los emprendedores y en los resultados obtenidos en las encuestas, la planificación provee tres fases, la primera que corresponde a la planificación de las actividades previas al inicio de las capacitaciones, la segunda que tiene que ver con las capacitaciones, y la tercera en relación con el seguimiento y evaluación de los resultados.

**Figura 9**

*Cronograma de Actividades*



Una vez concluida la segunda etapa del cronograma (*Figura 9*), se prosiguió con el seguimiento y evaluación del impacto de las capacitaciones, para ello se dirigieron encuestas a los emprendedores y a los clientes, también se analizaron las auto evaluaciones hechas por los emprendedores durante el período de un año.

Los resultados de la encuesta realizadas a los clientes presentan una notable mejoría, en la siguiente *Tabla 3* se registra la comparación entre la primera encuesta y la última, con las preguntas más relevantes.

**Tabla 3**

*Comparación de Resultados*

Pregunta	Primera encuesta	Última encuesta
¿Qué tan satisfecho esta con la atención recibida?"	50% muy satisfecho, 35% moderadamente satisfecho 15% poco satisfecho.	65% muy satisfecho, 25% moderadamente satisfecho, 10% poco satisfecho
¿Qué tan satisfecho esta con el producto consumido?	35% moderadamente satisfecho, 45%poco satisfechos 20% poco satisfecho.	50% muy satisfecho, 45%poco satisfechos 5% poco satisfecho.
¿Cuál es el nivel de satisfacción con el local y la limpieza?	65% moderadamente satisfecho 25% poco satisfecho 10% muy satisfecho.	25% muy satisfecho 45% moderadamente satisfecho 30% poco satisfecho

## Conclusiones

Se realizó e implemento el plan de mejoras focalizado en mejorar las necesidades y problemáticas que presentan los quince emprendedores del Río Tabiazo, que tomaron la decisión de formar parte del proyecto. Entre los factores predominantes que inciden en el limitado progreso de los negocios se aprecia que existe un nivel mínimo de conocimientos para un manejo adecuado de los alimentos, esto infiere en la calidad de los productos, y, por ende, en la satisfacción y experiencia de los clientes. También se resaltan problemas de gestión del negocio en cuanto al manejo de caja chica y registro contable de ingresos, egresos y el manejo de inventario, situación que impide llevar un control apropiado y una proyección de ventas y gastos.

Se pudo determinar también que la atención brindada y los productos ofrecidos por la comunidad no cumplen en su totalidad con las expectativas, y las necesidades de los turistas, a través de investigación de campo, se pudo apreciar el porqué de los resultados de la encuesta, en las visitas se apreció un bajo conocimiento de manipulación de los alimentos, falta de higiene y una atención al cliente mejorable.

Una de las problemáticas que se pudo detectar de los emprendedores de la comunidad es el desarrollo empírico de sus emprendimientos impulsados por necesidad de proveer lo necesario para sus hogares. Con la elaboración e implementación del plan de mejoras se obtuvieron resultados muy importantes, aunque no se pudieron atender todas las necesidades y problemáticas que presentan los emprendimientos.

En cuanto a los ingresos obtenidos los emprendedores, manifiestan que notaron un ligero incremento. De los quince emprendedores, cuatro, por motivos de tiempo y organización, decidieron no aplicar las técnicas y herramientas compartidas en las capacitaciones de manejo de caja chica, registro de ingresos, egresos y manipulación de alimentos. Aun así, las encuestas relevaron que las capacitaciones fueron muy importantes para mejorar algunos procesos de los negocios e incrementar la apreciación positiva de los clientes. La puesta en práctica de los conocimientos adquiridos es fundamental para fidelizar clientes, con el objetivo que los clientes omitan ciertas fases del proceso de compra y se dirijan directamente al local que brinda una buena atención y un producto de calidad (Pierrend, 2020).

Finalmente, para que los emprendedores puedan palpar un incremento sustancial en los ingresos percibidos, es necesario que junto a este plan de mejoras se realice una inversión para diseñar un plan de marketing, que permita promocionar de una manera masiva el paradero y los productos que se ofrecen, el sector también necesita de una inversión para poder mejorar la infraestructura de los negocios y sus equipos.

## Referencias

- Canto de Gante, Á., Sosa, W., Bautista, J., Escobar, I., y Santillán, A. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Alta Tecnología y Sociedad*, 38(1).
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill (Vol. 1).
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2021). *Informe Ejecutivo de las Canastas Analíticas: Básica y Vital*.
- García, M., Organista, J., y Roldán, N. (2014). *La estructura organizacional como herramienta para el crecimiento deportivo*, 1(1), 151-159 <https://revistas.udca.edu.co/index.php/rdaafd/article/view/304>
- Gobierno Autónomo Descentralizado de La Parroquia Rural de Tabiazo. (2015). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial de la parroquia rural de Tabiazo 2015-2024*.
- Mendoza, J., y Véliz, M. (2018). Impacto que genera la investigación de mercados en la toma de decisiones por la gerencia. *Revista digital: Actividad Física y Deporte*, 9(2). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6726419>
- Mendoza, J., y Garza, J. (2009). La medición en el proceso de investigación científica: Evaluación de validez de contenido y confiabilidad. *Innovaciones de Negocios*, 6(1), 17-32 <http://eprints.uanl.mx/12508/1/A2.pdf>
- Pierrend, S. (2020). La Fidelización del Cliente y Retención del Cliente: Tendencia que se Exige Hoy en Día. *Gestión En El Tercer Milenio*, 23(45), 5–13. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i45.18935>
- Proaño, D., Gisbert, V., y Pérez, E. (2017). Metodología para elaborar un Plan De Mejora Continua. *3C Empresa: Investigación y Pensamiento Crítico*, 6(5), 50–56. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.50-56>
- Romero, E., y Camacho, J. D. (2010). *El uso del diagrama causa-efecto en el análisis de casos*, XL (3-4), 127–142. <https://www.redalyc.org/pdf/270/27018888005.pdf>

Copyright (2022) © Andrea Alejandra Santana Torres, Julio Cesar Rivadeneira Moreira, Edisson Israel Guerrero Freire y Jorge Mauricio Salinas Arroba



Este texto está protegido bajo una licencia internacional [Creative Commons](#) 4.0.

Usted es libre para Compartir—copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato — y Adaptar el documento — remezclar, transformar y crear a partir del material—para cualquier propósito, incluso para fines comerciales, siempre que cumpla las condiciones de Atribución. Usted debe dar crédito a la obra original de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace de la obra.

[Resumen de licencia](#) – [Texto completo de la licencia](#)