



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## DIRECCIÓN DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**MODALIDAD: PROYECTO DE TITULACIÓN CON COMPONENTES  
DE INVESTIGACIÓN APLICADA Y/O DESARROLLO**

**Título:**

---

**Indicadores de gestión en los emprendimientos de la Dirección de  
Fomento productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la  
provincia de Cotopaxi.**

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magister en  
Administración Pública.

**Autor:**

Guacho Medina Ingrid Sofía Ing.

**Tutor:**

Razo Ascazubi Clara de las Mercedes MSc.

**LATACUNGA – ECUADOR**

**2023**

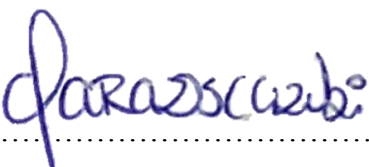
## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “Indicadores de gestión en los emprendimientos de la Dirección de Fomento productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi” presentado por Guacho Medina Ingrid Sofía, para optar por el título Magíster en Administración Pública.

### **CERTIFICO**

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y se considera que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación para la valoración por parte del Tribunal de Lectores que se designe y su exposición y defensa pública.

Latacunga, febrero de 2023.



.....

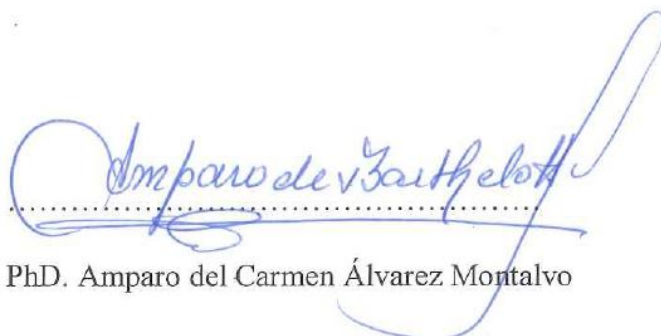
MSc. Clara de las Mercedes Razo Ascazubi

CC: 0502765316

## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: "Indicadores de gestión en los emprendimientos de la Dirección de Fomento productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi" ha revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

Latacunga, febrero de 2023.



PhD. Amparo del Carmen Álvarez Montalvo

CC: 0501627814

Presidente del tribunal



MSc. Milton Marcelo Cárdenas

CC: 0501810337

Lector 2



MSc. Lorena del Rocío Espín Balseca

CC: 0502922958

Lector 3

## DEDICATORIA

A Dios, y la Virgen de Guadalupe por darme la vida y la sabiduría para enfrentar este reto de aprendizaje y superación.

A mis padres Walther y Cecy, por el amor, el apoyo incondicional y la compañía permanente durante el desarrollo de esta maestría.

*Ingrid Sofía*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por permitirme concluir con bendición esta etapa estudiantil.

A mi familia por siempre confiar en mi capacidad y darme la fuerza para alcanzar los objetivos planteados en mi vida.

A mis jefes inmediatos del GAD Provincial de Cotopaxi, por haberme impulsado a cursar esta maestría y creer siempre en mí, mi eterno agradecimiento.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi, por permitirme desarrollar y culminar esta Maestría en Administración Pública. Finalmente, dejo impresa mi gratitud de manera especial a la MSc. Clara Razo Ascazubi y al Ing. Marlon Tinajero Jiménez PhD., por compartir sus conocimientos y experiencias lo que ha contribuido al desarrollo del trabajo de titulación, su guía y asesoramiento han hecho posible alcanzar esta meta trazada en mi vida.

***Ingrid Sofía***

## **RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA**

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Titulación.

Latacunga, febrero de 2023.

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized loops and a horizontal line, with the name 'INGRID GUACHO M.' written in capital letters across the middle.

.....  
Ingrid Sofía Guacho Medina

CC: 0503072845

## RENUNCIA DE DERECHOS

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Latacunga, febrero de 2023.

A handwritten signature in blue ink, reading "INGRID GUACHO M.", with a horizontal line drawn through the text.

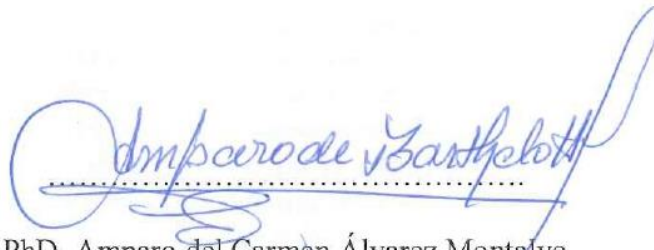
.....  
Ingrid Sofía Guacho Medina

CC: 0503072845

## **AVAL DEL PRESIDENTE**

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación “Indicadores de gestión en los emprendimientos de la Dirección de Fomento productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi” contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los miembros del tribunal en la predefensa.

Latacunga, febrero de 2023.



PhD. Amparo del Carmen Álvarez Montalvo

CC: 0501627814



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Título:** Indicadores de gestión en los emprendimientos de la Dirección de Fomento productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi.

**Autor:** Guacho Medina Ingrid Sofía

**Tutor:** Razo Ascazubi Clara de las Mercedes MSc.

**RESUMEN**

Partiendo que, los indicadores de gestión son fundamentales para el buen desempeño de una institución u organización, indican el estado actual de los objetivos establecidos, además son la base para la toma de decisiones asertivas. El presente trabajo de titulación denominado Indicadores de gestión en los emprendimientos de la Dirección de Fomento productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi, tiene por objetivo proponer indicadores de gestión en los emprendimientos adscritos a Fomento Productivo del GADPC. La metodología aplicada se sustenta en un enfoque cuantitativo, el cual permite recolectar datos para su análisis estadístico. La investigación es de tipo descriptiva, porque a través de ella se examina las características principales de los emprendimientos de la provincia y las acciones ejecutadas por la institución. Se trabaja con los emprendimientos de la Tienda Artesanal Cotopaxi Kawsay, y con los clientes que visitan el lugar para conocer su percepción sobre la calidad del producto, estos actores se convierten en la muestra para la elaboración de la investigación. Los resultados describen que, es importante contar con indicadores de gestión para medir los resultados de la Dirección de Fomento Productivo en los emprendimientos, convirtiéndolos en una herramienta de seguimiento y control para el cumplimiento de los objetivos institucionales, abriendo paso al planteamiento de indicadores de gestión para los emprendimientos de Fomento Productivo del GADPC, contribuyendo de esta forma a la toma de decisiones para mejorar su crecimiento.

**PALABRAS CLAVE:** Emprendimiento, fomento productivo, indicadores de gestión, productividad.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Title: Management indicators in the enterprises of the Direction of Productive Development of the Decentralized Autonomous Government of the Cotopaxi province.

**Author:** Guacho Medina Ingrid Sofía

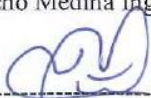
**Tutor:** Razo Ascazubi Clara de las Mercedes MSc.

**ABSTRACT**

Based on the fact, the management indicators are essential for the good performance of an institution or organization, they indicate the current state established objectives, they also the basis for making assertive decisions. The present title work called Management indicators in the enterprises of the Direction of Productive Development of the Decentralized Autonomous Government of the Cotopaxi province, have the objective of proposing management indicators in the enterprises attached to the Productive Development of the GADPC. The applied methodology is based on a quantitative approach, which allow collecting data for statistical analysis. The research is of a descriptive type, because through it is examine the principal characteristics of the province enterprises and the actions carried out by the Institution. We work with the enterprises of the Cotopaxi Artisan shop Kawsay and with the clients who visit the place to find out their perception of the quality of product, these actors become the sample for the development of the research. The results describe that it is important to have management indicators to measure the results of the Direction of Productive Development in the enterprises, turning them into a monitoring and control tool for the fulfillment of institutional objectives, opening the way to the approach of management indicators for the GADPC Productive Development enterprises, thus contributing to decision-making to improve their growth.

**KEYWORD:** Entrepreneurship, productive development, management indicators, productive.

MSc. Estuardo Vladimir Sandoval Vizuette con cédula de identidad número: 050210421-9 Licenciado en: Ciencias De la Educación especialidad Inglés con número de registro de la SENESCYT:1010-04-477716; **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la traducción al idioma inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: **INDICADORES DE GESTIÓN EN LOS EMPRENDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE FOMENTO PRODUCTIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI**, de Guacho Medina Ingrid Sofía, aspirante a Magíster en Administración Pública.



-----  
Estuardo Vladimir Sandoval Vizuette  
050210421-9

Latacunga, febrero de 2023

## INDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	i
APROBACIÓN TRIBUNAL .....	ii
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA .....	v
RENUNCIA DE DERECHOS.....	vi
AVAL DEL PRESIDENTE.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INDICE DE CONTENIDOS .....	ix
LISTA DE TABLAS .....	xii
LISTA DE FIGURAS .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
Planteamiento del problema .....	2
Objetivo General .....	5
Objetivos Específicos .....	5
Justificación.....	6
CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
1.1 Antecedentes Investigativos .....	9
1.2 Fundamentación Teórica .....	13
1.2.1 Indicador .....	13
1.2.2 Tipos de Indicadores .....	14
1.2.3 Categorías de Indicadores.....	15
1.2.4 Indicadores de Gestión.....	15
1.2.5 Características de los Indicadores de Gestión.....	16
1.2.6 Importancia de los indicadores de gestión .....	17
1.2.7 Emprendimiento.....	18
1.2.8 Primeras nociones del emprendimiento .....	21
1.2.9 Nuevas tendencias teóricas del emprendimiento .....	22
1.2.10 Políticas públicas de apoyo al emprendimiento.....	22
1.2.11 El emprendimiento en Ecuador.....	23

1.2.12 El Emprendimiento y el Fomento Productivo en los Gobiernos Autónomos Descentralizados .....	25
1.2.13 El emprendimiento en la Dirección de Fomento Productivo del GAD Provincial de Cotopaxi.....	25
1.2.14 Gestión de Fomento Productivo .....	26
<b>CAPÍTULO II. MÉTODOS Y MATERIALES.....</b>	<b>32</b>
2.1 Enfoque de la investigación. ....	32
2.2 Tipo de Investigación .....	33
2.3 Población .....	34
2.4 Muestra .....	35
2.4.1 Características de la muestra.....	37
2.5 Métodos teóricos y empíricos.....	38
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	38
2.6.1 Encuesta .....	38
2.7 Análisis estadístico .....	39
2.8 Diagnóstico Situacional.....	40
2.8.1 Análisis FODA .....	40
<b>CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>43</b>
3.1 Análisis de los resultados de la encuesta dirigida a clientes .....	43
3.2 Análisis de los resultados de la encuesta dirigida a los emprendimientos. .	47
3.3 Análisis de los resultados de la encuesta dirigida a la Administradora del Centro de Exposiciones Cotopaxi Vive.....	53
3.4 Discusión del resultado .....	54
3.5 Propuesta .....	57
3.5.1 Antecedente de la propuesta .....	57
3.5.2 Justificación .....	57
3.5.3 Unidad Administrativa Responsable .....	57
3.5.4 Indicadores de gestión para la Dirección de Fomento Productivo aplicados en los emprendimientos. ....	58
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>62</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>63</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>69</b>

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Sistema de Tareas.....	5
Tabla 2. Emprendimientos distribuidos por ejes y ubicación .....	29
Tabla 3. Población Emprendimientos Cotopaxi Kawsay.....	35
Tabla 4. Población clientes Cotopaxi Kawsay.....	35
Tabla 5. Muestra Emprendimientos .....	36
Tabla 6. Muestra clientes Tienda artesanal .....	37
Tabla 7. Resumen de muestras.....	37
Tabla 8. Cumplimiento de expectativas .....	43
Tabla 9. Precio del producto vs calidad .....	44
Tabla 10. Buen trato del personal .....	45
Tabla 11. Recomendación de la tienda .....	46
Tabla 12. Calidad del producto .....	47
Tabla 13. Impacto de las actividades del GADPC.....	48
Tabla 14. Beneficios obtenidos del GADPC.....	49
Tabla 15. Aplicación de indicadores de gestión en Fomento Productivo .....	50
Tabla 16. Sugerencias .....	51
Tabla 17. Indicadores de Eficacia .....	58
Tabla 18. Indicadores de Eficiencia .....	59
Tabla 19. Indicadores de Calidad.....	60
Tabla 20. Indicadores de Economía.....	61

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Atributos .....	14
Figura 2. Procesos institucionales .....	26
Figura 3. Cumplimiento de expectativas.....	43
Figura 4. Precio del producto vs calidad .....	44
Figura 5. Buen trato del personal .....	45
Figura 6. Recomendación de la tienda .....	46
Figura 7. Calidad del producto.....	47
Figura 8. Impacto de las actividades del GADPC.....	48
Figura 9. Beneficios obtenidos del GADPC .....	49
Figura 10. Aplicación de indicadores de gestión en Fomento Productivo.....	50
Figura 11. Sugerencias .....	52

## **INTRODUCCIÓN**

El propósito de esta investigación, es dar un impulso al mejoramiento de la gestión institucional mediante la propuesta de indicadores de gestión que puedan proporcionar información relevante sobre los procesos y actividades desarrolladas por la Dirección de Fomento Productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi, los mismos facilitaran la toma de decisiones para contribuir a un mejor desempeño, además de planificar, desarrollar y controlar las actividades, ya que son un aporte necesario para el progreso continuo.

Los indicadores de gestión están orientados a la eficiencia en el uso de los recursos, eficacia en la consecución de sus metas y objetivos y a la calidad en cuanto a los servicios prestados al usuario.

El presente documento está constituido por tres capítulos; el primer capítulo explica la fundamentación teórica sobre los indicadores de gestión, tipología, características, y otros aspectos a considerar, además el emprendimiento, su importancia en los GADS, especialmente hace referencia a los emprendimientos adscritos a la Prefectura de Cotopaxi. Estos son el pilar del trabajo de investigación y que servirá de base para la propuesta final.

En el capítulo segundo se encuentra el análisis de la situación actual de la Dirección de Fomento Productivo enfocado en los emprendimientos adscritos a esta, mediante la formulación de encuestas aplicadas a clientes y dueños de los emprendimientos de la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay de la ciudad de Latacunga, en los primeros, se busca conocer la percepción que tienen sobre los productos, su grado de satisfacción, mientras en los emprendedores se determina el impacto que ha generado en sus emprendimientos la ejecución de actividades programadas por la institución para el desarrollo de su gestión. Este capítulo tiene gran importancia para la toma de decisiones y medidas que permita corregir y mitigar las deficiencias. Mientras que, en el tercer capítulo se realiza el análisis e interpretación de los resultados en base a los criterios de los actores involucrados en el proceso, y proponer indicadores de gestión que permitan medir los resultados de la Dirección de Fomento Productivo del GADPC para los emprendimientos.

Los resultados obtenidos en esta investigación, son un buen insumo para iniciar el trabajo conjunto entre las autoridades, gestores institucionales, administradores, personal de atención al cliente y emprendedores, en función de buscar resultados óptimos en la gestión, la transparencia de los procesos ejecutados y el cumplimiento de los objetivos planteados.

### **Planteamiento del problema**

El Fomento productivo ha sido una tarea histórica asumida por los diferentes Estados. Sin embargo, el contexto internacional ha experimentado cambios con drásticas consecuencias para buena parte de la economía y la sociedad en general, los cuales se han originado por las nuevas tendencias de la economía mundial. (Abalos, 2000)

En ese sentido, la continua apertura de las economías ha creado nuevas empresas y nuevos productos que están al alcance de los consumidores, una de las economías de crecimiento más importantes son los sistemas económicos integrados a círculos productivos que quieren ser parte de sistemas internacionales. Por ello a partir de esta inserción internacional y apertura al comercio, se ha podido evidenciar que, los pequeños productores cuentan con numerosos desafíos que deben cruzar para insertarse en la economía local, regional y mundial.

Desde sus inicios, el emprendimiento trató de asegurar la supervivencia del hombre, encontrando soluciones a sus necesidades básicas y descubrió que la naturaleza le proporciona materias primas que le permiten producir objetos que superan sus expectativas y crear una empresa que condujo a la supervivencia de la humanidad. Por consiguiente, el emprendimiento se ha convertido en un tema común a nivel mundial ante el incremento del desempleo, subempleo (empleo no óptimo) y las diferentes crisis económicas que han padecido varios países a lo largo de la historia, convirtiéndose en una posible solución a los problemas económicos. Ecuador es el país con mayor nivel de emprendimientos creados en América Latina, los principales motivos: falta de empleo e ingresos, por lo que se ha visto el incremento del emprendimiento por necesidad. (Zamora, 2018)



En base al reporte de Global Entrepreneurship Monitor (GEM), el emprendimiento es un factor crítico en países en vías de desarrollo como lo es Ecuador. De acuerdo con sus estadísticas 1 de cada 3 adultos emprenden sus negocios en el país. Además, el estudio indica que 3.6 millones de ecuatorianos cuentan con un emprendimiento. (Lasio, Amaya, Zambrano, & Ordeñana, 2020)

Según el GEM, Ecuador es el segundo país más emprendedor en la región con una Tasa de Actividad Emprendedora (TEA) del 36.2%. Pero, casi el 80% de los emprendimientos fracasan en su etapa inicial, es decir 8 de cada 10. La TEA indica el número de personas adultas que han iniciado un negocio o se encuentran en el proceso para iniciar un emprendimiento. (Lasio, Amaya, Zambrano, & Ordeñana, 2020)

Hoy en día, la CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) es responsable de seguir la evolución de los sectores agrícolas e industrial de América Latina y el Caribe, promover su productividad, desarrollo tecnológico y potenciar la acción de las empresas transnacionales, y de las pequeñas y medianas empresas (PYMES).

La Constitución del Ecuador establece en el artículo 3 numeral 5 que, entre los deberes primordiales del Estado se encuentra, el de planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir. Del mismo modo en el Art. 85 numeral 1 ibídem, las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad. (Const., 2008 Art. 3, 85)

El fomento productivo es un sistema que permite a los productores mostrar sus habilidades y conocimientos mediante la mejora de procedimientos y métodos que apunten a aumentar y perfeccionar la producción sin poner en riesgo la sostenibilidad, e incluir en la pirámide económica a los sectores productivos vulnerables, especialmente aquellos que benefician a los grupos que viven en condiciones de pobreza y discriminación.

En Ecuador, el Fomento Productivo apareció en 1928 cuando se creó el banco hipotecario de Ecuador mediante decreto ejecutivo, implementando un apoyo para mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos obteniendo incentivos productivos por parte del gobierno, y es que, a través del fomento productivo, el gobierno busca impulsar las actividades económicas productivas que agreguen valor a la materia prima y permita brindar nuevas oportunidades de desarrollo mediante la generación directa de ingresos y empleo. (s/n, 2021)

El COOTAD en su Art. 42 dispone que: "los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales tendrán competencias exclusivas, sin perjuicio de otras que se determinen, específicamente para el desarrollo de actividades productivas en su literal "f" estipula: Fomentar las actividades productivas provinciales, especialmente las agropecuarias. (COOTAD, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010, Art. 42)

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi, dentro del plan de gobierno, ha formulado el fomento productivo como una política pública local que contribuya al desarrollo equitativo y solidario de los pequeños comerciantes y emprendedores, aportando a los productores la generación de ingresos y empleos a los grupos menos favorecidos, así estimulando el desarrollo productivo y empresarial.

Bajo esta figura, el Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi dentro de su estructura organizacional cuenta con la Gestión de Fomento Productivo, quienes han diseñado actividades de apoyo para el fortalecimiento y difusión de los proyectos productivos generados por los emprendedores de las zonas urbanas y rurales de la provincia de Cotopaxi. Ante la ausencia de indicadores evaluadores para conocer el impacto de las acciones realizadas por la Dirección de Fomento Productivo en los emprendedores de la provincia de Cotopaxi, se considera importante proponer indicadores de gestión que permita medir los resultados.

En tal sentido, la pregunta de investigación es: ¿Qué indicadores de gestión deben emplearse en la Dirección de Fomento Productivo del Gobierno Autónomo

Descentralizado de la provincia de Cotopaxi para mejorar el desempeño de sus procesos aplicados en los emprendimientos?

### **Objetivo General**

Proponer indicadores de gestión en los emprendimientos de la Dirección de Fomento Productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi.

### **Objetivos Específicos**

1. Fundamentar teóricamente, desde varias perspectivas y enfoques, a los indicadores de gestión, emprendimiento y fomento productivo.
2. Realizar un análisis situacional de la gestión de la Dirección de Fomento Productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.
3. Plantear indicadores de gestión para evaluar los resultados de los emprendimientos de la Dirección de Fomento Productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi.

Para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos específicos planteados se enuncia las siguientes tareas a realizar:

*Tabla 1. Sistema de Tareas*

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Tareas</b>
Fundamentar teóricamente, desde varias perspectivas y enfoques, a los indicadores de gestión, emprendimiento y fomento productivo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Selección de información bibliográfica y linkográfica.</li><li>• Recopilación de información</li><li>• Redacción del marco teórico</li></ul>
Realizar un análisis situacional de la gestión de la Dirección de Fomento Productivo del Gobierno Autónomo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar la muestra para el análisis.</li></ul>

Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del instrumento para obtención de información.</li> <li>• Aplicación del instrumento de investigación.</li> <li>• Tabulación y conclusiones</li> <li>• Redacción del informe.</li> </ul>
Plantear indicadores de gestión para evaluar los resultados de los emprendimientos de la Dirección de Fomento Productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de indicadores de gestión para medir los resultados en los emprendimientos de la Gestión de Fomento Productivo del GADPC.</li> <li>• Redacción de la propuesta para medir los aportes entregados por la Gestión de Fomento Productivo a los emprendimientos de la provincia, a través de indicadores de gestión.</li> </ul>

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

## **Justificación**

Ecuador, a través de Constitución de la República del 2008, garantiza los derechos de los ciudadanos, por lo que logró plasmar un proceso social de cambio y renovación generacional en el ámbito político y económico. Por primera vez, se propone un modelo de desarrollo para la Economía Popular y Solidaria, donde se asigna presupuesto, se crean instituciones, y formando profesionales que puedan dirigir y gestionar este proceso, y como país multicultural, el emprendimiento es parte de este modelo de desarrollo y se convierte en un desafío para los gobiernos locales, que son responsables de la correcta interpretación y aplicación de las políticas públicas existentes sobre acceso a capacitación, financiamiento y

asesoramiento especializado, en búsqueda de mejores condiciones de vida para sus ciudadanos.

Por ello, se debe crear un marco institucional para los GADS, que les permita implementar nuevas formas de economía dinámicas en sus territorios y generar economías de escala. El Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi, ha ido implementando estrategias para impulsar y fortalecer permanentemente la evolución productiva de los emprendimientos de la provincia.

El fomento productivo permite al sector productivo aumentar su competitividad y participar con éxito en el mundo globalizado para mejorar la calidad de vida y el bienestar económico de la población. El pequeño productor o emprendedor es el motor principal para la planificación y desarrollo de las actividades institucionales en el marco del fomento productivo, que trata de dar a conocer sus productos (alimentos, ropa, artesanías, entre otros), y confían en las decisiones y acciones de las instituciones de la administración pública.

La investigación, se justifica ante la importancia que tiene el fomento productivo en el Ecuador de acuerdo a lo que establece la normativa legal del país, que pretende mediante la práctica de actividades el fomento, fortalecimiento, difusión y desarrollo productivo, permitiendo así brindar una óptima calidad de vida a los ecuatorianos. Por consiguiente, permitirá identificar los aciertos y desaciertos de los procesos ejecutados por la gestión en procura del desarrollo productivo de la provincia de Cotopaxi.

Esta investigación tendrá una fundamentación teórica, que permite comprender al emprendimiento como el aporte a la sociedad mediante la introducción de nuevos productos y servicios, siendo una fuente de crecimiento de la productividad y empleo, además como una oportunidad de generación de ingresos para las economías en desarrollo; y, por otro lado, entender a los indicadores de gestión como herramientas que permiten medir, comparar y monitorear el desempeño y los resultados organizacionales. Estos temas sustentaran la investigación.

Se realizará un análisis de la situación actual de la Dirección de Fomento Productivo, que permite determinar la aplicación de indicadores de gestión, para

medir los resultados de las acciones desarrolladas y aplicadas en los emprendimientos de la provincia de Cotopaxi, tomando en cuenta que el servidor público es el responsable de la ejecución de los procesos administrativos, garantizando la eficiencia de la Administración Pública y elevando el nivel de los servicios públicos, lo cual refleje un cambio significativo en el desarrollo de la provincia y la economía de los pequeños productores y emprendedores, alcanzando así el buen vivir enmarcado en la Constitución de la República del Ecuador.

Y finalmente, se plasmará los resultados recogidos de la encuesta, que recolectará los criterios y percepciones de los actores sociales que intervienen en el desarrollo productivo acerca del aporte que reciben de la Gestión de Fomento Productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi, los cuales permita proponer indicadores de gestión que contribuyan a la medición y evaluación periódica del desempeño de esta Unidad Administrativa.

## **CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **1.1 Antecedentes Investigativos**

Para iniciar se realiza una revisión bibliográfica, detectándose que, no existe un trabajo investigativo similar, realizado con anterioridad aplicado en la Gestión de Fomento Productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi; por lo cual los resultados obtenidos será una contribución para la gestión y para la institución, adicionalmente se ha revisado los trabajos desarrollados, que reposan en la biblioteca digital de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Se establece que, existen varios trabajos investigativos que tienen cierta relación con las variables planteadas en el tema para el trabajo de titulación, información que ha sido extraída de las bibliotecas de varias instituciones de instrucción superior del país.

(Samaniego, 2017), plantea en su tesis de grado para maestría “Indicadores de Gestión Administrativa como mecanismo de control en la Coordinación de Postgrados PUCESE”, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, define su objetivo general diseñar indicadores de gestión administrativa como mecanismo de control en la Coordinación de Postgrados de la PUCESE, la metodología en la presente investigación está enmarcada en el enfoque cualitativo y cuantitativo, es de tipo descriptivo no experimental, documental y de campo, y concluye que, se necesita la elaboración de una propuesta de indicadores de gestión administrativa para mejorar las actividades en la Coordinación de Posgrados.

El autor hizo un análisis interno de algunos aspectos sobresalientes de esa área, partiendo de la identificación de los microprocesos que lleva a cabo la Coordinación, por lo que esta investigación brinda sustento bibliográfico para el desarrollo del trabajo de titulación.

(Cornejo, 2019), en su trabajo de titulación para maestría cuyo tema es “Diseñar un modelo de Indicadores KPI de la Gestión de Calidad del servicio para evaluar a los Proveedores en una institución financiera del Área de canales y su impacto final al cliente”, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, plantea como objetivo general diseñar un modelo de indicadores KPI de la Gestión de Calidad del Servicio para evaluar a los proveedores en una Institución Financiera del área de canales y evaluar el impacto en el cliente final, cuya metodología utilizada fue el método de estudio descriptivo, ya que intentó identificar y describir las causas y efectos del fenómeno estudiado que afectan a la calidad de servicio de los clientes, obteniendo datos significativos mediante técnicas como la entrevista y el sondeo, concluyendo que, el definir, priorizar el problema y revisar las causas que lo originan, permite la creación de indicadores, convirtiéndolos en los factores de medición de los proveedores, que servirán para verificar y controlar las acciones implementadas.

El autor plantea que el modelo a implementar permite obtener resultados que sirven para monitorear, dar seguimiento, controlar y evaluar a los proveedores por lo que considera necesario la revisión de los casos o problemas reincidentes para obtener resultados medibles y evaluar el impacto que genera en el cliente final.

Se revisa la biblioteca de la Universidad Técnica de Cotopaxi pudiéndose encontrar la tesis de maestría “Los KPI y el manejo de redes sociales en los emprendimientos de estética de la ciudad de Latacunga”, elaborada por (Tamay, 2020), quien establece como objetivo general identificar las principales métricas KPI de redes sociales en los emprendimientos de estética de la ciudad de Latacunga. La metodología aplicada fue de tipo descriptiva que permitió identificar las acciones que incidieron en el problema determinándose que el principal factor es el desconocimiento de indicadores de desempeño y de estadísticas que otorgan las redes sociales. Concluyendo el autor que, la medición del desempeño es importante



porque se puede obtener información relevante en relación a las acciones tomadas para el manejo de redes sociales.

Estos trabajos de investigación están relacionados con el tema propuesto, porque muestran la importancia de los indicadores de gestión que promuevan la gestión de las organizaciones, en este caso una institución pública requiere de parámetros para evaluar permanentemente la gestión obteniendo resultados, y con ello la mejora de los niveles de la organización, permitiéndole ser eficaz y eficiente.

Por otro lado, para (Aguilar, 2017) en su proyecto de investigación de maestría denominado “Factores determinantes del emprendimiento y la creación de nuevas empresas el caso de Tungurahua en el Ecuador”, de la Universidad Técnica de Ambato, coloca como objetivo general analizar el perfil del empresario emprendedor en la provincia de Tungurahua, para ofrecer información para la toma de decisiones en la política pública. La investigación aplicó un enfoque cualitativo en la cual se emplea cuatro etapas las cuales son la formulación, el diseño, la ejecución y el cierre, tiene una investigación de campo y recabó datos necesarios y válidos al contar con la documentación oportuna, se encuestó como herramienta para recolectar información, permitiendo concluir lo siguiente:

- Se determina un perfil emprendedor del empresario tungurahense con características personales, sociales y psicológicas bien definidas donde cada empresario cuenta con altos conocimientos a la hora de gerenciar sus emprendimientos, el perfil emprendedor no incide en la creación de empresas nacientes y nuevas, por lo que a cualquier edad la persona puede lograr gerenciar y posicionar su empresa en el mercado. Además, no genera ningún impacto el género del emprendedor, ni el nivel académico.

Visitada la biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo se pudo revisar el proyecto de titulación de maestría con el tema “Los Emprendimientos como alternativa de Desarrollo Local en el Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo”, realizada por (Mullo, 2022), en su objetivo general contempla, analizar el impacto de los emprendimientos en el desarrollo local del cantón Guamote, provincia de Chimborazo, su metodología aplicada fue de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo para procesar los análisis estadísticos y el enfoque cualitativo con la

modalidad de investigación bibliográfica-documental y de campo en donde el instrumento básico de la investigación fue precisamente una encuesta dirigida a los gerentes propietarios de los emprendimientos; sociales y religiosos, de servicio, industriales, productivos, financieros y asociativos o comunitarios, con el fin de recabar información relevante, llegando a la conclusión que el emprendimiento continuamente contribuye al desarrollo local generando fuentes de empleo e ingresos que permiten mejorar el grado de vida poblacional con base en la colaboración comunitaria y economía solidaria; sobre todo los emprendimientos han hecho que el cantón Guamate se desarrolle económica y financieramente.

(Cumbe, 2019), en su tesis de maestría titulada “Análisis de las Políticas Públicas implementadas por 3 Gad Parroquiales Rurales del Cantón Cuenca que pretenden la consolidación del Sistema Económico Social y Solidario Período 2015 – 2017”, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, tiene como objetivo general analizar las estrategias y acciones que los GAD parroquiales rurales implementan como parte de su política pública para el desarrollo de prácticas de economía social y solidaria. La metodología aplicada en el desarrollo de esta investigación ha sido la de estudio de casos; analiza el fenómeno contemporáneo en su contexto real y en la que es posible usar múltiples fuentes de evidencia.

El autor ha podido concluir que si bien las políticas implementadas, en los casos, se operativizan de forma concreta al campo de la formación y capacitación, y a la implementación de espacios que permitan la comercialización de la producción de las organizaciones que se han articulado al trabajo del GAD. Las acciones son en general bien recibidas por los actores que se benefician de ellas, no tienen carácter sistémico, que permita resultados de impacto más de que cumplimiento de actividades concretas.

Otra investigación tomada como referencia fue desarrollada por (Borja G. D., 2017), denominada “Evaluación de la Política Pública de Fomento Productivo en el cultivo de cacao en chakra en la Reserva de Biósfera Sumaco”, de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Ecuador, quien estableció como objetivo el estudiar la incidencia de las propuestas de fomento productivo del cacao fino de aroma, impulsadas por el MAGAP y la Mesa de Cacao de la Reserva de

Biósfera del Sumaco, en la sostenibilidad de este cultivo producido por pequeños agricultores en la zona de amortiguamiento y transición de la Reserva de Biósfera Sumaco de la provincia de Napo.

Metodológicamente la presente investigación se basó en el estudio del caso, considerando que se trabajó en temas sensibles como es la entrega de recursos públicos para el fomento productivo; así como también, se aplicaron herramientas para la recolección de información detallada como el análisis de documentos, la entrevista y la observación de tipo no estructurada.

Concluyéndose que, las prácticas productivas de los agricultores de Napo tienen que ver con los hábitos culturales de los indígenas Kichwas, Algunas de estas prácticas fueron influenciadas por las propuestas de desarrollo impulsadas por la Mesa de Cacao de la RBS y el MAGAP; afectando, en unos casos de manera positiva y en otros casos de manera negativa, la sostenibilidad del cultivo de cacao.

Por otro lado, el fomento productivo y el emprendimiento se han convertido en una estrategia importante para el desarrollo social y económico del país, por lo que los temas de investigación registrados en las diversas bibliotecas virtuales, muestran la importancia de generar políticas o actividades que activen la promoción productiva, por ello, guarda estrecha relación con la investigación.

## **1.2 Fundamentación Teórica**

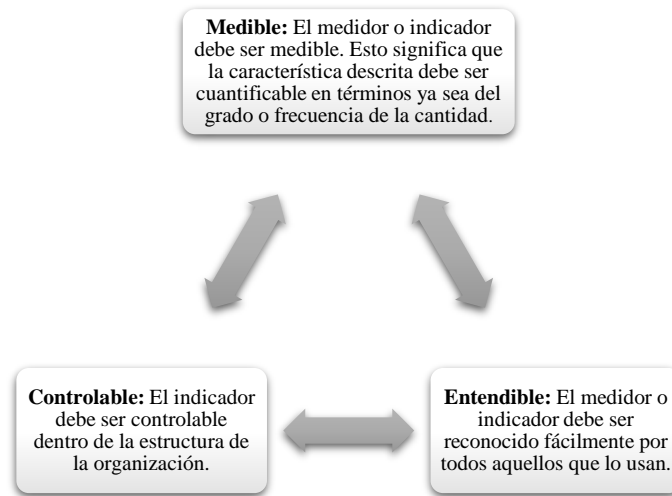
### **1.2.1 Indicador**

Se inicia con la definición de indicador, pues según (Mondragón, 2002) los describe como las:

Herramientas para clarificar y definir, de forma más precisa, objetivos e impactos, son medidas verificables de cambio o resultado que están diseñadas para contar con un estándar contra el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso con respecto a metas establecidas, facilitan el reparto de insumos, produciendo productos y alcanzando objetivos. (pp. 52-54)

Cada medidor o indicador debe satisfacer los siguientes criterios o atributos:

*Figura 1. Atributos*



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

*Nota: En la gráfica se identifica los atributos característicos de un indicador.*

### 1.2.2 Tipos de Indicadores

En el contexto de orientación hacia los procesos, un medidor o indicador puede ser de proceso o de resultados. En el primer caso, se pretende medir que está sucediendo con las actividades, y el segundo se quiere medir las salidas del proceso. También se pueden clasificar en indicadores de eficacia o de eficiencia (Lezama, 2007).

El indicador de eficacia mide el logro de los resultados propuestos, este indica si se hicieron las cosas que se debían hacer, los aspectos correctos del proceso. Los indicadores de desempeño se enfocan en lo que se debe hacer, por lo tanto, es importante conocer y definir operativamente los requisitos establecidos por el cliente para el proceso, para comparar lo que resulta del proceso y sus expectativas.

Mientras que, los indicadores de eficiencia miden la efectividad de un proceso, pero se enfocan en cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados en el proceso. Están relacionados con la productividad.

### **1.2.3 Categorías de Indicadores**

1. Indicadores de cumplimiento: con base en que el cumplimiento tiene relación con la conclusión de una tarea. Los indicadores de cumplimiento están relacionados con las razones que indican el grado de consecución de tareas y/o trabajos.
2. Indicadores de evaluación: tiene que ver con el rendimiento que se obtiene de una tarea, trabajo o proceso. Los indicadores de evaluación están relacionados con las razones o los métodos que ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.
3. Indicadores de eficiencia: tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos. Los indicadores de eficiencia están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos.
4. Indicadores de eficacia: tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos.
5. Indicadores de gestión: tiene que ver con administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados. Los indicadores de gestión están relacionados con las razones que permiten administrar realmente un proceso. (Lezama, 2007)

### **1.2.4 Indicadores de Gestión**

Todas las actividades pueden medirse mediante parámetros centrados en decisiones que controlan la gestión, lo que asegura que la actividad avanza en la dirección correcta y permite evaluar el desempeño de la gestión en relación con sus metas, objetivos y responsabilidades. Estos se denominan indicadores de gestión.

Por tanto, se puede definir como:

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman

acciones correctivas o preventivas según se presente el caso. (Pérez, s/f, págs. 1-3)

El concepto de indicadores de gestión, remonta su éxito al desarrollo de la filosofía de Calidad Total, creada en los Estados Unidos y aplicada acertadamente en Japón.

En un principio, su uso estaba más orientado a las herramientas de gestión de procesos de trabajo que a las herramientas de gestión de apoyo a la toma de decisiones. Por lo tanto, la creación de un sistema de indicadores debe incluir los procesos operativos y administrativos de la organización, los cuales están basados en la misión y objetivos estratégicos. (Pérez, s/f)

Al emplearlos de manera oportuna y actualizada, los indicadores permiten un correcto control de la situación; su importancia radica en poder predecir y actuar sobre las tendencias positivas o negativas observadas en sus operaciones globales.

### **1.2.5 Características de los Indicadores de Gestión**

Los indicadores de gestión deben cumplir con unos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión para conseguir el objetivo. Estas características pueden ser:

1. **Simplicidad:** Es la capacidad para definir el evento que se pretende medir, de manera poco costosa en tiempo y recurso.
2. **Adecuación:** Es la facilidad de la medida para describir por completo el fenómeno o efecto. Debe reflejar la magnitud del hecho analizado y mostrar la desviación real del nivel deseado.
3. **Validez en el tiempo:** Puede definirse como la propiedad de ser permanente por un periodo deseado.
4. **Participación de los usuarios:** Es la habilidad para estar involucrados desde el diseño, deben contar con los recursos y formación necesaria para su ejecución. Este es quizás el ingrediente fundamental para que el personal se motive en torno al cumplimiento de los indicadores.
5. **Utilidad:** Es la posibilidad del indicador para estar siempre orientado a buscar las causas que han llevado a que alcance un valor particular y mejorarlas.

6. Oportunidad: Entendida como la capacidad para que los datos sean recolectados a tiempo. Igualmente requiere que la información sea analizada oportunamente para poder actuar. (Pérez, s/f, pág. 3)

### **1.2.6 Importancia de los indicadores de gestión**

Los puntos más sobresalientes que reflejan la importancia de los indicadores de gestión son los siguientes:

- Apoya la planificación de políticas en la organización.
- Proporcionan información esencial para la toma de decisiones, en un estilo administrativo y basado en hechos.
- Miden los progresos a lo largo del tiempo.
- Promueve la transparencia de las actividades de toda la organización, al comunicar cómo se medirán los resultados y cuáles son los objetivos a alcanzar.
- Fomenta la motivación en los miembros de la organización, porque les brinda información sobre los objetivos que se debe alcanzar e incluso pueden implementarse incentivos al cumplimiento de metas.
- Orientarse al mejoramiento continuo, al dar origen a procesos de innovación para resolver situaciones de no conformidad. (Monroy & Simbaqueba, 2017)

Cabe considerar por otra parte que, los indicadores de gestión deben incluir elementos que se deben tomar en cuenta como parámetros de evaluación, tales como:

- La Misión.
- La Visión.
- Los Principios Institucionales.
- Los Valores Corporativos.
- Los Planes Estratégicos, establecidos por departamentos.

### 1.2.7 Emprendimiento

Con respecto al emprendimiento, la palabra “entrepreneur” significa emprendedor en francés, el pensador francés de mediados del siglo XVIII Robert Cantillon identificó a un emprendedor en 1778 como un empresario con las habilidades para crear y establecer un negocio, asumir riesgos e innovar.

En ese sentido (Gerber, 1997), profundiza y amplía la definición de emprendedor como:

Un visionario, es ese creador que todos llevamos dentro. Todos nacemos con esa cualidad y eso define la manera en que vemos, oímos, sentimos y vivimos las experiencias. Esta cualidad puede florecer, si es alimentada, de lo contrario, sin estimulación, se trunca y muere. (pp. 23-29)

Dentro de este orden de ideas, se cita los tipos de Emprendedor:

- a) **El visionario:** Puede realizar diferentes tareas y hacerlas todas correctamente. Es multi emprendedor, siempre está buscando en dónde hacer negocios. Son muy arriesgados y versátiles en cualquier entorno, no tienen temor al riesgo. Su principal debilidad, la falta de constancia, pues tienden a abrir muchas puertas, pero no cierran ninguna.
- b) **Emprender por necesidad:** Emprenden por necesidad o por no estar satisfechos con su situación profesional o económica y deciden buscar nuevas alternativas. Este tipo de emprendedores son muy cautelosos cuando tienen que enfrentar al riesgo por lo que suelen tomar proyectos pequeños. Entre sus debilidades están que, piensan que la actividad emprendedora los elige a ellos, por lo que les toma tiempo desarrollar el emprendimiento.
- c) **El empresario inversionista:** Este busca rentabilidad, ante todo, tienen una visión excepcional para salir ileso de todas las crisis. Estos emprendedores tienen un capital y deciden crear una compañía o comprar una para luego venderla. Pueden desarrollar miedo al riesgo que los lleve a desistir de grandes proyectos.



- d) **El rastreador de nuevas oportunidades:** Se dedica a analizar el mercado en busca de necesidades, posee una mente analítica que le permite percibir los mínimos detalles para realizar las cosas de manera práctica. Estos emprendedores son muy inquietos llevándolos a experimentar en varios campos y disciplinas. Una de sus debilidades es la tendencia al exceso de análisis, volviéndolos fríos y poco comunicativos.
- e) **El emprendedor por azar:** Emprendedor por casualidad o por accidente quien tiene una clara visión del mercado y lo adapta fácilmente a los cambios que este pueda presentar. En los mercados con un alto grado de ineficiencias se presenta el emprendedor por azar quien lanza un producto por casualidad y los éxitos son inesperados. Su debilidad es tener un bajo nivel de decisión para arrancar el proceso.
- f) **El especialista:** Tienen un perfil muy técnico y especialista. Su capacidad visual le permite determinar y conocer el origen del error y encontrar la forma de solucionarlo a través de algo diferente. Se enfocan en una sola área y descuidan el buen funcionamiento de otros departamentos de la empresa.
- g) **El empresario persuasivo:** Tiene gran capacidad de influencia sobre las personas. Es capaz de convencer a todos sus colaboradores y llevarlos hacia un mismo objetivo. Se caracterizan por tener pequeñas empresas especializadas en un solo sector. Son perseverantes, no se desmotivan fácilmente lo que les permite llegar sin dificultad a las personas.
- h) **El empresario intuitivo:** La intuición es su arma principal. Tiene gran personalidad y es persistente en sus decisiones. Poseen una gran empatía, capacidad de escucha y son muy apasionados con el emprendimiento. Un aspecto negativo es el exceso de esta pasión, puede generar desconfianza entre sus colaboradores al no poder explicar claramente la razón de sus decisiones. (García, 2011)

Así mismo, se identifica las siguientes características en el emprendedor:

- Compromiso total, determinación y perseverancia.
- Capacidad para alcanzar metas.
- Orientación a las metas y oportunidades.

- Iniciativa y responsabilidad
- Persistencia en la solución de problemas.
- Realismo.
- Autoconfianza.
- Altos niveles de energía.
- Busca de realimentación.
- Control interno alto.
- Toma de riesgos calculados.
- Baja necesidad de estatus y poder.
- Integridad y confiabilidad.
- Tolerancia al cambio. (Alcaraz, 2011)

Por su parte el término emprendimiento, se deriva de la palabra francesa *entrepreneur*, que significa estar listo para tomar decisiones o iniciar algo (Rodríguez, 2009).

En la actualidad, el concepto se ha convertido en un estilo de vida, una actitud orientada a la innovación que simplemente requiere creatividad de las personas; por tanto, es una condición aprendible de carácter multidimensional, especialmente en su aplicación práctica. Esto significa que no se puede definir un perfil estandarizado de un emprendedor, ya que la creación de un negocio, dependerá de varios factores, como el tipo de entorno, las influencias sociales, la cultura, los elementos étnicos, la necesidad financiera, entre otros.

El emprendimiento ha sido estudiado desde varios enfoques y desde los principios de la ciencia económica, concebido como tal por Joseph Schumpeter; y actualmente, William Baumol uno de los principales representantes de la teoría del emprendimiento, retoma la percepción e importancia de las condiciones sociales del emprendimiento, que habían sido sumidas al espíritu tecnocrático, considerando una excepción, ya que concibe a la política pública y al marco legal vigente como claves en el desarrollo de un emprendimiento positivo.

## **1.2.8 Primeras nociones del emprendimiento**

### **La escuela de pensamiento fisiócrata**

Apareciendo en el siglo XVIII, aproximadamente entre 1750 y 1780, su mayor aporte al emprendimiento fue la creación de los primeros conceptos de empresa y emprendimiento, definiéndolos como personas y espacio que aseguran la propiedad privada de los medios de producción.

### **La visión Schumpeteriana**

Schumpeter, afirma la existencia de empresarios que llevan a la práctica nuevas combinaciones productivas para obtener nuevos productos, es decir, una dinámica proveniente de la innovación de los emprendedores. (Ocampo, 2008)

Para Schumpeter, esta dinámica constituye un motor vital en el desarrollo económico, puesto que los avances de las economías están determinados por la destrucción y/o creación de procesos o productos. (Schumpeter, 1934)

### **La escuela austriaca y su implicación en la doctrina del emprendedor**

Retoma los preceptos de la economía clásica, define a los emprendedores como agentes que, frente a circunstancias inciertas, responden con soluciones ante las condiciones existentes en el mercado (precios, ganancias, pérdidas etc.). Por lo cual, las innovaciones son el resultado de la libertad de los individuos y de la complejidad de las sociedades ante la incertidumbre, por medio de procesos de ensayo y error (Backhaus, 2005).

### **Baumol y las visiones neoclásicas del emprendimiento**

Afirma que, el desarrollo de las sociedades y la innovación, dependen de las condiciones y características sociales que impulsan a actuar a las personas de cierta manera, las cuales no se limitan exclusivamente a los mercados. Sin embargo, difiere al asegurar que estas se encuentran determinadas por los incentivos de réditos existentes en ellas, las cuales generan emprendimientos positivos o negativos. Por lo cual, el emprendimiento debe ser un tema de política pública.

De modo que, se atribuye al gobierno un papel fundamental o clave en la generación de emprendimientos productivos, siendo una herramienta vital la promoción de leyes que permitan el desarrollo de la producción que fomente el bienestar y la riqueza. (Baumol, 1990)

### **1.2.9 Nuevas tendencias teóricas del emprendimiento**

La mayor contribución la realizaron Audretsch y Keilbach, quienes dedicaron su extensa investigación a la confirmación empírica del aporte positivo del emprendimiento en el proceso de crecimiento económico. Se consideró más aceptable crear empresas con potencial de crecimiento competitivo en lugar de nuevas empresas.

Actualmente, el concepto de emprendimiento es concebido como un elemento multidimensional, es decir, que está influenciado por diversos componentes, como lo social, económico, ambiental, jurídico, entre otros. Por esta particularidad, el emprendimiento no debe tener un concepto único, sino criterios comunes, como la innovación, la creatividad o la necesidad de cambiar algo, así como las características específicas del emprendedor.

### **1.2.10 Políticas públicas de apoyo al emprendimiento**

Las políticas de apoyo al emprendimiento nacieron principalmente como reproducción de las acertadas medidas que tomaron los “Tigres Asiáticos” en sus modelos económicos de desarrollo entre 1960 y 1990. Dichas estrategias de desarrollo se orientaron a la sustitución de importaciones, a la promoción de la inversión privada, a una fuerte inversión y un marcado proteccionismo al sector industrial; sus resultados, permitieron apreciar la contribución de la pequeña empresa a tasas de crecimiento constantes en el PIB, exportaciones, empleo. (Held, 1995)

En América Latina, estas medidas estatales son recientes, ya que se promulgan a partir de los años ochenta, para promocionar el autoempleo y generar igualdad de oportunidades frente a empresas consolidadas; sin embargo, no se enfocaron en emprendimiento, sino en apoyar a Pymes de manera general, mediante acciones

gubernamentales limitadas, sin institucionalidad y que, por lo tanto, resultaron escasamente efectivas (Held, 1995).

Las políticas sobre emprendimiento en América Latina, se implantan a partir del año 2005 siendo sus promotores Brasil y Chile. Éstas, se orientaron a incentivar la creación de negocios y consolidar los existentes de menor escala, y fueron la base para que en la región se piense en una dimensión sistémica de largo plazo.

En Ecuador se ha seguido la misma lógica de América Latina, donde las políticas se dirigieron originalmente a las pequeñas empresas, entre las que destacan: la Ley de Fomento Industrial publicada en 1972, la Ley de Compañías de noviembre de 1999, o la Ley de Economía Popular y Solidaria promulgada en épocas recientes, con lo cual se ha comenzado a materializar el apoyo a cierto tipo de emprendimientos.

### **1.2.11 El emprendimiento en Ecuador**

La inadecuada toma de decisiones en las políticas económicas y sociales, obliga a las personas a buscar alternativas de supervivencia como son la migración o el emprendimiento. Es innegable que, la crisis económica producida por el COVID 19, cuyo reflejo fue una situación caótica en desempleo y subempleo.

El Ecuador se ha caracterizado por ser un país de emprendedores y de acuerdo con el último estudio del Global Entrepreneurship Monitor Ecuador (GEM) señalan que, el 15% de los adultos son propietarios de un negocio establecido, lo que posiciona a Ecuador como uno de los más emprendedores del mundo. Sin embargo, la tasa de discontinuación de un negocio llega al 10%, esto evidencia que, aunque existe potencial de creación de nuevas empresas, estas no son competitivas, ni innovadoras, ni sostenibles en el tiempo. (Lasio, Amaya, Zambrano, & Ordeñana, 2020).

(Aillon & Arias, 2021) consideran que, el emprendimiento es un pilar fundamental en la economía de cualquier país, promueve el fortalecimiento de la productividad, del comercio y de las relaciones intrapersonales, en consecuencia, los emprendimientos aportan a la sociedad más de lo que deberían, son fuente de empleo para millones de familias en este caso ecuatorianas.

Los ecuatorianos se caracterizan por ser creativos para crear un emprendimiento, basándose en cualquiera de las habilidades, conocimientos adquiridos o destrezas que poseen, teniendo una oportunidad de negocio la cual genere ingresos. Sin embargo, los emprendimientos que sobreviven a la etapa de incubación son aquellos que superaron y superan las adversidades contractuales del mercado ecuatoriano. (Aillon & Arias, 2021)

Para el desarrollo de empresas comunitarias, el desarrollo de fondos de inversión solidarios, la aceleración de la innovación social se debe considerar una normativa que las facilite. El Estado promueve formas de producción que aseguren un buen vivir de la población y desincentivará a quienes atenten sus derechos y los de la naturaleza.

En consecuencia, los emprendimientos deben ser sostenibles, sustentables, socialmente responsables y amigables ambientalmente, pero es imprescindible que el estado y sus políticas públicas se direccionen al incentivo y a eliminar trabas de ingreso a los nuevos emprendedores que provienen en gran medida de personas que quedaron en condiciones de desempleo. Es importante también, que el sistema financiero sea solidario y apoye al emprendedor, dejando de lado prácticas que ponen a los emprendedores en condiciones desfavorables para el éxito de sus negocios. (Borja C. , 2021)

Finalmente se debe entender que todos podemos contribuir al desarrollo de los emprendimientos, realizando ciertas acciones, tales como: comprar productos de los emprendedores, seguir páginas en redes sociales, y ser solidarios con las necesidades de todos.

Las provincias con el mayor nivel de empresas basadas en el emprendimiento son: Pichincha, que representa el 23.80%; Guayas un 19.10%; en tercer puesto Manabí con el 8%; Azuay con el 6.20% y El Oro con el 5%, siendo las principales provincias con una concentración del 62.1% a nivel nacional. Por su parte, la provincia de Cotopaxi ocupa el onceavo lugar con el 3% (Aillon & Arias, 2021).

La actividad de emprendimiento está regulada por ciertas normativas, entre ellas se puede mencionar la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado,

que busca proteger a los empresarios, pero sobre todo a pequeños y medianos productores de las actividades monopólicas, además el Estado desea precautelar el fomento al emprendimiento, a través de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales mediante la transferencia de competencias para fortalecer los emprendimientos existentes, así como el impulso de los nuevos, este es el caso de Cotopaxi donde el Gobierno Provincial a través de la Gestión de Fomento Productivo promueve proyectos vinculados a los sectores agropecuarios, manufactura, turístico y agroindustrial.

### **1.2.12 El Emprendimiento y el Fomento Productivo en los Gobiernos Autónomos Descentralizados**

La Constitución de la República determina con absoluta claridad, las competencias exclusivas de cada nivel de gobierno, las mismas que están reguladas por lo dispuesto en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización y las Resoluciones dictadas por el Consejo Nacional de Competencias.

En el Art. 135 del COOTAD se señala que, el ejercicio de la competencia de fomento de las actividades productivas y agropecuarias se realizará de manera coordinada y compartida, observando las políticas dadas por las entidades rectoras en materia productiva y agropecuaria, y se ajustarán a las características y vocaciones productivas territoriales, sin perjuicio de las competencias del gobierno central para incentivar estas actividades (COOTAD, 2010, Art. 135)

En otras palabras, el Fomento Productivo se refiere al conjunto de iniciativas públicas para promocionar las capacidades productivas, mediante la construcción e implementación colectiva de acuerdos entre el sector público y privado que impulsen un modelo de desarrollo económico inclusivo y sostenible (Andrade, s/f).

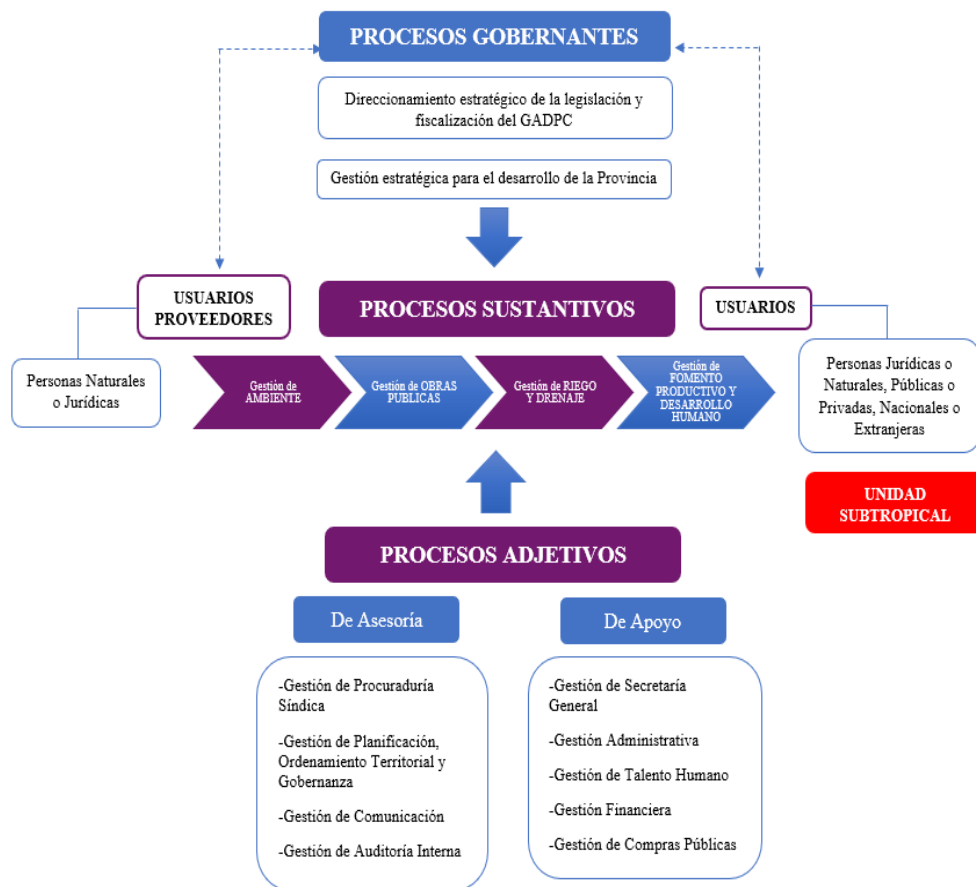
### **1.2.13 El emprendimiento en la Dirección de Fomento Productivo del GAD Provincial de Cotopaxi**

Dentro de este marco, el Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi, dentro del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos,

reformado mediante Resolución Administrativa N° GADPC-PREF-2020-021, de fecha 27 de mayo de 2020, determina que la institución cuenta con los siguientes procesos institucionales: Gobernantes, Sustantivos y Adjetivos.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, para el cumplimiento sus competencias, atribuciones, planificación estratégica y gestión de sus procesos ha definido la siguiente estructura:

**Figura 2. Procesos institucionales**



**Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos, Reforma 2020**

### 1.2.14 Gestión de Fomento Productivo

La misión de la Gestión de Fomento Productivo es planificar y dirigir la gestión integral de fomento productivo para asegurar y garantizar la seguridad y soberanía alimentaria, reactivación económica y la productividad, articulada a la promoción y protección de derechos con enfoque de género e interculturalidad. (GADPC, 2020)



Dentro de las atribuciones y responsabilidades:

- Proponer y elaborar proyectos de fomento productivo y desarrollo humano en el ámbito: agropecuario, manufactura, turismo y derechos de acuerdo al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, Agenda Productiva Provincial, Agenda de Igualdad y prioridades de la provincia;
- Asesorar a las comunidades y/o grupos de interés y personas en vulnerabilidad sobre los requerimientos técnicos y acciones para formular e implementar los proyectos productivos y de derechos;
- Diseñar y ejecutar proyectos de fomento productivo y desarrollo humano con enfoque de cadena productiva, en las etapas de pre inversión e inversión, según corresponda;
- Ejecutar planes de capacitación, asistencia técnica e implementación y seguimiento de proyectos en los ámbitos: agropecuario, manufactura, turismo y derechos;
- Coordinar con Obras Públicas la elaboración de estudios y la construcción de infraestructura productiva física en apoyo a la producción;
- Actualización de instrumentos de planificación de fomento productivo y de desarrollo humano provincial;
- Elaborar y actualizar la base de datos de la gestión institucional de proyectos de fomento productivo y desarrollo humano provincial;
- Generar el requerimiento y administrar los proyectos productivos agroecológicos y demostrativos en las áreas asignadas según sus competencias;
- Coordinar, articular y avalar las actividades productivas y de derechos con las competencias de riego, drenaje y ambiente;
- Fomentar y fortalecer la producción y estrategias de comercialización articulada a las actividades de turismo y el ejercicio de derechos;
- Coordinar y ejecutar programas y proyectos culturales, festivales de danza, música, teatro, exposiciones, casas abiertas, conciertos didácticos, caravanas para la vida, producción literaria, hábitat saludable y vivienda de

interés social, mediante la congestión comunitaria y empresarial con enfoque de género;

- Implementar proyectos de cultura, turismo, recreación, deporte y juegos tradicionales en coordinación con los gobiernos parroquiales y organizaciones sociales según la normativa vigente;
- Ejecutar acuerdos y convenios de cooperación con instituciones parroquiales, cantonales, provinciales, nacionales e internacionales para el fortalecimiento productivo y de desarrollo humano;
- Apoyar experiencias socio-culturales que permitan fortalecer la interculturalidad y la cohesión social; y,
- Desempeñar las demás atribuciones y responsabilidades que le asigne la Máxima Autoridad, las leyes y los reglamentos. (GADPC, 2020)

Las Unidades internas de la Gestión de Fomento Productivo son:

- 1. Unidad de Producción, comercialización y turismo.**
2. Unidad de Derechos e interculturalidad.

La Unidad de Producción, comercialización y turismo, tiene como misión formular y ejecutar integralmente los proyectos productivos articuladas a la comercialización y turismo. Esta encargada de ejecutar actividades en beneficio del fomento productivo mediante la definición de estrategias participativas de apoyo a la producción; el fortalecimiento de las cadenas productivas con un enfoque de equidad; la generación y democratización de los servicios técnicos y financieros a la producción; la transferencia de tecnología, desarrollo del conocimiento y preservación de los saberes ancestrales orientados a la producción; la agregación de valor promoviendo la investigación científica y tecnológica; la construcción de infraestructura de apoyo a la producción; el impulso del turismo y la generación de emprendimientos económicos y de empresas comunitarias. (GADPC, 2020)

Actualmente, se encuentran adscritos a la Gestión de Fomento Productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi, 138 emprendimientos, distribuidos en los siguientes ejes de acción: agroindustria, alcohol (licores), tejidos, manualidades, pintura (cuadros), artesanías en barro y cerámica, canasta en totora y paja, arte en madera, químico, orgánico, bisutería,

artesanías en hoja de maíz, caricaturas para niños, industrial, artesanía con material de reciclaje, flores eternas, arte en bonsái, bebidas y artesanía en cuero, quienes se han convertido en beneficiarios directos de las diferentes actividades planificadas por la dirección.

*Tabla 2. Emprendimientos distribuidos por ejes y ubicación*

<b>EJE</b>	<b>N° EMPRENDIMIENTOS EN CENTRO DE EXPOSICIÓN COTOPAXI VIVE</b>	<b>N° EMPRENDIMIENTOS TIENDA COTOPAXI KAWSAY</b>	<b>N° EMPRENDIMIENTOS QUITO AIRPORT CENTER</b>
<b>AGROINDUSTRIAL</b>	20	14	7
<b>ALCOHOL (LICORES)</b>	10	6	5
<b>TEJIDOS</b>	11	11	8
<b>MANUALIDADES</b>	15	5	4
<b>PINTURA (CUADROS)</b>	10	10	4
<b>ARTESANIAS E BARRO Y CERAMICA</b>	12	6	3
<b>CANASTA EN TOTORA Y PAJA</b>	4	4	1
<b>ARTE EN MADERA</b>	13	8	2
<b>QUIMICO</b>	2	1	
<b>ORGANICO</b>	2	2	2
<b>BISUTERIA</b>	10	10	3
<b>ARTESANIAS EN HOJA DE MAIZ</b>	1	1	1
<b>CARICATURAS PARA NIÑOS</b>	5	5	1
<b>INDUSTRIAL</b>	13	6	3
<b>ARTESANIA CON MATERIAL DE RECICLAJE</b>	5	5	2
<b>FLORES ETERNAS</b>	1	1	1
<b>ARTE EN BOSAI</b>	1	1	1
<b>BEBIDAS</b>	2	1	1
<b>ARTESANÍA EN CUERO</b>	1	1	1
<b>TOTAL</b>	138	98	50

*Fuente: GAD Provincial de Cotopaxi*

Al momento, 98 emprendimientos se encuentran ubicados en la Tienda Artesanal Cotopaxi Kawsay, en el Mall Maltería Plaza, proyecto de difusión y

comercialización de la Prefectura de Cotopaxi en apoyo a la producción de la provincia.

De acuerdo al Plan Operativo Anual del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, se puede identificar algunas actividades planteadas:

- Dotación de semillas mejoradas e insumos agrícolas para incrementar los rendimientos de los principales cultivos y pastos en la provincia de Cotopaxi;
- Impulso a la agroindustria de la caña de azúcar, cacao, mora, lácteos y otras mediante procesos de innovación en cadenas productivas;
- Impulso de emprendimientos en los sectores maderero, metalmecánica, textil, cerámica y artesanías en la provincia de Cotopaxi;
- Diseño y elaboración de material de promoción turística provincial;
- Ferias de emprendimiento y turismo;
- Ferias de productores De la mata a la olla;
- Dotación de espacios para la comercialización y difusión de los productos: Centro de exposiciones Cotopaxi, Tiendas Artesanales: Cotopaxi Kawsay (Mall Maltería Plaza – Latacunga y Quito Airport Center – Tababela); y
- Capacitación en temas de fomento productivo en la provincia de Cotopaxi

Fomento Productivo cuenta con un modelo de gestión aplicado a los emprendimientos adscritos, y consiste en:

1. Presentación de una solicitud dirigida a la Máxima Autoridad de la Institución, cuyo objetivo es dar a conocer el producto del emprendimiento y pedir un espacio para su exposición.
2. Evaluación del producto por parte de los funcionarios de la Unidad de Producción, comercialización y turismo de la Gestión de Fomento Productivo, quienes determinarán los estándares de calidad, requisitos clave para que puedan ser comercializados y expuestos en los puntos de exhibición.

3. Ingreso del producto al primer filtro de comercialización (incubación) ubicado en el Centro de Exposiciones Cotopaxi, en él se establece su permanencia durante tres meses, tiempo en el que se solicita a los emprendedores mejorar los estándares de calidad del producto de acuerdo a los resultados de la evaluación efectuada, para ubicarlos en el segundo punto de exposición.
4. Colocación del producto en las tiendas artesanales Cotopaxi Kawsay del Mall Maltería Plaza y en Quito Airport Center del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre – Tababela en la ciudad de Quito, tiempo de exposición contemplado seis meses. Durante el primer y segundo filtro, la Gestión de Fomento Productivo ofrecerá asesoramiento y apoyo a los emprendedores, con la finalidad de lograr la independencia del expositor y el crecimiento del emprendimiento.

La Gestión de Fomento Productivo ofrece los siguientes puntos de exposición y comercialización, distribuidos de la siguiente manera:

- Centro de Exposiciones Cotopaxi: Ubicado en la zona centro de la ciudad de Latacunga, alberga a 138 emprendimientos, este lugar es conocido como punto de incubación, porque tiene como objetivo la recepción de los productos considerándose primer filtro de exhibición y comercialización.
- Tienda Artesanal Cotopaxi Kawsay: Esta tienda se encuentra en la planta baja del Mall Maltería Plaza, en la ciudad de Latacunga, en ella se encuentran 98 expositores; y, finalmente,
- Quito Airport Center: Este punto es el último habilitado mediante convenio interinstitucional entre el GAD Provincial y la administración del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre Tababela de la ciudad de Quito, en ella se encuentran 50 emprendimientos, esta tienda es visitada por turistas nacionales y extranjeros que arriban al país. (GAD Cotopaxi, 2022)

## **CAPÍTULO II. MÉTODOS Y MATERIALES**

### **2.1 Enfoque de la investigación.**

Para el desarrollo de la investigación se sigue el enfoque cuantitativo, con el fin de contribuir con la fundamentación teórica sobre la importancia de los indicadores de gestión en los emprendimientos adscritos a fomento productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi, estableciendo un análisis situacional de la Dirección de Fomento Productivo que permita conocer los aportes logrados, a través de la recolección de datos.

Según (Neill, Quezada, & Arce, 2018), el enfoque cuantitativo constituye el método experimental común de la mayoría de las disciplinas científicas. El objetivo de una investigación cuantitativa es adquirir conocimientos fundamentales y la elección del modelo más adecuado que nos permita conocer la realidad de una manera más imparcial, ya que se recogen y analizan los datos a través de los conceptos y variables medibles. Adicionalmente determinan que, la investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados.

Mientras que, para (Sánchez, 2019), la investigación bajo el enfoque cuantitativo se denomina:

...así porque trata con fenómenos que se pueden medir (esto es, que se les puede asignar un número, como por ejemplo: número de hijos, edad, peso, estatura, aceleración, masa, nivel de hemoglobina, cociente intelectual,

entre otros) a través de la utilización de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recogidos, su propósito más importante radica en la descripción, explicación, predicción y control objetivo de sus causas y la predicción de su ocurrencia a partir del desvelamiento de las mismas, fundamentando sus conclusiones sobre el uso riguroso de la métrica o cuantificación, tanto de la recolección de sus resultados como de su procesamiento, análisis e interpretación, a través del método hipotético-deductivo. (pp.104-105)

La presente investigación adoptó el enfoque cuantitativo, lo que implica la recolección y el análisis de datos numéricos, con base a las estadísticas recabadas de las encuestas aplicadas a los emprendimientos de la provincia de Cotopaxi, así como también a los clientes que adquieren los productos de la tienda artesanal del Mall Maltería Plaza, centro de exhibición de la prefectura, así también se conoció los puntos de vista de la encargada del proyecto de comercialización y difusión de los emprendimientos del GADPC. Por otra parte, se realizó un análisis de la información relevante y relacionada con el tema en investigación.

## **2.2 Tipo de Investigación**

En referencia al tipo de investigación fue de carácter descriptiva por lo que, (Guevara, Verdesoto, & Castro, 2020) toman como referencia la definición de Tamayo, M. (1994), quien la define como el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.

Por su parte Sabino, C. (1992) citado por (Guevara, Verdesoto, & Castro, 2020) considera que, este tipo de investigación tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con otras fuentes.

La investigación fue de tipo descriptiva, porque describe la inaplicabilidad de indicadores de gestión que permita evaluar las acciones y procedimientos ejecutados por la Gestión de Fomento Productivo del Gobierno Provincial de Cotopaxi en los emprendimientos.

También permitió identificar y medir la situación actual del fomento productivo y los emprendimientos de la provincia.

### **2.3 Población**

Para (Condori-Ojeda, 2020), la población son los elementos accesibles o unidad de análisis que pertenece al ámbito especial donde se desarrolla el estudio, mientras que la muestra es la parte representativa de la población, con las mismas características generales de la población.

Por otro lado, (Toledo, s/f) considera que, la población de una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, historias clínicas) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación. La población tiene la característica de ser estudiada, medida y cuantificada, también se conoce como Universo. La población debe delimitarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo; y la muestra, es una parte de la población. La muestra puede ser definida como un subgrupo de la población o universo. Para seleccionar la muestra, primero deben delimitarse las características de la población.

Los emprendimientos adscritos a la Gestión de Fomento Productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi, representan a los 7 cantones: Latacunga, Pujilí, Salcedo, Saquisilí, Sigchos, La Maná y Pangua, quienes se encuentran exhibiendo sus productos en la Tienda Artesanal Cotopaxi Kawsay, en la planta baja del Mall Maltería Plaza de la ciudad de Latacunga. En este sitio se encuentran 98 emprendimientos que han cumplido con los estándares y parámetros de calidad solicitados por la Gestión de Fomento Productivo para permanecer en el punto de exhibición que tiene grandes porcentajes de visitantes.



**Tabla 3. Población Emprendimientos Cotopaxi Kawsay**

<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
1	Emprendimientos Tienda Artesanal Cotopaxi Kawsay	98
<b>TOTAL</b>		<b>98</b>

*Fuente: Gestión de Fomento Productivo - GAD Provincial de Cotopaxi*

*Nota: En la tabla se muestra el número de emprendimientos ubicados en la Tienda Artesanal Cotopaxi Kawsay – Maltería Plaza*

Por otro lado, es importante determinar que, al encontrarse en un centro comercial, existe gran afluencia de personas, y para establecer la población de clientes se revisó el informe estadístico año 2021 – 2022 presentado por la administración de la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay, en él se encuentra un reporte mensualizado de clientes que ingresan, tomando como dato el mes con el registro más alto, que corresponde al mes de Diciembre del 2021, donde se contabilizó la cantidad de 1500 personas que llegaron al lugar, de las cuales 1000 corresponden a clientes frecuentes que realizan sus compras y 500 son considerados como clientes nuevos, por tal razón fue necesario conocer sus opiniones y percepciones sobre los productos que se comercializan en el lugar.

**Tabla 4. Población clientes Cotopaxi Kawsay**

<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
1	Clientes	1500
<b>TOTAL</b>		<b>1500</b>

*Fuente: Informe Estadístico 2021 - 2022 - Tienda Artesanal Cotopaxi Kawsay*

*Nota: Muestra el número de clientes registrados en el informe estadístico anual que han ingresado a la tienda, estadística mes diciembre 2021.*

## **2.4 Muestra**

Para el desarrollo de la investigación se definió como objeto de estudio los emprendimientos de la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay del Mall Maltería Plaza, considerándose una muestra representativa los 98 emprendimientos existentes en el lugar.

Este grupo nos proporcionó información sobre el impacto o el criterio que ha generado en ellos las actividades y acciones planificadas y ejecutadas por la Dirección de Fomento Productivo del GADPC.

*Tabla 5. Muestra Emprendimientos*

Nº	LUGAR	CANTIDAD
1	Emprendimientos Tienda Cotopaxi Kawsay	98
	TOTAL	98

*Fuente: Gestión de Fomento Productivo - GAD Provincial de Cotopaxi*

*Nota: Esta tabla muestra la muestra considerada para aplicar las encuestas en los emprendimientos.*

También se consideró dentro de la investigación los clientes que adquieren los productos de los emprendimientos de la tienda artesanal, con la finalidad de conocer su opinión y percepción sobre el servicio y los productos expuestos, para lo cual se ha tomado como referencia las 1500 personas contabilizadas, de acuerdo a los registros mensuales que maneja la tienda.

Para esto, se calculó el tamaño de la muestra, para identificar la cantidad de clientes que serán encuestados:

$$n = \frac{Z^2 N * P * Q}{e^2(N - 1) + (Z^2 * P * Q)}$$

$$n = \frac{1,96^2 (1500)(0,50)(0,50)}{0,05^2 * (1500 - 1) + (1,96)^2(0,50)(0,50)}$$

$$n = 305,99$$

$$n = 306$$

De acuerdo a la fórmula de población finita, indica que se debe aplicar la encuesta a 306 clientes de la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay en el Mall Maltería Plaza.

**Tabla 6. Muestra clientes Tienda artesanal**

<b>Nº</b>	<b>LUGAR</b>	<b>CANTIDAD</b>
1	Cientes	306
<b>TOTAL</b>		<b>306</b>

*Fuente: Tienda Artesanal Cotopaxi Kawsay*

*Nota: En la siguiente tabla muestra el número de clientes a ser encuestados, después de haber aplicado la fórmula de población finita para obtener la muestra.*

#### **2.4.1 Características de la muestra**

Existen 98 emprendimientos dentro de la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay, Mall Maltería Plaza, de los cuales se ha determinado encuestarlos en su totalidad, porque nos proporcionan información sobre el impacto o beneficios obtenidos de las estrategias, actividades y procesos ejecutados por la Gestión de Fomento Productivo del Gobierno Provincial para el mejoramiento de su economía y el posicionamiento de sus productos, convirtiéndolos en una muestra representativa.

También se requirió aplicar el instrumento a la funcionaria de la Unidad de Producción, comercialización y turismo, considerándose que aporta información relevante, por lo tanto, se planteó una encuesta a la encargada de los proyectos de emprendimiento y comercialización del GADPC, en representación de la institución.

Así mismo, se consideró trascendental conocer el punto de vista de los clientes de la tienda artesanal, estableciendo como muestra a 306 personas, con esta encuesta se conoció el nivel de satisfacción de los productos y servicio recibido.

**Tabla 7. Resumen de muestras**

<b>Nº</b>	<b>LUGAR</b>	<b>CANTIDAD</b>
1	Emprendimientos	98
2	Cientes	306
3	Funcionarios Públicos	1

*Fuente: Ingrid Sofía Guacho Medina*

*Nota: En la tabla se observa un resumen de muestras utilizadas en el presente trabajo de investigación.*

## **2.5 Métodos teóricos y empíricos**

(Prieto Castellanos, 2017), cita a Torres, B. (2006), quien menciona que el método deductivo, en términos de sus raíces lingüísticas significa conducir o extraer, está basado en el razonamiento, al igual que el inductivo. Sin embargo, su aplicación es totalmente diferente, ya que en este caso la deducción intrínseca del ser humano permite pasar de principios generales a hechos particulares. Lo anterior se traduce esencialmente en el análisis de los principios generales de un tema específico: una vez comprobado y verificado que determinado principio es válido, se procede a aplicarlo a contextos particulares.

Por su parte (Carvajal, 2022) determina que, el método deductivo de investigación deberá ser entendido como un método de investigación que utiliza la deducción o sea el encadenamiento lógico de proposiciones para llegar a una conclusión o, en este caso, un descubrimiento. Además, el método deductivo permite inferir nuevos conocimientos o leyes aún no conocidas. Este método consiste en inducir una ley y luego deducir nuevas hipótesis como consecuencia de otras más generales.

La investigación desarrolla un método deductivo, porque permite realizar el análisis de la información general y aplicarla en un caso específico como son los indicadores de gestión que permita medir los resultados de la Dirección de Fomento Productivo en los emprendimientos de la provincia de Cotopaxi

Se utilizó fuentes documentales, las cuales consideran información bibliográfica y hemerográfica, las cuales permite extraer información basada en la consulta de libros, artículos, ensayos de revistas y periódicos.

## **2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.6.1 Encuesta**

(Feria, Matilla, & Mantecón, 2020) mencionan a Nocedo (2015), quien considera al cuestionario como el instrumento metodológico de aplicación de la encuesta.

También (Feria, Matilla, & Mantecón, 2020) hacen referencia en su artículo, a la encuesta según Lanuez y Fernández (2014) como una entrevista por cuestionario.

Se considera como método empírico que utiliza un instrumento o formulario impreso o digital, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio, y que los sujetos que aportan la información, llenan por sí mismos.

Por esa razón, para el desarrollo del presente trabajo de titulación, se consideró el uso de la encuesta, la cual es idónea para la recolección de datos precisos, correctos y confiables para precautelar la veracidad de la información.

El instrumento recogió temas relevantes, para determinar el impacto generado en los emprendimientos adscritos a la Gestión de Fomento Productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi, por lo que permitió conocer el criterio de los dueños de los emprendimientos sobre las actividades desarrolladas por la dirección.

Este instrumento fue aplicado a 98 emprendedores de la Tienda Artesanal Cotopaxi Kawsay, para lo cual se procedió a enviar el formulario (encuesta) mediante correo electrónico, mensajería instantánea (Whatsapp) de los propietarios de los emprendimientos, así como el acercamiento mediante llamadas telefónicas. **(ANEXO 1)**

También se aplicó 306 encuestas de satisfacción al cliente destinadas a quienes visitan la tienda, realizándose durante cuatro días en el que existió mayor afluencia de personas **(ANEXO 2)**, y adicionalmente se encuestó a la encargada del proyecto de los emprendimientos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi, es importante señalar que, esta encuesta fue aplicada para corroborar los datos obtenidos por los otros actores considerados en la investigación. **(ANEXO 3)** Estas encuestas se las realizó de manera personal.

## **2.7 Análisis estadístico**

A través del análisis estadístico se puede recopilar, presentar grandes cantidades de datos e interpretar los valores que se dispone. Los resultados fueron recogidos mediante la utilización de la herramienta Excel, a través de tablas consolidadas de datos, las cuales permite ordenar la información, y migrar a Matlab para la elaboración del análisis estadístico.

Para (Pazmiño, Jácome, Bolaños Logroño, & Santiana, 2018), en su artículo de investigación denominado “Matlab como herramienta de análisis estadístico”, establece que es un software creado en 1984, por Cleve Moler, surge con la idea de emplear paquetes de subrutinas escritas, convirtiéndose en un lenguaje de programación amplia, que comenzó a ser utilizado en una gran variedad de áreas. Entre las prestaciones básicas de esta herramienta de software matemático se halla la representación de datos y funciones entre las más destacadas. Matlab es un programa de cálculo numérico orientado a matrices, por tal razón, es usado para el procesamiento y análisis estadístico de datos.

Los resultados de esta investigación se analizaron a través de Matlab, los mismos que se representaron en gráficas circulares y en porcentajes, los cuales identificó perfiles, acciones y procedimientos ejecutados como apoyo de la Gestión de Fomento Productivo. Adicionalmente se procesó los datos de los clientes de la tienda artesanal, lo que permitió medir la percepción que estos tienen sobre los productos, y conocer como están posicionados los emprendimientos de Cotopaxi en los clientes. (ANEXO 4)

## **2.8 Diagnóstico Situacional**

La realización del diagnóstico situacional de la Dirección de Fomento Productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi, quien es la responsable de planificar y ejecutar las acciones en favor del fomento productivo provincial para garantizar y asegurar la productividad y la reactivación económica, por lo que permite determinar la forma en la que está llevando a cabo sus actividades y procesos en favor de los emprendimientos de la provincia, con el objetivo de identificar las fortalezas y oportunidades de mejora que faciliten el cumplimiento de los objetivos institucionales en materia de apoyo al desarrollo productivo de la provincia.

### **2.8.1 Análisis FODA**

Se describe las fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas, las mismas que se derivaron de las encuestas aplicadas a los actores involucrados:

**Fortalezas:**

- Cuenta con 138 emprendimientos adscritos a la institución.
- Los estándares de calidad de los productos satisfacen las necesidades del consumidor.
- Amplia gama de productos de las zonas urbanas y rurales de la provincia.
- Precios accesibles al consumidor.
- Modelo de gestión para inserción y comercialización de los productos.
- Puntos de exposición y comercialización (Tiendas Artesanales)
- Impulso de la producción de la provincia.
- Desarrollo de actividades de fomento productivo como ferias de emprendimiento, ferias agroecológicas.

**Debilidades:**

- Poca difusión y promoción de los emprendimientos.
- Mala atención al cliente por el personal que atiende los puntos de comercialización.
- Escasa asignación de recursos para la planificación de procesos y actividades por la gestión responsable.
- Actividades de comercialización y asesoramiento sin resultados óptimos.
- Disminución de ventas al no existir asesoramiento sobre el producto, pérdida de contacto entre el emprendedor y el cliente, convirtiendo la tienda en un punto de exhibición como las grandes cadenas de supermercados.
- Falta de aprovechamiento de las alianzas establecidas por la Prefectura de Cotopaxi.
- Inexistencia de indicadores de gestión para su aplicación en la Dirección de Fomento Productivo.

**Oportunidades:**

- Normativa legal que garantiza derechos a todos los ciudadanos, dando paso a la creación de un modelo de desarrollo en el que está inmersa la economía popular y solidaria.

- Participación en eventos (ferias de producción y emprendimiento) realizadas por otros gobiernos autónomos del país.
- Convenios interinstitucionales para el desarrollo y ejecución de los proyectos productivos.
- Mayor número de intercambios para participar en eventos de comercialización y difusión de la producción cotopaxense.
- Aparición de nuevos clientes.
- Fácil adaptación a las nuevas tecnologías.

**Amenazas:**

- Crisis económica del país.
- Falta de continuidad en las políticas de gobierno con respecto al emprendimiento y fomento productivo.
- Políticas públicas que desincentiven la generación de nuevos emprendimientos.
- Deuda del gobierno central con los Gobiernos Autónomos Descentralizados, afectando al desarrollo de los proyectos de inversión, al primer semestre del año 2022, acumula una deuda de USD 204 millones.
- El sistema financiero ejecuta acciones que ponen en riesgo la estabilidad de los emprendimientos y no generan apoyo (tasas de interés altas, falta planes de pago más solidarios)
- Competencia de otros puntos de venta como supermercados, tiendas, entre otros, al tener marcas ya posicionadas en el mercado.
- Poca participación en actividades de difusión, asesoramiento y comercialización en favor de los emprendimientos.



## CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1 Análisis de los resultados de la encuesta dirigida a clientes

**Pregunta 2: ¿Los productos que usted adquirió en la tienda artesanal cumplen con sus expectativas?**

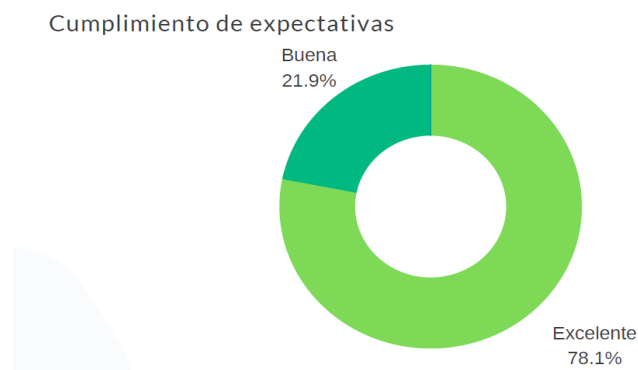
*Tabla 8. Cumplimiento de expectativas*

ALTERNATIVAS	DÍA 1	DÍA 2	DÍA 3	DÍA 4	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	44	56	128	11	239	78,1
BUENA	11	24	30	2	67	21,9
REGULAR	0	0	0	0	0	0
MALA	0	0	0	0	0	0

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

*Figura 3. Cumplimiento de expectativas*



*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

Se puede indicar de acuerdo al gráfico ilustrado que, del 100% de los encuestados, el 78,1% refiere que los productos que adquieren en la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay cumplen con sus expectativas de manera excelente, mientras que el 21,9% manifiesta que los productos los satisface en grado bueno.

**Pregunta 4: ¿Los precios de los productos de la tienda Cotopaxi Kawsay en relación con la calidad son?**

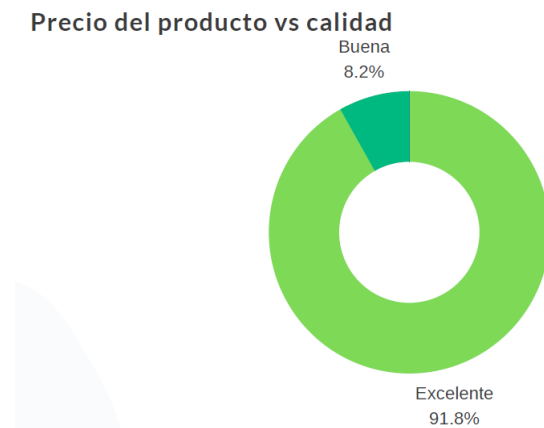
*Tabla 9. Precio del producto vs calidad*

ALTERNATIVAS	DÍA 1	DÍA 2	DÍA 3	DÍA 4	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	53	68	148	12	281	91,8
BUENA	2	12	10	1	25	8,2
REGULAR	0	0	0	0	0	0
MALA	0	0	0	0	0	0

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

*Figura 4. Precio del producto vs calidad*



*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

Como se denota en el gráfico presentado anteriormente, el 91,8% de los clientes manifestó que el precio de los productos que se comercializan en la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay van en relación con la calidad de los mismos, es decir que el precio del producto justifica la calidad que presenta, mientras que el 8,2% piensa que el precio es bueno y lo convierte en accesible para el cliente.

**Pregunta 6: ¿Considera que existe un buen trato por el personal que atiende en la tienda artesanal a los clientes?**

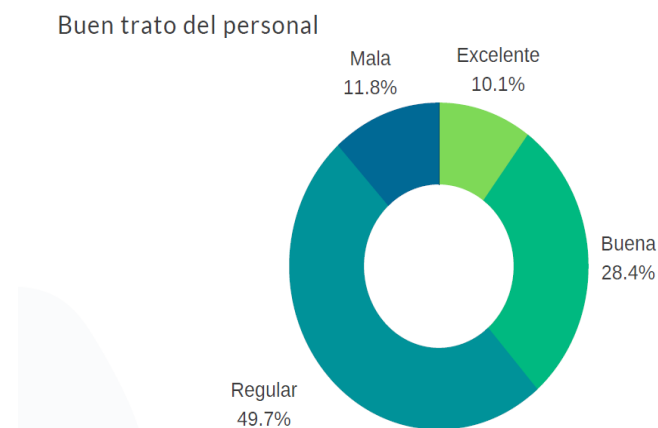
*Tabla 10. Buen trato del personal*

ALTERNATIVAS	DÍA 1	DÍA 2	DÍA 3	DÍA 4	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	7	11	9	4	31	10,1
BUENA	12	25	49	1	87	28,4
REGULAR	30	36	78	8	152	49,7
MALA	6	8	22	0	36	11,8

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

*Figura 5. Buen trato del personal*



*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

Los encuestados manifiestan que para el fortalecimiento de los emprendimientos en el punto de comercialización se debe contar con buen trato para los clientes, por lo que el 49,7% expresaron que el trato o la atención por parte del personal que atiende es regular, observándose que no existe la atención correcta para quienes ingresan, evidenciándose que los clientes no son asesorados en sus compras, ni tampoco existe técnicas de acercamiento del producto al cliente mediante su degustación y exposición, por su parte el 28,4% establece que es bueno el trato entregado al cliente, el 11,8% determina que el trato del personal es malo, y por último el 10,1% cree que la atención del personal de la tienda es excelente, ya que cuando han visitado el lugar han recibido un trato personalizado y amable.

**Pregunta 10: ¿Recomendaría los productos de la tienda artesanal a sus amigos y familiares?**

*Tabla 11. Recomendación de la tienda*

ALTERNATIVAS	DÍA 1	DÍA 2	DÍA 3	DÍA 4	TOTAL	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	2	5	18	0	25	8,2
DE ACUERDO	53	75	140	13	281	91,8
EN DESACUERDO	0	0	0	0	0	0
MUY EN DESACUERDO	0	0	0	0	0	0

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

*Figura 6. Recomendación de la tienda*



*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

Para finalizar con la encuesta, se requiere conocer si los encuestados recomendarían los productos y visitar la tienda artesanal a familiares, amigos, teniendo como criterios los siguientes: el 91,8% de los clientes están de acuerdo en recomendar los productos que se comercializan en la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay del Mall Maltería Plaza, mientras que el 8,2% está muy de acuerdo en recomendar la producción de los emprendimientos.

### 3.2 Análisis de los resultados de la encuesta dirigida a los emprendimientos.

**Pregunta 1: ¿Cree que la calidad de su producto satisface las necesidades del cliente?**

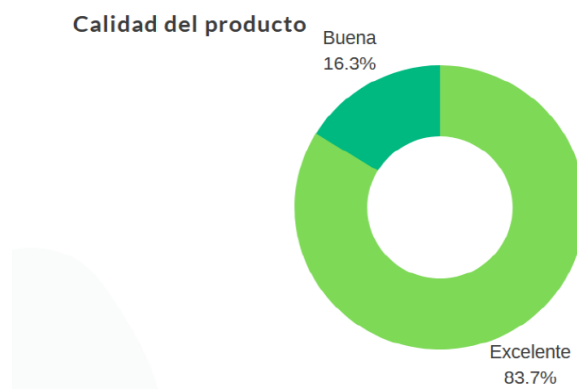
*Tabla 12. Calidad del producto*

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
EXCELENTE	82	83,7%
BUENA	16	16,3%
REGULAR	0	0%
MALA	0	0%

*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

*Figura 7. Calidad del producto*



*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

La mayoría de los dueños de los emprendimientos encuestados determinan que la calidad de sus productos permite satisfacer las necesidades de los clientes, siendo el 83,7% que corresponde a excelente, seguido de un 16,3% quienes consideran que los productos tienen un rango de buena calidad.

**Pregunta 2: ¿Cree que ha tenido un impacto positivo en su emprendimiento, las ferias, capacitaciones y actividades de asesoramiento que brinda la Gestión de Fomento Productivo del GADPC?**

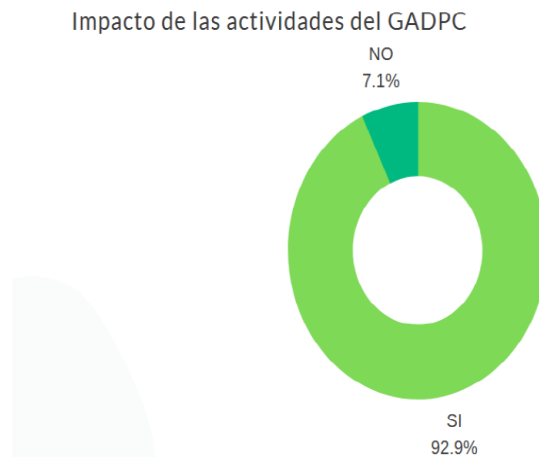
*Tabla 13. Impacto de las actividades del GADPC*

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	91	92,9%
NO	7	7,1%

*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

*Figura 8. Impacto de las actividades del GADPC*



*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

De acuerdo al gráfico antes ilustrado, el 92,9% de los emprendimientos encuestados creen que las ferias, capacitaciones y actividades de asesoramiento que brinda la Gestión de Fomento Productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi si han tenido un impacto positivo en su emprendimiento, mientras que el 7,1% manifiesta que dichas acciones no han contribuido al fortalecimiento y desarrollo del emprendimiento.

**Pregunta 10: ¿Cuáles son los beneficios de estar adscritos a la Gestión de Fomento Productivo del GADPC?**

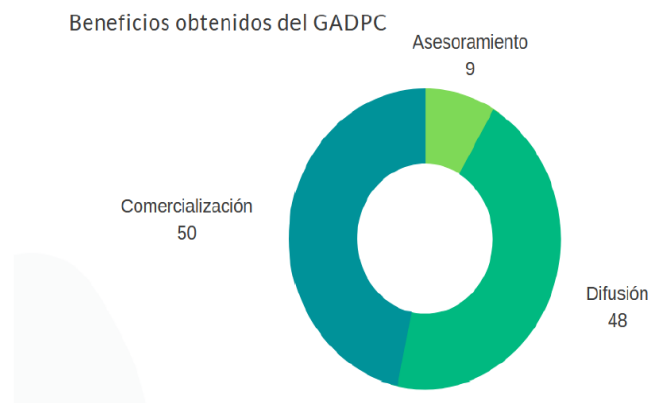
*Tabla 14. Beneficios obtenidos del GADPC*

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS
ASESORAMIENTO	9
DIFUSION	48
COMERCIALIZACION	50
OTRA	0

*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

*Figura 9. Beneficios obtenidos del GADPC*



*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

El GADPC dentro de sus competencias establecidas en el COOTAD, tiene el apoyo al fomento productivo desarrollado en el territorio, por lo que actualmente se cuenta con 98 emprendimientos adscritos a la Prefectura, quienes con 50 votos han manifestado que el principal beneficio al pertenecer a esta gestión es la comercialización de productos, en segundo lugar, con 48 votos creen que la difusión es un punto importante, y en último lugar 9 votos consideran que el asesoramiento impartido por la institución es el beneficio de estar adscrito.

**Pregunta 12: ¿Conoce si la Dirección de Fomento Productivo del GADPC aplica indicadores de gestión para medir los resultados en los emprendimientos?**

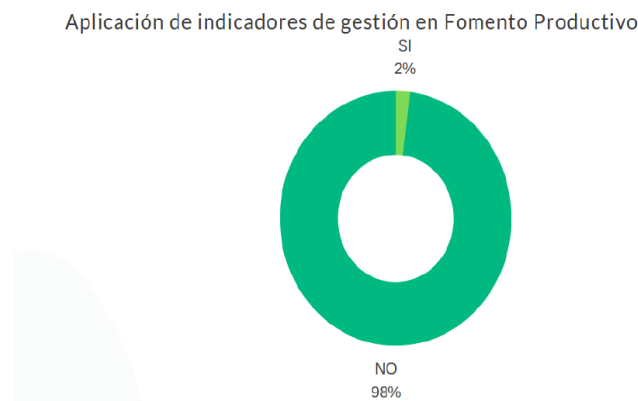
*Tabla 15. Aplicación de indicadores de gestión en Fomento Productivo*

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	2	2,0%
NO	96	98,0%

*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

*Figura 10. Aplicación de indicadores de gestión en Fomento Productivo*



*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

El 98% de los encuestados manifiestan desconocer que la Gestión de Fomento Productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi aplica indicadores de gestión para medir los resultados en los emprendimientos, mientras que el 2% señala que si conocen.



**Pregunta 14: ¿Qué sugerencias nos podría dejar para implementar en beneficio de los emprendimientos?**

*Tabla 16. Sugerencias*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
APOYO A EMPREENDEDORES	17
PERSONAL CALIFICADO	3
DIFUSION Y PUBLICIDAD	78
CONVENIOS CON ENTIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS	8
CREAR ESPACIOS DE COMERCIALIZACION	24
ASIGNACION PRESUPUESTARIA	14
MEJORAR ADMINISTRACION Y ORGANIZACIÓN	7
CAPACITACIONES	6
SEGUIMIENTO A EMPREENDEDORES	4
ATENCION AL CLIENTE PERSONALIZADA	17
FERIAS DE EMPREENDIMIENTO	1

*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

**Figura 11. Sugerencias**



**Fuente:** Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay

**Elaborado por:** Ingrid Sofía Guacho Medina

Sobre las sugerencias para implementar en beneficio de los emprendimientos, se puede citar las siguientes de acuerdo al orden de votación: 78 votos consideran que necesitan mayor cantidad de actividades de difusión y publicidad para sus productos, luego con 24 puntos creen que es necesario crear espacios de comercialización con la finalidad de tener más puntos de venta que para acercar el producto al consumidor, en tercer lugar con un empate de 17 votos sugieren dar mayor apoyo a los emprendedores y mejorar la atención al cliente permitiendo el contacto directo, ofreciéndole una agradable experiencia durante su estancia al compartir los procesos de elaboración de los productos, su degustación, lo que pueda atraer al cliente potencial. En quinto lugar, los emprendimientos expresan que sería importante la asignación de recursos económicos para impulsar los puntos de venta.

Mientras que, con menor votación, se mencionó que se requiere personal calificado en el manejo de emprendimientos, convenios con entidades públicas y privadas, mejorar los procesos de administración y organización, capacitaciones, seguimiento a emprendimientos y ferias de emprendimiento.

### **3.3 Análisis de los resultados de la encuesta dirigida a la Administradora del Centro de Exposiciones Cotopaxi Vive**

**Pregunta 3: ¿Dentro de las actividades planificadas por la Gestión de Fomento Productivo, las capacitaciones y ferias de comercialización han cumplido con las expectativas de los emprendedores adscritos a la institución?**

A criterio de la encargada del centro de exposiciones está muy de acuerdo que las actividades de capacitación y ferias de comercialización planificadas han cumplido con las expectativas de los emprendedores que pertenecen a la Gestión de Fomento Productivo de la institución, convirtiéndose en actividades cumplidas de manera satisfactoria.

**Pregunta 4: ¿Cree usted que las tiendas artesanales Cotopaxi Kawsay han contribuido al mejoramiento de la economía y al crecimiento de los emprendimientos?**

En lo que se refiere a las tiendas artesanales Cotopaxi Kawsay, estas se han consolidado como una estrategia que permite la difusión y comercialización de la producción de la provincia, especialmente de los emprendimientos que han confiado en las acciones ejecutadas por el GADPC, por lo que la administradora del centro de exposiciones está muy de acuerdo en que las tiendas artesanales proyecto de la prefectura han contribuido al mejoramiento de la economía y al crecimiento de los emprendimientos adscritos a la institución.

**Pregunta 10: ¿El diseño de indicadores de gestión es necesario para evaluar el desempeño y los resultados alcanzados por la Gestión de Fomento Productivo del GADPC?**

Referente a esta pregunta, manifiesta estar de acuerdo en que el diseño de indicadores de gestión es necesario porque permiten medir los resultados obtenidos de la implementación y ejecución de las actividades.

**Pregunta 11: ¿La Dirección de Fomento Productivo aplica indicadores de gestión? Si la respuesta es positiva indique cuáles son.**

A criterio de la funcionaria, considera que la Dirección de Fomento Productivo del GADPC, si aplica indicadores de gestión, identificando entre ellos indicadores sobre volumen de ventas, productividad y equipamiento.

**Pregunta 13: ¿Qué indicadores de gestión deberían generarse para medir los resultados de la Dirección de Fomento Productivo del GADPC?**

- Nivel de satisfacción del cliente
- Efectividad en el cumplimiento de los planes y actividades
- Nivel de impacto de la publicidad de los productos
- Nivel de satisfacción del emprendedor sobre ventas

### **3.4 Discusión del resultado**

De acuerdo a los resultados de la aplicación de los instrumentos en los clientes, los emprendimientos de la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay y la servidora pública encargada del proyecto en representación del GADPC, se ha detectado ciertas falencias como: escasa publicidad y difusión, incorrecta atención al cliente, disminución en ventas, poca asignación de recursos económicos, desarrollo de ferias y capacitaciones sin óptimos resultados en los emprendimientos, falta de asesoramiento, inexistencia de indicadores de gestión, entre otros.

**Resultados de la encuesta a clientes:** El instrumento que se dirige a 306 clientes de la tienda artesanal, nos indica que el 78,1% considera que el stock de productos existentes satisface excelentemente las necesidades de los consumidores, y el 21,9% manifiesta que cumple de buena manera. Referente al precio de los productos, el 91,8% expresa que es excelente, va en relación con la calidad de los mismos, encontrándose al alcance de los clientes, y el 8,2% lo considera bueno.

En cuanto al asesoramiento por parte de los emprendedores, se determina como una debilidad al ser nulo, según la encuesta el 49,3% expone que es mala, al no existir contacto con el cliente, convirtiendo a la tienda en un punto de exhibición de productos en perchas como los grandes supermercados, eliminando la oportunidad

de relación entre productor y visitante, la cual permita brindar información sobre el procedimiento para la obtención del producto, lo que podría despertar el interés del cliente, el 43,1% dice que es regular y finalmente el 7,5% que es buena. Por lo tanto, la mayoría de las personas encuestadas coinciden que en que el asesoramiento permitiría mejorar el conocimiento sobre el producto y su adquisición al conocer sus bondades. En lo que respecta, a la atención al cliente por parte del personal que atiende no es el correcto, ya que el 49,7% considera que es regular, el 28,4% dice que es buena, el 11,8% que es mala, y por último el 10,1% comenta que es excelente, lo que ha generado pérdidas en las ventas. En ese sentido, es fundamental mejorar los procesos de atención al cliente, debido a que no existe una atención cálida.

**Resultados de la encuesta a emprendimientos:** Se determina que, el 92,9% de los encuestados de acuerdo a su criterio consideran que, las actividades planificadas por la Gestión de Fomento Productivo del GADPC, han tenido un impacto positivo en sus emprendimientos, indican que han logrado consolidarse y ser autónomos, mientras que el 7,1% manifiesta que no los ha beneficiado. El 55,2% creen que la tienda artesanal ha permitido la difusión y comercialización de los productos, contribuyendo de buena manera al crecimiento de sus negocios, el 39,8% piensan que, si los ha beneficiado de excelente forma y el 5% de manera regular, por lo que consideran que falta mucho aún por hacer para alcanzar los objetivos de todos. Y exponen las actividades que pueden ayudar a mejorar los emprendimientos son: desarrollar actividades de difusión y la implementación de nuevos puntos de comercialización, lo que contribuirá al acercamiento de los productos a los clientes antiguos y clientes potenciales.

Sobre los beneficios de ser parte de la gestión de Fomento Productivo la mayoría de personas revelan que contribuye al crecimiento grupal, mostrando ciertas ventajas frente a emprendimientos independientes, quienes desconocen de los beneficios de ser parte de una organización. Entre las facilidades obtenidas se puede observar que, 50 votos creen el beneficio más sobresaliente es la comercialización, 48 votos se inclinan por la difusión como beneficio adquirido, mediante la ejecución de ferias de emprendimientos y la implementación de los puntos de venta como son las tiendas artesanales Cotopaxi Kawsay, y con 9 votos señalan que el

asesoramiento los ha ayudado. Finalmente, los encuestados en un 98%, dicen desconocer que, la Gestión de Fomento Productivo aplique indicadores de gestión, frente a un 2% que comentan que, si conocen, por lo que muestran énfasis en la implementación de indicadores que midan periódicamente el desempeño de la institución, utilizando parámetros que evalúen el impacto de las políticas públicas enfocadas en los emprendimientos, facilitando también la elaboración de planificaciones y presupuestos de periodos futuros. Adicionalmente al cuestionarles sobre las sugerencias que ellos podrían dejar para mejorar sus emprendimientos y que la Dirección de Fomento Productivo debería considerar dentro de su planificación, se puede ver las siguientes: Implementar actividades de difusión y comercialización, crear espacios de comercialización, apoyo a los emprendedores a través de la asignación presupuestaria que permita mantener y consolidar al proyecto impulsado por el GADPC, mejorar la atención a los clientes, es decir más personalizada en los puntos de venta.

**Resultados de la encuesta a la administradora del Centro de Exposiciones Cotopaxi Vive:** Se concluye que, las actividades y acciones tomadas por la gestión de Fomento Productivo contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales, además aportan al mejoramiento y crecimiento de los emprendimientos, por lo que permanentemente vienen desarrollando evaluaciones para medir los impactos de sus decisiones y tomar medidas correctivas en caso de ser necesario. Si bien es cierto, existe una planificación de actividades que permite apoyar a los emprendimientos, sin embargo, ante la falta de presupuesto, son limitadas las acciones planificadas y ejecuciones, por lo que se creería que una mayor inyección de recursos permitiría mejorar los procesos. Manifiesta tener indicadores de gestión, pero son limitados lo que no permite una medición de los resultados, además de cierto desconocimiento sobre el tema, por lo tanto, es importante su aplicación.

## **3.5 Propuesta**

### **3.5.1 Antecedente de la propuesta**

Después de realizarse la recopilación y análisis de los resultados, se ha podido comprobar que, el emprendimiento permite el desarrollo socioeconómico, mejorando el nivel de vida de los emprendedores, y que requiere del apoyo de las entidades públicas y privadas que permitan su evolución.

Revisando las cifras alcanzadas, se denota ciertas debilidades en la gestión ejercida por la Dirección de Fomento Productivo del GADPC en apoyo a los emprendimientos, consideran que el aporte ha sido importante y que les ha beneficiado, pero adicionalmente se evidencia al aplicar el instrumento que los emprendedores no conocen sobre la aplicación de indicadores de gestión en esta dirección para la medición de resultados.

Bajo esta premisa, se considera importante proponer indicadores de gestión en la Dirección de Fomento Productivo, que sean aplicados en los emprendimientos, proyecto ejecutado por la institución, permitiendo evaluar los resultados de las políticas públicas desarrolladas por esta área administrativa.

### **3.5.2 Justificación**

Se presenta la siguiente propuesta bajo la necesidad de otorgar a la Dirección de Fomento Productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi indicadores de gestión que puedan ser aplicados en los emprendimientos, de esta manera la institución podrá contar con la información pertinente para la toma de decisiones, y medir los resultados de procesos y acciones realizadas.

### **3.5.3 Unidad Administrativa Responsable**

Los encargados de la aplicación y evaluación de los indicadores de gestión será la Unidad de Producción, Comercialización y Turismo de la Dirección de Fomento Productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi, quienes anualmente deberán presentar los resultados de su gestión en los

emprendimientos como una herramienta para la planificación de las actividades, procesos y presupuestos para años posteriores.

### 3.5.4 Indicadores de gestión para la Dirección de Fomento Productivo aplicados en los emprendimientos.

Para el planteamiento de los indicadores de gestión se toma como referencia la tipología de indicadores, los cuales se clasifican en: Indicadores de Eficacia, Eficiencia, Calidad y Economía.

**Indicadores de Eficacia:** mide el grado de cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, a través de los productos o servicios prestados en relación a resultados obtenidos.

*Tabla 17. Indicadores de Eficacia*

INDICADORES	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN
Tasa de abandono	$\frac{\text{Número de socios perdidos en período de tiempo}}{\text{Número de socios al inicio de dicho período}} \times 100$	Mide el porcentaje de socios que prescinden de los servicios de la institución en un período de tiempo concreto.
Número de socios participantes en ferias	$\frac{\text{Número de socios participantes}}{\text{Total Número de socios}} \times 100$	Mide el porcentaje de socios que han participado en las ferias organizadas por la Prefectura de Cotopaxi.
Número de asistentes a eventos productivos	Se contabiliza el número de personas asistentes	Mide la cantidad de personas que asisten a las ferias productivas desarrolladas por el GADPC, permitiendo tener un registro de asistencia.
Cumplimiento de ferias productivas	$\frac{\text{Número de ferias ejecutadas}}{\text{Número de ferias planificadas}}$	Mide la cantidad de ferias productivas ejecutadas por la institución en periodo de tiempo determinado.



Cumplimiento de Capacitaciones	$\frac{\text{Número de capacitaciones ejecutadas}}{\text{Número de capacitaciones planificadas}}$	Mide el número de capacitaciones desarrolladas por el GADPC en temas que contribuyen al desarrollo productivo.
--------------------------------	---	--

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

**Indicadores de eficiencia:** miden la forma de cómo se utilizaron los recursos en el proceso de generación de bienes o servicios prestados; es decir, evalúan la relación entre los recursos y el grado de aprovechamiento por parte de los procesos o actividades.

**Tabla 18. Indicadores de Eficiencia**

INDICADORES	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN
Costo total promedio por persona de capacitación	$\frac{\text{Costo Promedio de personas reales}}{\text{Costo promedio de personas presupuestadas}}$	Determina el costo promedio por persona para una capacitación impartida por la institución.
Cobertura de capacitación	$\frac{\text{Número de socios capacitados}}{\text{Número Total de socios}}$	Muestra cuántos socios dentro de la institución recibieron capacitación, dentro de un período determinado.
Porcentaje de quejas y reclamos resueltas	$\frac{\text{Número de quejas resueltas}}{\text{Total de quejas recibidas}} \times 100$	Mide el porcentaje de quejas y reclamos que se han resuelto en un periodo determinado de tiempo.
Uso de la capacidad instalada	$\frac{\text{Volumen de producción}}{\text{Capacidad instalada}} \times 100$	Indica el uso de las instalaciones, con base en la capacidad instalada en la tienda artesanal. El indicador es medido porcentualmente (%).

Porcentaje de cumplimiento del plan anual de los emprendimientos	$\frac{\text{Número de actividades ejecutadas}}{\text{Número de actividades planificadas}} \times 100$	Mide el nivel de cumplimiento de las actividades planificadas por la institución en beneficio de los emprendimientos, en un período de tiempo.
--	--	--

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

**Indicadores de calidad:** buscan medir aspectos relacionados con la capacidad de la entidad para atender a las necesidades y demandas de sus usuarios bajo preceptos de rapidez e inmediatez a la hora de prestar los bienes o servicios que ofrece.

*Tabla 19. Indicadores de Calidad*

INDICADORES	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN
Satisfacción del socio	$\frac{\text{Socios satisfechos}}{\text{Total de socios}} \times 100$	Mide la aceptación que tiene el socio frente a la prestación de un servicio ofrecido por la institución.
Calidad del producto	$\frac{\text{Cantidad de reclamos por calidad}}{\text{Cantidad total de ventas}} \times 100$	Mide la calidad de los productos con base en la aceptación por parte de los clientes. El indicador es medido porcentualmente.
Net Promoter Score	$\frac{\% \text{ de socios promotores}}{\% \text{ de socios detractores}} \times 100$	Mide la disposición del socio para recomendar la institución a otros emprendimientos.
Número de quejas de calidad	Se contabiliza las quejas formuladas por el consumidor.	Miden la cantidad de quejas generadas por el cliente.

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

**Indicadores de Economía:** Es la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros para el cumplimiento de sus objetivos.

*Tabla 20. Indicadores de Economía*

INDICADORES	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN
Número de ventas mensuales	$\frac{\text{Número de ventas del mes} - \text{Número de ventas del mes anterior}}{\text{Número de ventas del mes anterior}}$	Mide la cantidad de ventas que se realizaron en 30 días vigentes.
Volumen promedio anual de ventas por socio	$\frac{\text{Número de artículos vendidos en el mes} \times 12}{\text{meses}}$	Mide la cantidad total de productos y servicios vendidos en 12 meses por cada socio de la tienda.
Ventas por emprendimiento	$\frac{\text{Ventas de cada socio}}{\text{Ventas totales en el mismo periodo}} \times 100$	Mide el desempeño de cada socio, calculando su participación en las ventas totales durante un período determinado.
Ganancias netas por emprendimiento	$\text{Beneficio bruto} - \text{impuestos} - \text{depreciación} - \text{gastos generales}$	Es la cantidad de dinero del que dispone una organización tras haber cumplido con sus obligaciones en forma de impuestos o gastos.
Cumplimiento del presupuesto	$\frac{\text{Total presupuesto ejecutado}}{\text{Total presupuesto asignado}} \times 100$	Indica la relación porcentual entre el total que fue ejecutado en la ejecución de actividades de la gestión, con los que se asignó.

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

## CONCLUSIONES

Con la revisión bibliográfica se puede determinar que, los indicadores de gestión son una herramienta que permite a las organizaciones llevar un seguimiento y control de sus actividades y procesos para la toma asertiva de decisiones, esta herramienta tiene un alto grado de funcionalidad, no requiere tomar en cuenta tamaño, sector o tipo de empresa, por lo que es importante que el Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi maneje este tipo de indicadores que permitan medir los resultados de sus acciones y decisiones, de manera que se pueda analizar cómo han contribuido en los emprendimientos de la provincia que pertenecen a la Gestión de Fomento Productivo.

El análisis de los resultados de los 98 dueños de los emprendimientos encuestados concluye que, el 92,9% considera que las actividades planificadas por la Gestión de Fomento Productivo del GADPC, han tenido un impacto positivo en ellos, al lograr consolidar sus productos, pero es necesario el mejoramiento continuo en los procesos realizados por la institución, el 55,2% manifiestan que, la tienda artesanal ha contribuido a la difusión y comercialización de sus productos permitiendo el crecimiento de los negocios, pero creen que aún falta mucho por hacer para alcanzar los objetivos de todos. Finalmente, el 98% exponen desconocer que la Gestión de Fomento Productivo aplique indicadores de gestión.

Con respecto a los resultados de los clientes, el 78,1% indica que, el stock de productos de la tienda satisfacen sus necesidades, el 91,8% considera que, el precio va en relación con la calidad, estando al alcance del consumidor, el asesoramiento sobre el producto, se ha visto afectado al no existir contacto directo con el emprendedor plasmado en un 49,3% que expresa ser malo, convirtiendo meramente a la tienda en un punto de exposición como las grandes cadenas de supermercados, eliminando la oportunidad de relación cliente-productor, lo que podría despertar el interés del consumidor.

Los indicadores de gestión propuestos para la Dirección de Fomento Productivo del GADPC, se subdividen en cuatro grupos, los cuales se enfocan en su tipología clasificados en indicadores de eficacia, eficiencia, calidad y economía, cada uno de ellos plantea indicadores, y la aplicación de estos en los emprendimientos permitirá obtener resultados para la toma de decisiones en esta área.

## **RECOMENDACIONES**

A la Dirección de Fomento Productivo del GADPC y los emprendimientos adscritos, se recomienda revisar información sobre los indicadores de gestión, la importancia de su implementación, lo que les permita estar actualizados en estos temas de trascendencia y llevarlos a la práctica para un mejor crecimiento empresarial.

Al recoger los resultados del estudio de situación actual de los emprendimientos y de los clientes de la tienda artesanal, se ha detectado ciertas debilidades en los procesos y actividades ejecutadas por la Dirección de Fomento Productivo, por lo que es importante enfrentar dichos problemas encontrados, con el fin de mejorar los procedimientos, precautelando su bienestar y la confiabilidad en las acciones desplegadas por el GADPC.

Se sugiere aplicar los indicadores de gestión que se han propuesto en el presente trabajo, los cuales contribuirán a la medición y evaluación de los resultados de las actividades y acciones tomadas en beneficio de los emprendimientos por la entidad pública.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abalos, K. J. (2000). *El Fomento al Desarrollo Productivo Local: Orientaciones, Actores, Estructuras y Acciones. La situación en Chile en los noventa.* Santiago de Chile. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/31403/S00031072\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/31403/S00031072_es.pdf)
- Aguilar, T. D. (2017). *Factores determinantes del emprendimiento y la creación de nuevas empresas el caso de Tungurahua en el Ecuador.* (Tesis de pregrado, UTA). Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25080/1/T3949e.pdf>
- Aillon, C. D., & Arias, T. K. (2021). *Nivel de Capital Social de los Emprendimientos que buscan apoyo en el Centro de Emprendimiento de la Universidad Técnica de Cotopaxi Período febrero - agosto 2021.* (Tesis de pregrado, UTC). Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7957/1/PI-001695.pdf>
- Alcaraz, R. (2011). *Emprendedor de éxito.* McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- Andrade, M. (s/f). La competencia de Fomento Productivo en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales. *CTB Ecuador.* Obtenido de [https://www.enabel.be/sites/default/files/capitalizacion\\_serie\\_3\\_fomento\\_productivo.pdf](https://www.enabel.be/sites/default/files/capitalizacion_serie_3_fomento_productivo.pdf)
- Backhaus, J. (2005). *Entrepreneurship, Money and Coordination, Hayeks Theory of Cultural Evolution.* Northampton: Edward Elgar Publishing Limited.
- Baumol, W. (1990). *Entrepreneurship: Productive, Unproductive and destructive.* (Journal of Political Economy, Princeton University).
- Borja, C. (12 de mayo de 2021). ¿Cómo es el emprendimiento en el Ecuador? *Desalienados.* Obtenido de <https://desalienados.com/2021/05/como-es-el-emprendimiento-en-el-ecuador/1724/>

- Borja, G. D. (2017). *Evaluación de la Política Pública de Fomento Productivo en el cultivo de cacao en chakra en la Reserva de Biósfera Sumaco*. (Tesis de posgrado, FLACSO). Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/13044/2/TFLACSO-2017DRBG.pdf>
- Carvajal, L. (2022). El metodo deductivo de investigación. Obtenido de <https://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>
- Condori-Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. Obtenido de <https://www.academica.org/cporfirio/18.pdf>Taller.
- Const. (2008 Art. 3, 85). *Constitución de la República de Ecuador*. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- COOTAD. (2010, Art. 135). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*.
- COOTAD. (2010, Art. 42). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Obtenido de <https://www.cpcs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Cornejo, V. J. (2019). *Diseñar un modelo de indicadores KPI de la Gestión de calidad del servicio para evaluar a los proveedores en una institución financiera del área de canales y su impacto final al cliente*. (Tesis de posgrado, PUCE). Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17043/TESIS%20JAMIL%20CORNEJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cumbe, J. M. (2019). *Análisis de las Políticas Públicas implementadas por 3 GAD Parroquiales Rurales del Cantón Cuenca que pretenden la consolidación del Sistema Económico Social y Solidario. Período 2015 - 2017*. (Tesis de posgrado, PUCE). Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17417/Tesis%20Final%20Cumbe%20Juella%20M%c3%b3nica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Feria, A. H., Matilla, G. M., & Mantecón, L. S. (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿Metodos o técnicas de indagación empírica? La entrevista y la encuesta*. Obtenido de file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-LaEntrevistaYLaEncuesta-7692391.pdf
- GADPC. (2020). *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos GAD Provincial de Cotopaxi*. Obtenido de <https://www.cotopaxi.gob.ec/images/Documentos/REFORMA-ORGANICO-GADPC-MAYO-2020.PDF>
- García, I. (2011). *Los ocho tipos de emprendedores*. Obtenido de [http://www.emprendedores.es/empresa/habilidades/los\\_ocho\\_tipos\\_de\\_emprendedor/tipos\\_emprendedor](http://www.emprendedores.es/empresa/habilidades/los_ocho_tipos_de_emprendedor/tipos_emprendedor).
- Gerber, M. E. (1997). *El mito del emprendedor*. Paidós Iberica.
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. doi:doi:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173
- Held, G. (1995). *Políticas de financiamiento de las empresas de menor tamaño: Experiencias recientes en America Latina. Serie Financiamiento para el Desarrollo*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Lasio, V., Amaya, A., Zambrano, J., & Ordeñana, X. (2020). Global Entrepreneurship Monitor Ecuador. *ESPOL Escuela de Negocios*, 18-24.
- Lezama, C. (2007). *Indicadores de Gestión*. Guayama. Obtenido de <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MLGA/MLGA-03/semana2/indicadores-de-gestion.pdf>
- Mondragón, A. (2002). ¿Que son los indicadores? *Revista de Información y Análisis*, 52-54. Obtenido de [https://www.orion2020.org/archivo/sistema\\_mec/10\\_indicadores2.pdf](https://www.orion2020.org/archivo/sistema_mec/10_indicadores2.pdf)
- Monroy, G. L., & Simbaqueba, P. N. (2017). La importancia de los indicadores de gestión en las organizaciones colombianas. *Ciencia Unisalle*. Obtenido de



[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2476&context=adminstracion\\_de\\_empresas](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2476&context=adminstracion_de_empresas)

Mullo, P. A. (2022). *Los Emprendimientos como alternativa de Desarrollo Local en el cantón Guamate, provincia de Chimborazo*. (Tesis de posgrado, UNACH). Obtenido de

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8862/1/7.->

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8862/1/7.->  
%C3%81ngel%20Oswaldo%20Mullo%20Parco%20%282022%29%20Los%20emprendimientos%20como%20alternativa%20de%20desarrollo%20local%20en%20el%20cant%20n%20Guamate%20provincia%20de%20Chimborazo%20%28Tesis%20d

Neill, D., Quezada, C., & Arce, J. (2018). Procesos y fundamentos de la Investigación Científica. *Ediciones UTMACH*, 68-74. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>

Ocampo, J. (2008). *Aproximación conceptual a la preparación en emprendimiento* (Vol. 2).

Pazmiño, A. A., Jácome, T. J., Bolaños Logroño, P. F., & Santiana, E. C. (2018). MATLAB: como herramienta de análisis estadístico. *Polo del Conocimiento*, 3, 11. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/rt/printerFriendly/862/html>

Perez, C. (S/f). *Los Indicadores de Gestión*. *Soporte & Cía. Ltda*. Obtenido de <https://www.visionadministrativa.info/biblioteca/control/indicadores/losindicadoresdegestion.pdf>

Prieto Castellanos, B. (2017). *El uso de los metodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales*. (Vol. 18). Cuadernos de Contabilidad. doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>

Rodríguez, A. (2009). Nuevas perspectivas para entender el emprendimiento empresarial. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, 26, 94-119.

- S/n. (26 de Septiembre de 2021). El Banco Nacional de Fomento nació en 1928 con el nombre de Banco Hipotecario del Ecuador. *AgroEcuador*. Obtenido de <https://agroecuadortv.com/el-banco-nacional-de-fomento-nacio-en-1928-con-el-nombre-de-banco-hipotecario-del-ecuador/>
- Samaniego, G. K. (2017). *Indicadores de Gestión Administrativa como mecanismo de control en la Coordinación de Postgrados*. (Tesis de posgrado, PUCESE). Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1068/1/SAMANIEGO%20GARC%C3%8DA%20KARLA%20JOHANNA.pdf>
- Sánchez, F. F. (2019). Fundamentos epistemicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. doi:<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Schumpeter, J. (1934). *The theory of economic development*. Rutgers NJ. Nueva Jersey: Transaction Publishers.
- Tamay, M. S. (2020). *Los KPI y el manejo de redes sociales en los emprendimientos de estética de la ciudad de Latacunga*. (Tesis de posgrado, UTC). Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8403/1/MUTC-001102.pdf>
- Toledo, N. (S/f). *Población y Muestra. Tecnicas de Investigación Cualitativas y Cuantitativas*. (Universidad Autónoma del Estado de Mexico). Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Zamora, C. (2018). La importancia del emprendimiento en la economía: el caso de Ecuador. *Revista Espacios*.

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI DIRECCIÓN DE POSGRADOS

<b>ENCUESTA A LOS EMPRENDIMIENTOS ADSCRITOS A LA GESTIÓN DE FOMENTO PRODUCTIVO</b>			
<b>INSTITUCIÓN: GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI</b>			
<p>La presente encuesta forma parte de un estudio investigativo previo a optar el grado de Master en Administración Pública de la Universidad Técnica de Cotopaxi. La información obtenida permitirá establecer los criterios sobre el desempeño y resultados que tiene la Gestión de Fomento Productivo en los emprendimientos de la provincia de Cotopaxi. De la siguiente lista de preguntas, sírvase marcar con una (X) el criterio que considere pertinente.</p>			
<b>Fecha de aplicación:</b>			
<b>Nombre del emprendimiento:</b>		<b>Tipo de producto:</b>	
N°	<b>PREGUNTAS</b>		
<b>1</b>	<b>¿Cree que la calidad de su producto satisface las necesidades del cliente de manera?</b>		
	a)	Excelente	
	b)	Buena	
	c)	Regular	
	d)	Mala	
<b>2</b>	<b>¿Cree que ha tenido un impacto positivo en su emprendimiento, las ferias, capacitaciones y actividades de asesoramiento que brinda la Gestión de Fomento Productivo del GADPC?</b>		
	a)	SI	
	b)	NO	
<b>3</b>	<b>¿De qué manera considera que la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay ha contribuido a la difusión y comercialización de su producto?</b>		
	a)	Excelente	
	b)	Buena	
	c)	Regular	
	d)	Mala	
<b>4</b>	<b>¿Cuáles son las actividades que usted cree pueden ayudar a mejorar su emprendimiento?</b>		
	a)	Ferias de emprendimientos	
	b)	Capacitaciones	
	c)	Actividades de difusión	
	d)	Nuevos puntos de comercialización	
<b>5</b>	<b>¿De qué manera ha contribuido a mejorar su emprendimiento la asesoría que ha recibido por parte de los funcionarios de la Gestión de Fomento Productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi?</b>		
	a)	Excelente	
	b)	Buena	
	c)	Regular	
	d)	Mala	
<b>6</b>	<b>¿Indique el nivel de satisfacción de las capacitaciones impartidas por el GADPC ha sido?</b>		
	a)	Muy Satisfecho	

	b)	Satisfecho	
	c)	Insatisfecho	
	d)	Muy insatisfecho	
<b>7</b>	<b>¿Cuál es su interés de participar en las ferias programadas por la Gestión de Fomento Productivo del GADPC?</b>		
	a)	Vender productos	
	b)	Generar contactos	
	c)	Dar a conocer su emprendimiento	
	d)	Otra/s	
¿Cuál?			
<b>8</b>	<b>¿Cuál es su nivel de satisfacción que le ha dejado la participación en las ferias organizadas por el GADPC?</b>		
	a)	Muy satisfecho	
	b)	Satisfecho	
	c)	Insatisfecho	
	d)	Muy insatisfecho	
<b>9</b>	<b>¿A través de qué medios Usted promociona su emprendimiento?</b>		
	a)	Radio	
	b)	Redes sociales propias o del GADPC	
	c)	Periódicos	
	d)	Televisión	
	e)	Ferias y tiendas artesanales del GADPC	
<b>10</b>	<b>¿Cuáles son los beneficios de estar adscritos a la Gestión de Fomento Productivo del GADPC?</b>		
	a)	Asesoramiento	
	b)	Difusión	
	c)	Comercialización	
	d)	Otra/s	
¿Cuál?			
<b>11</b>	<b>¿Usted considera que los procesos de seguimiento y evaluación de mejora que realiza la Gestión de Fomento Productivo en su o sus productos es?</b>		
	a)	Excelente	
	b)	Buena	
	c)	Regular	
	d)	Mala	
<b>12</b>	<b>¿Conoce si la Dirección de Fomento Productivo del GADPC aplica indicadores de gestión para medir los resultados en los emprendimientos?</b>		
	a)	SI	
	b)	NO	
<b>13</b>	<b>¿Conoce usted si su emprendimiento aporta con algún indicador de gestión a la Dirección de Fomento Productivo, si su respuesta es afirmativa señale cuál es ese indicador?</b>		
<b>14</b>	<b>¿Qué sugerencias nos podría dejar para implementar en beneficio de los emprendimientos?</b>		

Agradezco su colaboración.

## ANEXO 2

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI DIRECCIÓN DE POSGRADOS

ENCUESTA A LOS CLIENTES Y VISITANTES					
INSTITUCIÓN: TIENDA ARTESANAL COTOPAXI KAWSAY - GADPC					
La presente encuesta forma parte de un estudio investigativo previo a optar el grado de Master en Administración Pública de la Universidad Técnica de Cotopaxi. La información obtenida permitirá establecer los criterios sobre la satisfacción del cliente acerca del servicio y productos de los emprendimientos adscritos a la Gestión de Fomento Productivo, con la finalidad de mejorar nuestros servicios. De la siguiente lista de preguntas, sírvase marcar con una (X) el criterio que considere pertinente.					
<b>Fecha de aplicación:</b>					
Nº	PREGUNTAS Calidad/precio del Producto	Excelente	Buena	Regular	Mala
1	¿La variedad de productos que ofrece la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay es?				
2	¿Los productos que usted adquirió en la tienda artesanal cumplen con sus expectativas?				
3	¿El stock de productos que posee la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay ha cumplido con sus requerimientos?				
4	¿Los precios de los productos de la tienda Cotopaxi Kawsay en relación con la calidad son?				
5	¿El asesoramiento que brindan los emprendedores sobre los productos en exhibición es?				
6	¿Considera que existe un buen trato por el personal que atiende en la tienda artesanal a los clientes?				
<b>Calidad de Infraestructura</b>		<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>
7	¿Considera usted que la tienda artesanal se encuentra en una ubicación estratégica?				
8	¿El ambiente y decoración de la tienda son acordes a los productos que ofrecemos?				
9	¿Usted está de acuerdo con el horario de atención de la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay?				
10	¿Recomendaría los productos de la tienda artesanal a sus amigos y familiares?				

**Agradezco su colaboración.**

**ANEXO 3**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSGRADOS**

<b>ENCUESTA A LOS GESTORES ENCARGADOS DEL PROYECTO DE COMERCIALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS EMPRENDIMIENTOS</b>					
<b>INSTITUCIÓN: GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI</b>					
<p>La presente encuesta forma parte de un estudio investigativo previo a optar el grado de Master en Administración Pública de la Universidad Técnica de Cotopaxi. La información obtenida permitirá establecer los criterios sobre el desempeño y resultados que tiene la Gestión de Fomento Productivo en los emprendimientos de la provincia de Cotopaxi. De la siguiente lista de preguntas, sírvase marcar con una (X) el criterio que considere pertinente.</p>					
<b>Fecha de aplicación:</b>					
<b>Cargo:</b>					
<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>
1	¿Cree usted que las acciones tomadas contribuyen al cumplimiento de los objetivos y metas planteados por la institución?				
2	¿Cuenta con los recursos necesarios para desempeñar las actividades planificadas en beneficio de los emprendimientos?				
3	¿Dentro de las actividades planificadas por la Gestión de Fomento Productivo, las capacitaciones y ferias de comercialización han cumplido con las expectativas de los emprendedores adscritos a la institución?				
4	¿Cree usted que las tiendas artesanales Cotopaxi Kawsay han contribuido al mejoramiento de la economía y al crecimiento de los emprendimientos?				
5	¿La Gestión de Fomento Productivo ha evaluado el impacto que generan las acciones en el desarrollo de los emprendimientos y su economía?				
6	¿Considera que los resultados de la gestión le permiten identificar debilidades y fortalezas en los emprendimientos?				
7	¿Considera usted que el análisis de las actividades ejecutadas le permiten tomar acciones correctivas?				
8	¿Considera que realizar el seguimiento permanente a los emprendimientos permite fortalecer sus actividades micro empresariales?				
9	¿Piensa que las instituciones públicas deben desarrollar este tipo de proyectos con el fin de impulsar y fortalecer los emprendimientos en las diferentes ciudades y provincias del país?				

10	¿El diseño de indicadores de gestión es necesario para evaluar el desempeño y los resultados alcanzados por la Gestión de Fomento Productivo del GADPC?				
11	¿La Dirección de Fomento Productivo aplica indicadores de gestión? Si la respuesta es positiva indique cuáles son.				
	a)	SI			
	b)	NO			
	¿Cuáles?				
12	¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión que aplica Fomento Productivo del GADPC?				
	a)	Alto			
	b)	Medio Alto			
	c)	Medio Bajo			
	d)	Bajo			
13	¿Qué indicadores de gestión deberían generarse para medir los resultados de la Dirección de Fomento Productivo del GADPC?				

**Agradezco su colaboración.**

## ANEXO 4

### Análisis de los resultados de la encuesta dirigida a clientes

#### 1. ¿La variedad de productos que ofrece la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay es?

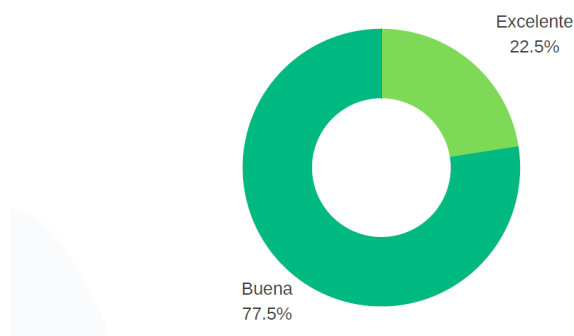
##### *Variedad de productos*

ALTERNATIVAS	DÍA 1	DÍA 2	DÍA 3	DÍA 4	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	11	26	30	2	69	22,5
BUENA	44	54	128	11	237	77,5
REGULAR	0	0	0	0	0	0
MALA	0	0	0	0	0	0

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

Variedad de producto



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

De los datos obtenidos se revela que del 100% de los clientes de la tienda Cotopaxi Kawsay ubicada en el Mall Maltería Plaza de la ciudad de Latacunga, la mayoría de encuestados, es decir el 77,5% manifiestan que la variedad de los productos existentes en la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay es buena, encontrándose un sin número de productos, artículos, artesanías al alcance de los clientes, convirtiéndose en el porcentaje más alto, mientras que el 22,5% considera que mencionada variedad es excelente.



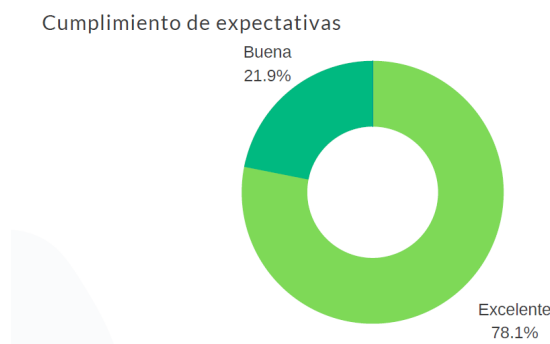
**2. ¿Los productos que usted adquirió en la tienda artesanal cumplen con sus expectativas?**

*Cumplimiento de expectativas*

ALTERNATIVAS	DÍA 1	DÍA 2	DÍA 3	DÍA 4	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	44	56	128	11	239	78,1
BUENA	11	24	30	2	67	21,9
REGULAR	0	0	0	0	0	0
MALA	0	0	0	0	0	0

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

Se puede indicar de acuerdo al gráfico ilustrado que, del 100% de los encuestados, el 78,1% refiere que los productos que adquieren en la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay cumplen con sus expectativas de manera excelente, mientras que el 21,9% manifiesta que los productos los satisface de forma buena.

**3. ¿El stock de productos que posee la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay ha cumplido con sus requerimientos?**

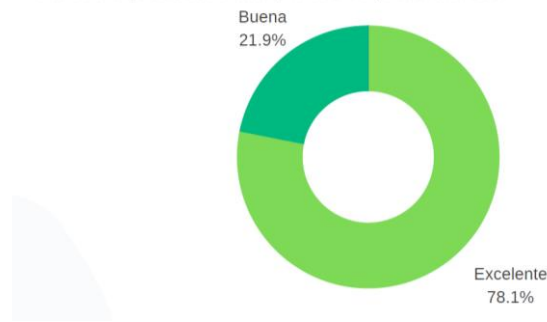
*Stock de productos cumple con requerimientos*

ALTERNATIVAS	DÍA 1	DÍA 2	DÍA 3	DÍA 4	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	44	56	128	11	239	78,1
BUENA	11	24	30	2	67	21,9
REGULAR	0	0	0	0	0	0
MALA	0	0	0	0	0	0

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

Stock de productos cumple con requerimientos



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

En cuanto a si ha cumplido con los requerimientos de los clientes el stock de productos, las personas encuestadas en su mayoría que representa el 78,1% de los clientes de la tienda Cotopaxi Kawsay del Mall Maltería Plaza consideran que el stock de productos que se comercializan en el lugar cumple con sus necesidades, mientras que por su lado el 21,9% muestra que los productos son buenos cuando se trata de satisfacer sus requerimientos.

**4. ¿Los precios de los productos de la tienda Cotopaxi Kawsay en relación con la calidad son?**

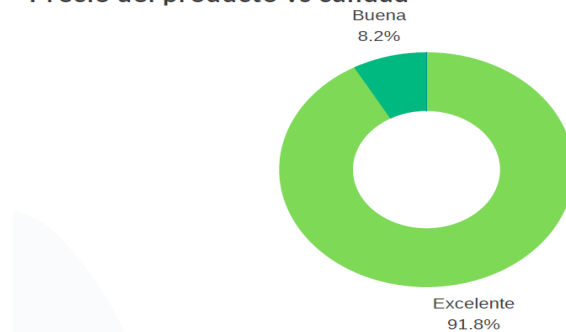
*Precio del producto vs calidad*

ALTERNATIVAS	DÍA 1	DÍA 2	DÍA 3	DÍA 4	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	53	68	148	12	281	91,8
BUENA	2	12	10	1	25	8,2
REGULAR	0	0	0	0	0	0
MALA	0	0	0	0	0	0

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

Precio del producto vs calidad



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

Como se denota en el gráfico presentado anteriormente, el 91,8% de los clientes manifiesta que el precio de los productos que se comercializan en la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay van en relación con la calidad de los mismos, es decir que el precio del producto justifica la calidad que presenta, mientras que el 8,2% piensa que el precio es bueno y lo convierte en accesible para el cliente.

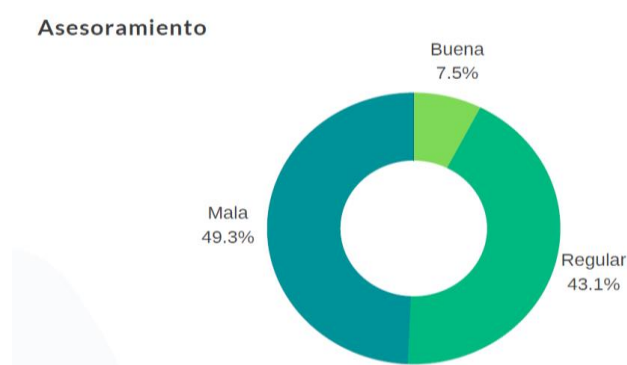
**5. ¿El asesoramiento que brindan los emprendedores sobre los productos en exhibición es?**

*Asesoramiento*

ALTERNATIVAS	DÍA 1	DÍA 2	DÍA 3	DÍA 4	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0	0	0	0	0
BUENA	5	8	10	0	23	7,5
REGULAR	22	29	74	7	132	43,1
MALA	28	43	74	6	151	49,3

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

En un 49,3% de los encuestados, consideran que el asesoramiento brindado por los dueños de los emprendimientos es malo, ya que no se encuentran en el lugar de comercialización, lo que evita el contacto directo con ellos impidiendo conocer el proceso de elaboración de los productos, convirtiéndose en la opción más votada, mientras que el 43,1% considera que el asesoramiento es regular cuando los emprendedores se encuentran en la tienda artesanal, y el 7,5% determina que es bueno el asesoramiento.

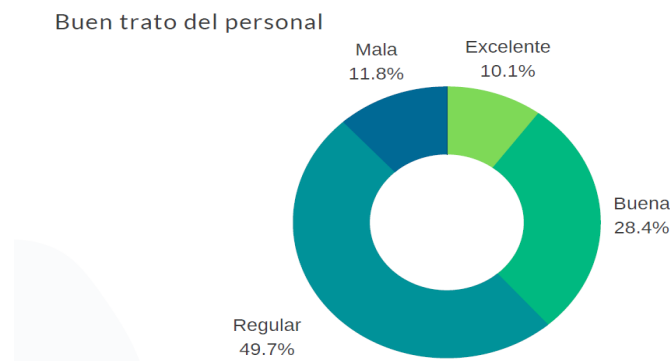
**6. ¿Considera que existe un buen trato por el personal que atiende en la tienda artesanal a los clientes?**

*Buen trato del personal*

ALTERNATIVAS	DÍA 1	DÍA 2	DÍA 3	DÍA 4	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	7	11	9	4	31	10,1
BUENA	12	25	49	1	87	28,4
REGULAR	30	36	78	8	152	49,7
MALA	6	8	22	0	36	11,8

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

Los encuestados manifiestan que para el fortalecimiento de los emprendimientos en el punto de comercialización se debe contar con buen trato para los clientes que se acercan a la tienda artesanal, por lo que el 49,7% expresaron que el trato o la atención por parte del personal que atiende es regular, observándose que no existe la atención correcta para quienes ingresan evidenciándose que los clientes no son asesorados en sus compras, ni tampoco existe técnicas de acercamiento del producto al cliente mediante la degustación de los productos, por su parte el 28,4% establece que es bueno el trato entregado al cliente, el 11,8% determina que el trato del personal es malo, y por último el 10,1% cree que la atención del personal de la tienda es excelente, ya que cuando han visitado el lugar han recibido un trato personalizado y amable.

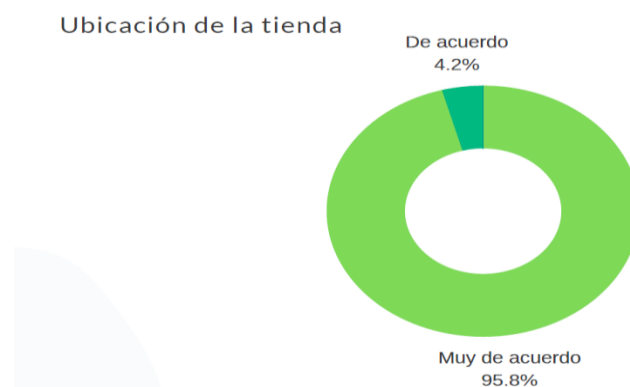
**7. ¿Considera usted que la tienda artesanal se encuentra en una ubicación estratégica?**

*Ubicación de la tienda*

ALTERNATIVAS	DÍA 1	DÍA 2	DÍA 3	DÍA 4	TOTAL	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	50	72	158	13	293	95,8
DE ACUERDO	5	8	0	0	13	4,2
EN DESACUERDO	0	0	0	0	0	0
MUY EN DESACUERDO	0	0	0	0	0	0

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

Como se muestra en el gráfico predecesor, el 95,8% manifiesta estar muy de acuerdo con la ubicación estratégica de la tienda artesanal actualmente en el mall Maltería Plaza, de esta manera logra captar la atención de quienes visitan el centro comercial, permitiendo la difusión de la producción de la provincia de Cotopaxi, mientras que el 4,2% dice estar de acuerdo con la ubicación de la misma.

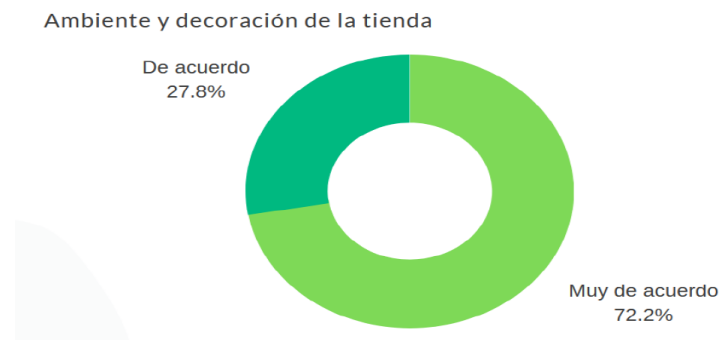
**8. ¿El ambiente y decoración de la tienda son acordes a los productos que ofrecemos?**

*Ambiente y decoración de la tienda*

ALTERNATIVAS	DÍA 1	DÍA 2	DÍA 3	DÍA 4	TOTAL	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	38	66	104	13	221	72,2
DE ACUERDO	17	14	54	0	85	27,8
EN DESACUERDO	0	0	0	0	0	0
MUY EN DESACUERDO	0	0	0	0	0	0

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

Es importante destacar que el ambiente y decoración de la tienda artesanal es un factor predominante para captar la atención de los clientes, por lo que el 72,2% de los clientes de la tienda Cotopaxi Kawsay del Mall Maltería Plaza consideran estar muy de acuerdo con el ambiente y la decoración que posee la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay, está acorde a los productos que se exponen y comercializan en el punto, mientras que el 27,8% está de acuerdo con la decoración y el ambiente de la tienda.

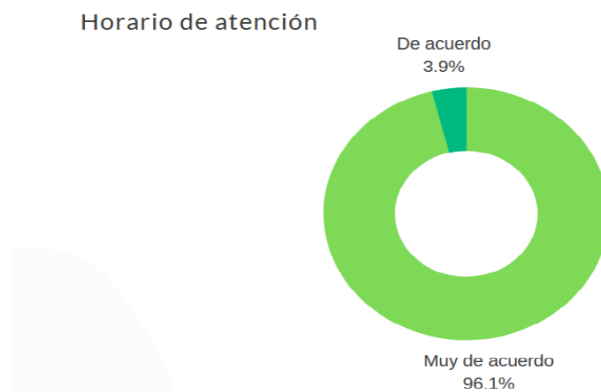
**9. ¿Usted está de acuerdo con el horario de atención de la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay?**

*Horario de atención*

ALTERNATIVAS	DÍA 1	DÍA 2	DÍA 3	DÍA 4	TOTAL	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	50	73	158	13	294	96,1
DE ACUERDO	5	7	0	0	12	3,9
EN DESACUERDO	0	0	0	0	0	0
MUY EN DESACUERDO	0	0	0	0	0	0

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

Otro factor importante para los clientes es contar con un horario de atención accesible, el 96,1% de los encuestados de la tienda Cotopaxi Kawsay del Mall Maltería Plaza están muy de acuerdo con el horario de atención de la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay, ya que este horario facilita asistir a la compra y encontrar la tienda en funcionamiento, ajustándose a las necesidades del consumidor, y el 3,9% está de acuerdo con el horario que tiene la tienda.

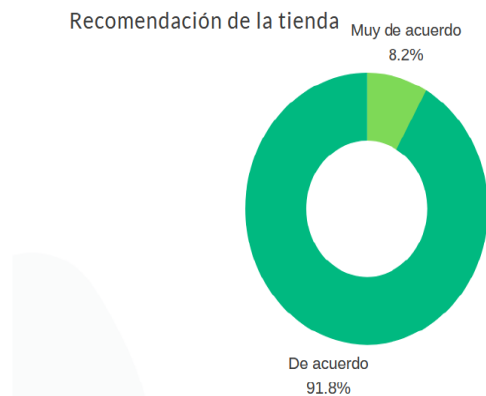
**10. ¿Recomendaría los productos de la tienda artesanal a sus amigos y familiares?**

*Recomendación de la tienda*

ALTERNATIVAS	DÍA 1	DÍA 2	DÍA 3	DÍA 4	TOTAL	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	2	5	18	0	25	8,2
DE ACUERDO	53	75	140	13	281	91,8
EN DESACUERDO	0	0	0	0	0	0
MUY EN DESACUERDO	0	0	0	0	0	0

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

Para finalizar con la encuesta, se requiere conocer si los encuestados recomendarían los productos y visitar la tienda artesanal a familiares, amigos, teniendo como criterios los siguientes: el 91,8% de los clientes están de acuerdo en recomendar los productos que se comercializan en la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay del Mall Maltería Plaza, mientras que el 8,2% está muy de acuerdo en recomendar la producción de los emprendimientos.



**Análisis de los resultados de la encuesta dirigida a los emprendimientos.**

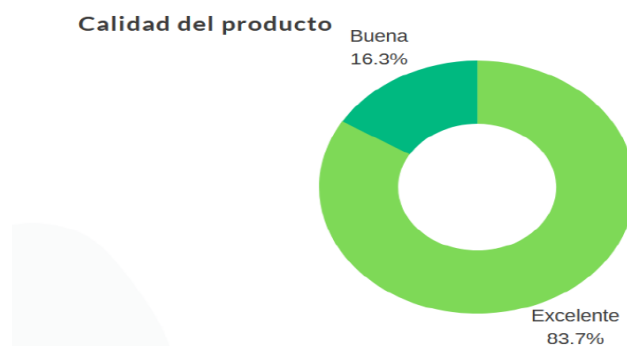
**1. ¿Cree que la calidad de su producto satisface las necesidades del cliente?**

*Calidad del producto*

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
EXCELENTE	82	83,7%
BUENA	16	16,3%
REGULAR	0	0%
MALA	0	0%

*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

La mayoría de los dueños de los emprendimientos encuestados determinan que la calidad de sus productos permite satisfacer las necesidades de los clientes, siendo el 83,7% que corresponde a excelente, seguido de un 16,3% quienes consideran que los productos tienen un rango de buena calidad.

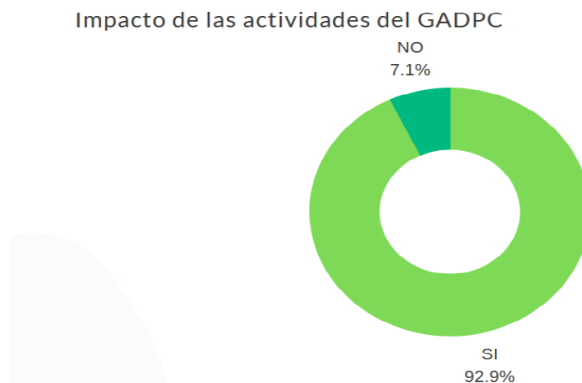
**2. ¿Cree que ha tenido un impacto positivo en su emprendimiento, las ferias, capacitaciones y actividades de asesoramiento que brinda la Gestión de Fomento Productivo del GADPC?**

*Impacto de las actividades del GADPC*

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	91	92,9%
NO	7	7,1%

*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

De acuerdo al gráfico antes ilustrado, el 92,9% de los emprendimientos encuestados creen que las ferias, capacitaciones y actividades de asesoramiento que brinda la Gestión de Fomento Productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi si han tenido un impacto positivo en su emprendimiento, mientras que el 7,1% manifiesta que dichas acciones no han contribuido al fortalecimiento y desarrollo del emprendimiento.

**3. ¿De qué manera considera que la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay ha contribuido a la difusión y comercialización de su producto?**

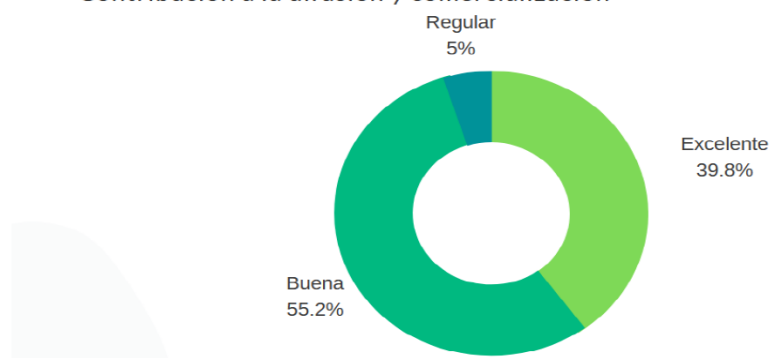
*Contribución a la difusión y comercialización*

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
EXCELENTE	39	39,8%
BUENA	54	55,2%
REGULAR	5	5%
MALA	0	0%

*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

### Contribución a la difusión y comercialización



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

En cuanto a la contribución de la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay a la difusión y comercialización de los productos, los dueños de los emprendimientos encuestados, consideran en un 55,2% que la tienda artesanal Cotopaxi Kawsay ha contribuido a la difusión y comercialización de buena manera para sus productos, el 39,8% expresa que la tienda les ha ayudado de manera excelente, y por último el 5% opina que la contribución a su emprendimiento ha sido regular.

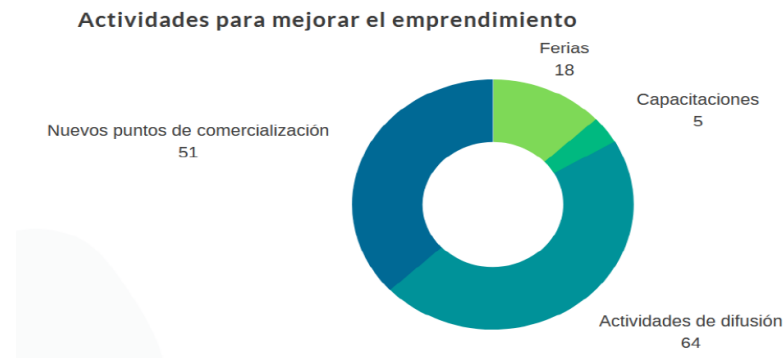
#### **4. ¿Cuáles son las actividades que usted cree pueden ayudar a mejorar su emprendimiento?**

##### *Actividades para mejorar el emprendimiento*

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS
FERIAS	18
CAPACITACIONES	5
ACTIVIDADES DE DIFUSION	64
NUEVOS PUNTOS DE COMERCIALIZACION	51

*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

Como se muestra en la gráfica presentada, de los 98 emprendimientos, los dueños han expresado con 64 votos que las actividades de difusión impulsadas por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi pueden ayudar a mejorar su emprendimiento, seguido de 51 votos para nuevos puntos de comercialización, es decir que la apertura de espacios para la venta de los productos sería una actividad que coadyuve al crecimiento de los emprendimientos. Mientras que 18 votos se inclinan por las ferias organizadas por la Gestión de Fomento Productivo como una alternativa que permita difundir los emprendimientos y permitan su crecimiento, y finalmente 5 votos para las capacitaciones impartidas por la Gestión de Fomento Productivo, pues creen que estar capacitado permitirá el desarrollo productivo de estas pequeñas empresas.

**5. ¿De qué manera ha contribuido a mejorar su emprendimiento la asesoría que ha recibido por parte de los funcionarios de la Gestión de Fomento Productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi?**

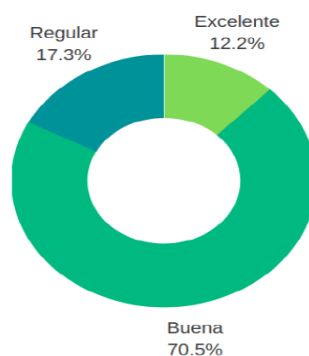
*Contribución de asesoría*

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
EXCELENTE	12	12,2%
BUENA	69	70,5%
REGULAR	17	17,3%
MALA	0	0,0%

*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

Contribución de asesoría



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

El 70,5% de los encuestados expresan que la asesoría que han recibido por parte de los funcionarios de la Gestión de Fomento Productivo del GADPC ha contribuido de buena manera a mejorar su emprendimiento, mientras que, el 17,3% cree que ha sido regular el aporte, y por otro lado el 12,2% piensa que ha contribuido de manera excelente las asesorías recibidas.

**6. ¿Indique el nivel de satisfacción de las capacitaciones impartidas por el GADPC ha sido?**

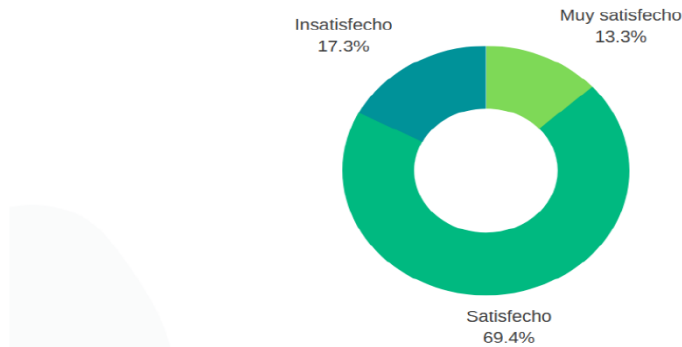
*Nivel de satisfacción de capacitaciones impartidas*

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
MUY SATISFECHO	13	13,3%
SATISFECHO	68	69,4%
INSATISFECHO	17	17,3%
MUY INSATISFECHO	0	0,0%

*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

Nivel de satisfacción de capacitaciones impartidas



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

En referencia al nivel de satisfacción que ha dejado las capacitaciones impartidas por el GADPC, el 69,4% de la totalidad de personas encuestadas expone que los resultados los han dejado satisfechos, mientras que el 17,3% se considera insatisfecho sobre las temáticas abordadas en las capacitaciones planificadas por la institución, y el 13,3% muestra que su nivel es muy satisfecho, que lo aprendido ha permitido poner marcha su emprendimiento.

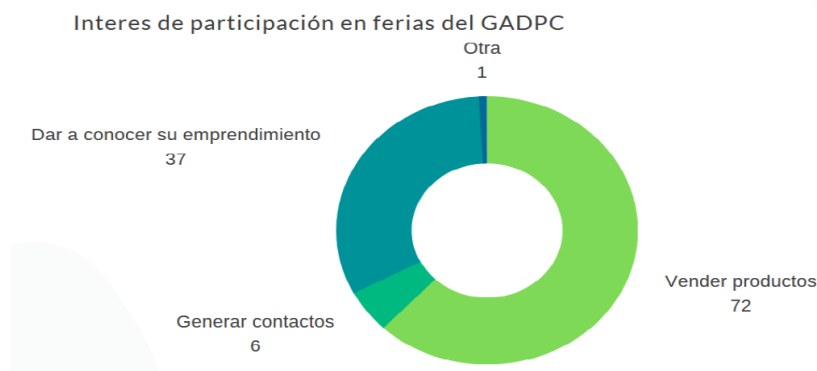
**7. ¿Cuál es su interés de participar en las ferias programadas por la Gestión de Fomento Productivo del GADPC?**

*Interés de participación en ferias del GADPC*

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS
VENDER PRODUCTOS	72
GENERAR CONTACTOS	6
DAR A CONOCER SU EMPRENDIMIENTO	37
OTRA	1

*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

Con respecto a cuál es el interés de participar en las ferias programadas por la Gestión de Fomento Productivo del GADPC, y como se muestra en el gráfico anterior, 72 encuestados indican que su principal interés es vender sus productos, 37 criterios manifiestan que al participar en las ferias dan a conocer el emprendimiento, 6 votos exponen que al asistir a las ferias a exhibir sus emprendimientos les permite generar contactos como estrategia para difundir sus productos, y 1 voto selecciona la opción otra sin especificar respuesta.

### **8. ¿Cuál es su nivel de satisfacción que le ha dejado la participación en las ferias organizadas por el GADPC?**

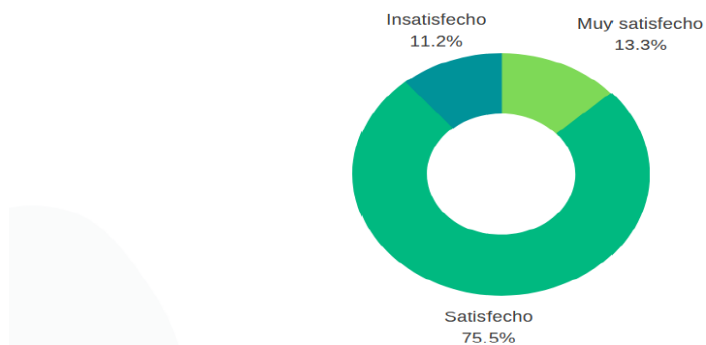
*Nivel de satisfacción de ferias*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
MUY SATISFECHO	13	13,3%
SATISFECHO	74	75,5%
INSATISFECHO	11	11,2%
MUY INSATISFECHO	0	0,00%

*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

Nivel de satisfacción de ferias



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

Es importante resaltar que en cuanto al nivel de satisfacción que les ha dejado el participar en las diferentes ferias organizadas por el GADPC, el 75,5% siendo mayoría, establece que la participación en las ferias organizadas por la institución los ha dejado satisfechos, lo que ha conllevado a cumplir con sus expectativas, mientras que el 13,3% se han sentido muy satisfecho y finalmente, el 11,2% han quedado insatisfechos al participar en estos eventos.

**9. ¿A través de qué medios Usted promociona su emprendimiento?**

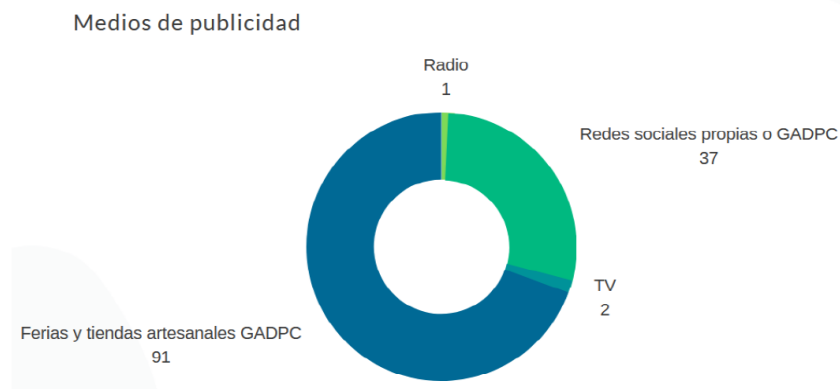
*Medios de publicidad*

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS
RADIO	1
REDES SOCIALES PROPIAS O GADPC	37
PERIODICOS	0
TV	2
FERIAS Y TIENDAS ARTESANALES GADPC	91

*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*





*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

Los 98 emprendimientos consultados dan a conocer que es importante la publicidad de diferentes maneras porque permiten acercar el producto a los clientes y a potenciales clientes, por lo que con 91 votos consideran que uno de los medios para promocionar los emprendimientos son las ferias y tiendas artesanales propiedad del GADPC permitiendo que el producto sea expuesto de manera gratuita y segura, con 37 votos dicen usar redes sociales propias o de la Prefectura de Cotopaxi para dar a conocer sus productos, 2 emprendimientos han utilizado la televisión como medio de difusión y 1 voto para la radio como herramienta de publicidad.

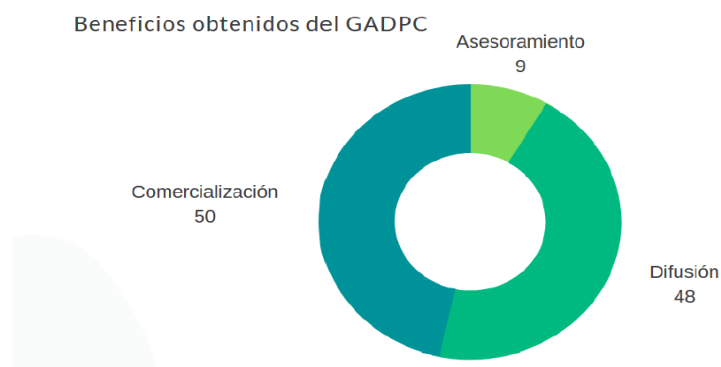
### **10. ¿Cuáles son los beneficios de estar adscritos a la Gestión de Fomento Productivo del GADPC?**

*Beneficios obtenidos del GADPC*

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS
ASESORAMIENTO	9
DIFUSION	48
COMERCIALIZACION	50
OTRA	0

*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

El GADPC dentro de sus competencias establecidas en el COOTAD, está el apoyo al fomento productivo desarrollado en el territorio, por lo que actualmente se cuenta con 98 emprendimientos adscritos a la Gestión de Fomento Productivo de la Prefectura, quienes con 50 votos han manifestado que el principal beneficio al pertenecer a esta dirección es la comercialización de productos, en segundo lugar, con 48 votos creen que la difusión es un punto importante, y en último lugar 9 votos consideran que el asesoramiento impartido por la institución es el beneficio de estar adscrito a la gestión.

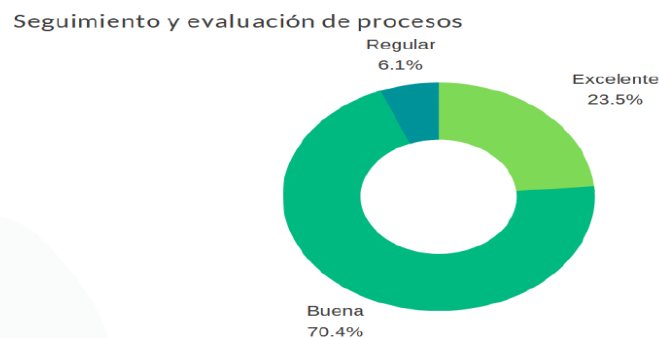
**11. ¿Usted considera que los procesos de seguimiento y evaluación de mejora que realiza la Gestión de Fomento Productivo en su o sus productos es?**

*Seguimiento y evaluación de procesos*

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
EXCELENTE	23	23,5%
BUENA	69	70,4%
REGULAR	6	6,1%
MALA	0	0,00%

*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

El 70,4% de los entrevistados considera que los procesos de seguimiento y evaluación de mejora que realiza la Gestión de Fomento Productivo son buenos, mientras que el 23,5% cree que son excelentes y el 6,1% piensa los procesos de seguimiento y evaluación de mejoramiento de los productos son regulares.

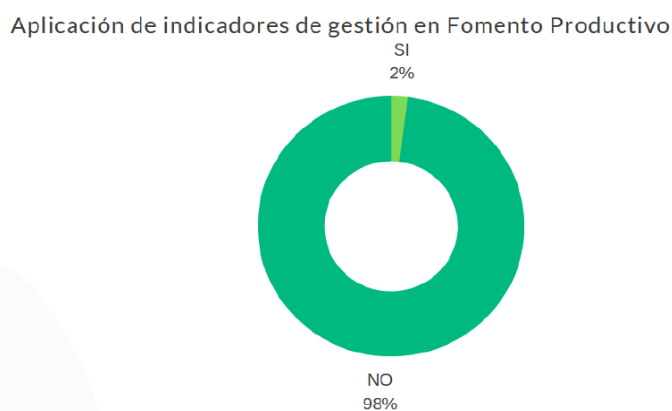
**12. ¿Conoce si la Dirección de Fomento Productivo del GADPC aplica indicadores de gestión para medir los resultados en los emprendimientos?**

*Aplicación de indicadores de gestión en Fomento Productivo*

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	2	2,0%
NO	96	98,0%

*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

El 98% de los encuestados manifiestan desconocer que la Gestión de Fomento Productivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi aplica indicadores de gestión para medir los resultados en los emprendimientos, mientras que el 2% señala que si conocen.

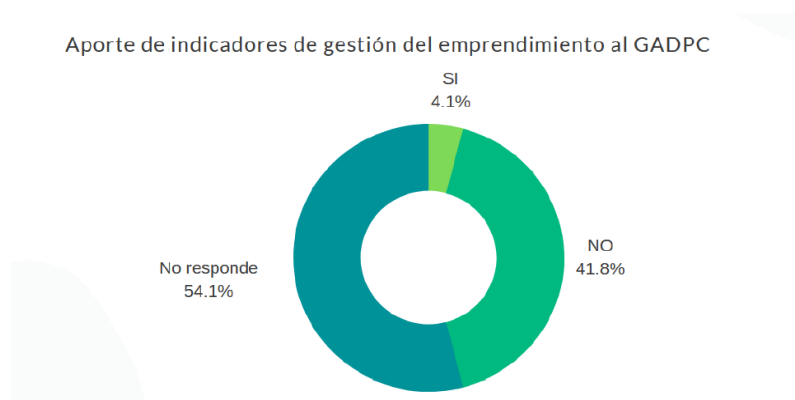
**13. ¿Conoce usted si su emprendimiento aporta con algún indicador de gestión a la Dirección de Fomento Productivo, si su respuesta es afirmativa señale cuál es ese indicador?**

*Aporte de indicadores de gestión del emprendimiento al GADPC*

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	4	4,1%
NO	41	41,8%
NO RESPONDE	53	54,1%

*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*



*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*

De los 98 encuestados, el 54,1% no responden la pregunta, el 41,8% indica que no conoce si su emprendimiento aporta con algún indicador de gestión a la Dirección de Fomento Productivo, mientras que 4,1% contesta que, si aportan con indicadores tales como Indicador de productividad, Indicador de ventas e Indicador de satisfacción del cliente. Reflejando que el porcentaje más alto corresponde a que no responden la pregunta.

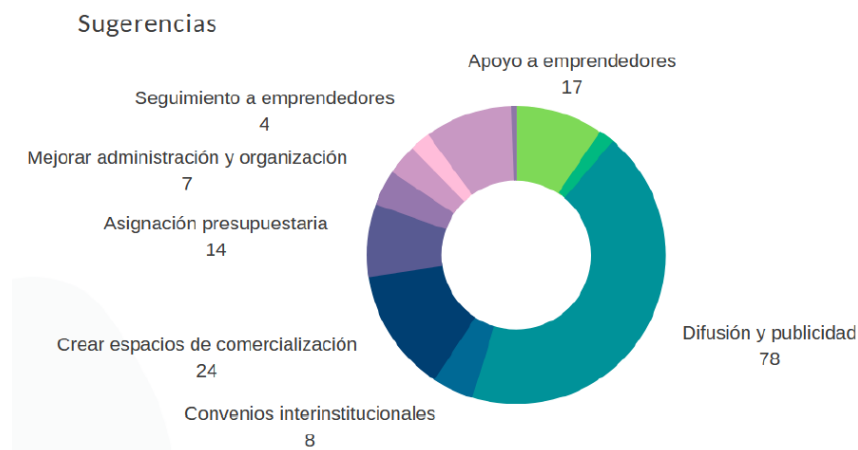
**14. ¿Qué sugerencias nos podría dejar para implementar en beneficio de los emprendimientos?**

*Sugerencias*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
APOYO A EMPREENDEDORES	17
PERSONAL CALIFICADO	3
DIFUSION Y PUBLICIDAD	78
CONVENIOS CON ENTIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS	8
CREAR ESPACIOS DE COMERCIALIZACION	24
ASIGNACION PRESUPUESTARIA	14
MEJORAR ADMINISTRACION Y ORGANIZACIÓN	7
CAPACITACIONES	6
SEGUIMIENTO A EMPREENDEDORES	4
ATENCION AL CLIENTE PERSONALIZADA	17
FERIAS DE EMPREENDIMIENTO	1

*Fuente: Encuesta aplicada a emprendimientos de la Tienda Cotopaxi Kawsay*

*Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina*



***Elaborado por: Ingrid Sofía Guacho Medina***

Sobre las sugerencias enunciadas para implementar en beneficio de los emprendimientos, se puede citar las siguientes de acuerdo al orden de votación: 78 votos consideran que necesitan mayor cantidad de actividades de difusión y publicidad para los productos, luego con 24 puntos creen que es necesario crear espacios de comercialización con la finalidad de tener más puntos de venta que permitan acercar el producto al consumidor, en tercer lugar con un empate de 17 votos sugieren dar mayor apoyo a los emprendedores y mejorar la atención al cliente permitiendo tener contacto directo con el cliente o visitante de la tienda, ofreciéndole una agradable experiencia durante su estancia al compartir los procesos de elaboración de los productos, su degustación, lo que pueda atraer al cliente potencial. En quinto lugar, los emprendimientos expresan que sería importante la asignación de recursos económicos que permitan impulsar los puntos de venta.

Mientras que, con menor votación, se mencionaron que se requiere personal calificado en el manejo de emprendimientos, convenios con entidades públicas y privadas, mejorar los procesos de administración y organización, capacitaciones, seguimiento a emprendimientos y ferias de emprendimiento.

**Análisis de los resultados de la encuesta dirigida a la Administradora del  
Centro de Exposiciones Cotopaxi Vive**

**1. ¿Cree usted que las acciones tomadas contribuyen al cumplimiento de los objetivos y metas planteados por la institución?**

La administradora del Centro de Exposiciones Cotopaxi Vive de la Prefectura manifiesta estar muy de acuerdo en que las acciones tomadas en beneficio de los emprendimientos adscritos a la Gestión de Fomento Productivo contribuyen al cumplimiento de los objetivos y metas planteadas por la institución. Estas iniciativas permiten contribuir al desarrollo económico de la población.

**2. ¿Cuenta con los recursos necesarios para desempeñar las actividades planificadas en beneficio de los emprendimientos?**

Con respecto a este cuestionamiento, la administradora del proyecto menciona estar en desacuerdo, ya que no se cuenta con los recursos económicos suficientes para desempeñar las actividades que permitan fortalecer y beneficiar a los emprendimientos adscritos a la Gestión de Fomento Productivo, convirtiéndose en un impedimento para la ejecución de las actividades planificadas y planteadas dentro del PDOT de forma permanente.

**3. ¿Dentro de las actividades planificadas por la Gestión de Fomento Productivo, las capacitaciones y ferias de comercialización han cumplido con las expectativas de los emprendedores adscritos a la institución?**

A criterio de la encargada del centro de exposiciones está muy de acuerdo con que las actividades de capacitación y ferias de comercialización planificadas han cumplido con las expectativas de los emprendedores que pertenecen a la Gestión de Fomento Productivo de la institución, convirtiéndose en actividades cumplidas de manera satisfactoria.

**4. ¿Cree usted que las tiendas artesanales Cotopaxi Kawsay han contribuido al mejoramiento de la economía y al crecimiento de los emprendimientos?**

En lo que se refiere a las tiendas artesanales Cotopaxi Kawsay, estas se han consolidado como una estrategia que permite la difusión y comercialización de la producción de la provincia de Cotopaxi, especialmente de los emprendimientos que han confiado en las acciones ejecutadas por el GADPC, por lo que la administradora del centro de exposiciones está muy de acuerdo en que las tiendas artesanales propiedad de la prefectura han contribuido al mejoramiento de la economía y al crecimiento de los emprendimientos adscritos a la institución.

**5. ¿La Gestión de Fomento Productivo ha evaluado el impacto que generan las acciones en el desarrollo de los emprendimientos y su economía?**

Ante esta interrogante, la funcionaria considera estar de acuerdo en que la Gestión de Fomento Productivo ha desarrollado actividades que permitan evaluar el impacto que han generado las acciones tomadas en el desarrollo de los emprendimientos y su economía, lo que ha permitido reformular ciertas actividades con la finalidad de dar cumplimiento a la planificación pese a no contar con los recursos económicos necesarios.

**6. ¿Considera que los resultados de la gestión le permiten identificar debilidades y fortalezas en los emprendimientos?**

Considera estar de acuerdo en que los resultados que arrojan las actividades desarrolladas dentro de la gestión de Fomento Productivo, permiten identificar debilidades y fortalezas en los emprendimientos, lo que conlleva a la reestructuración de las ideas y acciones con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos trazados. Esto permite el mejoramiento continuo en las actividades con el fin de contribuir al crecimiento y fortalecimiento de los emprendimientos.

**7. ¿Considera usted que el análisis de las actividades ejecutadas le permiten tomar acciones correctivas?**



Sobre el análisis de las actividades ejecutadas para tomar acciones correctivas considera estar muy de acuerdo, ya que esto permite realizar una retroalimentación de lo que se realiza en el día a día, con la finalidad de tomar decisiones en lo que se viene ejecutando y no nos ha arrojado los resultados esperados.

**8. ¿Considera que realizar el seguimiento permanente a los emprendimientos permite fortalecer sus actividades micro empresariales?**

Esta muy de acuerdo sobre este cuestionamiento porque el seguimiento permanente de las actividades desarrolladas por los emprendimientos nos permite medir cuan efectivas han sido las acciones diseñadas y ejecutadas por la institución, especialmente el seguimiento se realiza en los procesos de mejoramiento en la calidad y los trámites para acceder a nuevos puntos de comercialización, cuyo fin es que los emprendimientos puedan despegar e independizarse como un negocio consolidado.

**9. ¿Piensa que las instituciones públicas deben desarrollar este tipo de proyectos con el fin de impulsar y fortalecer los emprendimientos en las diferentes ciudades y provincias del país?**

En esta pregunta, menciona estar muy de acuerdo en que las instituciones públicas desarrollen proyectos que impulsen y fortalezcan los emprendimientos en las diferentes ciudades y provincias, tomando en cuenta que es a ellas a donde acuden todo tipo de persona que requiere atención en diferentes campos, por lo que la institución pública busca satisfacer las necesidades colectivas contribuyendo al desarrollo social y productivo.

**10. ¿El diseño de indicadores de gestión es necesario para evaluar el desempeño y los resultados alcanzados por la Gestión de Fomento Productivo del GADPC?**

Referente a esta pregunta, manifiesta estar de acuerdo en que el diseño de indicadores de gestión es necesario porque permitirán medir los resultados obtenidos de la implementación y ejecución de las actividades.

**11. ¿La Dirección de Fomento Productivo aplica indicadores de gestión? Si la respuesta es positiva indique cuáles son.**

A criterio de la funcionaria, considera que la Dirección de Fomento Productivo del GADPC, si aplica indicadores de gestión, identificando entre ellos indicadores sobre volumen de ventas, productividad, equipamiento y cumplimiento de actividades.

**12. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión que aplica Fomento Productivo del GADPC?**

En lo que respecta al nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión que aplica la Gestión de Fomento Productivo, menciona que es alto, es decir que de forma permanente miden los resultados de las actividades y acciones ejecutadas.

**13. ¿Qué indicadores de gestión deberían generarse para medir los resultados de la Dirección de Fomento Productivo del GADPC?**

- Nivel de satisfacción del cliente
- Efectividad en el cumplimiento de los planes y actividades
- Nivel de impacto de la publicidad de los productos
- Nivel de satisfacción de emprendedor sobre ventas