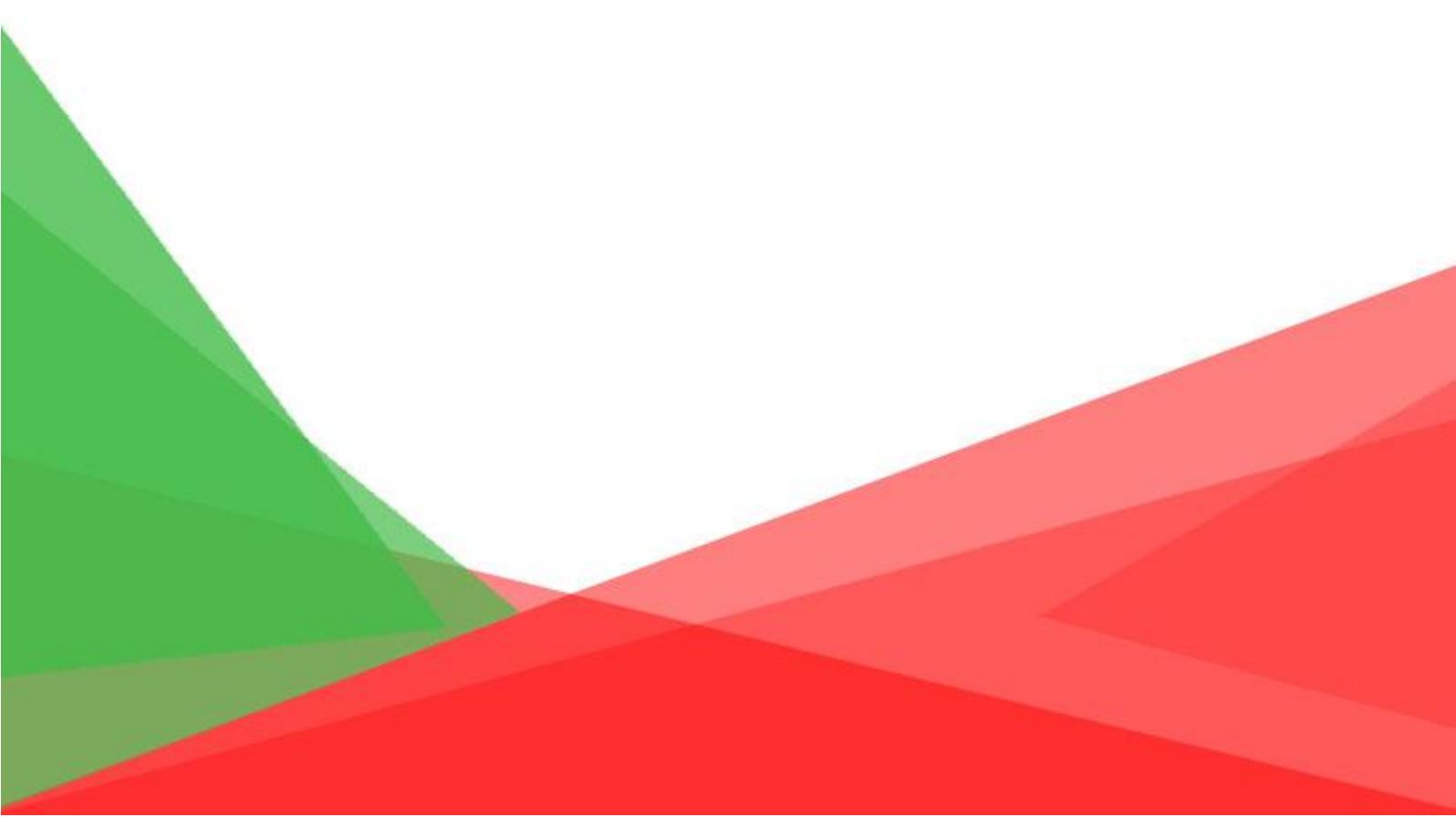


e-ISSN 2600-6006



**Revista de Investigación Científica**  
**Vol. 1 - No 2 - 2020**





UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ,  
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ



## DIRECTOR

*Dr. Eduardo Caicedo Coello*  
**Decano ULEAM Bahía**

## FUNDADOR/EDITOR

*Mg. César Carbache Mora*  
**Docente Investigador - Líder de Proyecto**

## CO-EDITORA

*Dra. Lilia Villacis Zambrano*  
**Docente Investigador - Co-Líder de Proyecto**

## CONSEJO EDITORIAL

*Dr. Frank Lemoine Quintero*  
**Docente Investigador - Miembro de Proyecto**

## COMITÉ CIENTÍFICO

*Dr. Arturo de la Rosa Villao*  
**Docente Investigador ULEAM- BAHÍA**

*Dr. Hernan Billy Loján Maldonado*  
**Docente Investigador ULEAM CHONE**

*Dr. Reyner García Rodríguez*  
**Docente Investigador Instituto Superior Tecnológico**

*Dr. Antonio Guzman*  
**Docente Investigador UTM**

*Dr. Pedro Sánchez del Toro*  
**Docente Investigador Universidad de Oriente**

Revista Digital, ISSN 2600-6006, producto del Proyecto de Investigación institucional "Aplicación del marketing experiencial para la creación, promoción, difusión y posicionamiento de la nueva imagen post terremoto del destino Sucre, San Vicente, Jama, Pedernales".

## COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

 [revistadigitalub@gmail.com](mailto:revistadigitalub@gmail.com)



**Uleam**  
Extensión  
*Bahía de Caráquez*



## Investigación como herramienta para transformar sociedades

La investigación es tan antigua como la historia de la Humanidad, en diferentes escritos podemos encontrar abundante literatura de la evolución de la misma, desde la época de diferentes civilizaciones como la sumeria, la babilonia 3500 años A.C. y toda la trayectoria de los avances de la ciencia a favor y en contra de la misma humanidad.

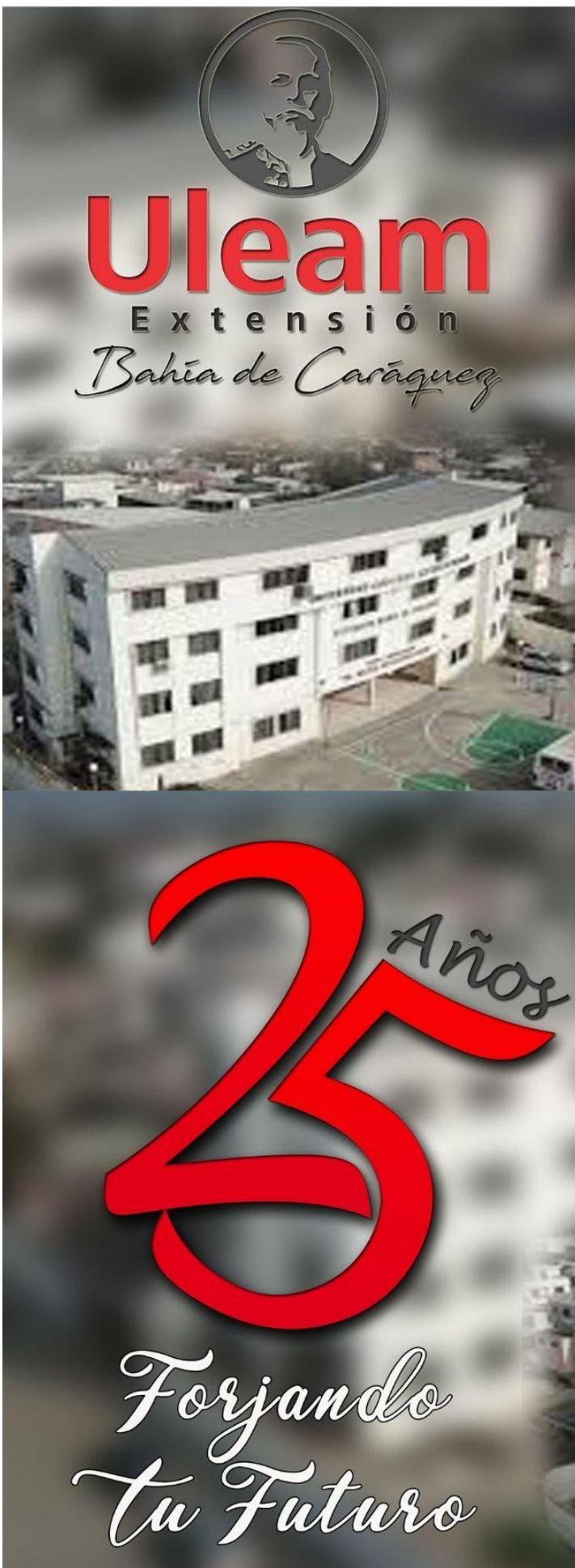
Hay universidades nóveles que han iniciado desde su transformación en el ingreso al nuevo milenio, con la integración de las funciones sustantivas en todos los procesos académicos, lo que ha significado un mayor esfuerzo de los actores internos de estas Instituciones de Educación Superior (IES), para integrar en sus actividades académicas las mismas, es muy fácil estar en el grupo que se relaja académicamente, pero es duro entender que si no salimos de esa posición de conformidad, de estancamiento, no podemos ser miembros de una comunidad científica que pide cambios sustanciales, desde la práctica educativa, hasta la administración de las IES que promueven dentro de sus actores cambios sustantivos para poder alcanzar un nivel óptimo de avanzada.

El camino no es sencillo, pero tampoco es imposible, nuestra comunidad ha entendido que sí es posible; y, que sin cambios propositivos no podríamos hacer mejoras en la parte educativa, que no solo debe quedarse en las aulas para los actores internos de las IES, también debe integrarse a los actores externos para que realmente tenga validez el accionar dentro de la Academia, es gratificante ser parte de una IES que desde su Rector como su Líder nos demuestra que la integración de las funciones sustantivas es la forma de proponer cambios positivos para nuestras comunidades, que gratificante es ver cómo nuestros docentes y estudiantes han podido integrar sus actividades desde la investigación para poder compartir sus experiencias en la parte formativa, aún nos falta seguir aprendiendo, nos falta estar más convencidos y nos falta creer en nosotros mismos.

El uso de la tecnología nos ha permitido estar conectados con el mundo, pero hay que reconocer que mucho de nuestro tiempo no lo aprovechamos para investigar y hacer de nuestra vida académica un portafolio vivo, que nos permita construir las bases sólidas para tener registradas nuestras experiencias y tomar de esas las mejores en combinación de otras que se puedan funcionar y sean una alternativa en la solución de un problema, está claro que solo cuando se forman equipos multidisciplinarios los resultados son más alentadores.

En el presente número se reflejan las investigaciones efectuadas entre el binomio Docente/Estudiantes en el V Jornada Científica Estudiantes y II Convención de Ciencia, Tecnología, Innovación y Desarrollo Sostenible realizado en la ULEAM, extensión Sucre Bahía de Caráquez, así como artículos enviados con anterioridad a nuestra revista.

**Director**



## Índice

### Editorial

Investigación como herramienta para transformar sociedades .....III

### Artículos

ANÁLISIS DE LA REPRESENTATIVIDAD WED DE EMPRESAS HOTELERA PARA DEFINIR EL CICLO DEL DESTINO TURÍSTICO SUCRE-SAN VICENTE.....1

INCIDENCIA DEL USO DE BUCLIZINA EN LA CRIANZA DE TILAPIA ROJA (*Oreochromis spp.*) EN ESTANQUES ARTESANALES.....18

VALORACIONES TEÓRICAS Y METODOLÓGICAS ENTORNO A LA GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO EN EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO.....33

SELECCIÓN DE PROVEEDORES, FACTOR DE ÉXITO EN LA GESTIÓN DE COMPRAS DEL PRODUCTO RESTAURACIÓN.....59

DIAGNOSTICO EN LA SEGURIDAD ALIMENTARIA DE COMERCIANTES FORMALES Y AMBULANTES DE COMIDAS CASO BAHÍA DE CARÁQUEZ.....71

EL IMPACTO DE COVID-19 EN LA ECONOMÍA DEL SECTOR CAMARONERO DEL CANTÓN PEDERNALES EN EL AÑO 2020.....81

ESTRATEGIAS APLICADAS EN EL E-COMMERCE EN SUPERMERCADO TIA EN LA CIUDAD BAHÍA DE CARÁQUEZ DURANTE LA PANDEMIA COVID-19.....90

INOCUIDAD GASTRONÓMICA Y SUS EFECTOS EN LA ATENCIÓN AL TURISTA BALNEARIO BRICEÑO CANTÓN SAN VICENTE.....106

MANTENER UNA ALIMENTACIÓN SANA, A TRAVÉS DEL CONSUMO DE ALIMENTOS NUTRITIVOS.....123

**ANÁLISIS DE LA REPRESENTATIVIDAD WEB DE EMPRESAS HOTELERA PARA DEFINIR EL CICLO DEL DESTINO TURÍSTICO SUCRE-SAN VICENTE**

**ANALYSIS OF THE WEB REPRESENTABILITY OF HOTEL COMPANIES TO DEFINE THE SUCRE-SAN VICENTE TOURIST DESTINATION CYCLE**

**Frank Ángel Lemoine Quintero**

Docente ULEAM, extensión Bahía de Caráquez, Ecuador

[fangel64@gmail.com](mailto:fangel64@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0001-8885-8498>

**Norma Rafaela Hernández Rodríguez**

Profesora de la Universidad de Oriente, Cuba,

[norma@uo.edu.cu](mailto:norma@uo.edu.cu)

<https://orcid.org/0000-0002-2086-2236>

**Graciela Castellanos Pallerols, PhD**

Docente Universidad de Oriente, Cuba.

<https://orcid.org/0000-0003-2542-5972>

Fecha de aceptación 30/06/2020 - Fecha de publicación 14/12/2020

**Resumen**

La investigación se sustenta en el estudio de la visualización web de las empresas hoteleras para medir su representatividad a nivel web a nivel de destino y su comportamiento a nivel del ciclo del destino cuyo objetivo es identificar los factores que influyen en el comportamiento a un destino turístico. Se utilizó el método sintético, partiendo de una concepción entre diversos elementos en la gestión de la actividad turística, el método comparativo desde comparaciones sistemáticas en bases a documentación bibliográfica para los múltiples análisis. Estadística del MINTUR del año 2017 muestra que 1'617.914 turistas que visitaron el país, en el 2018 existió un total de 2'428.536 turistas y en el 2019 desde enero hasta abril un total de 682.929 visitantes reflejando un crecimiento representativo en el sector turístico. Posicionado el destino Sucre-San Vicente en la etapa de consolidación.

**Palabras claves:** consumidor, gestión, destino turístico, empresas hoteleras

## Abstract

The research is based on the study of the web visualization of hotel companies to measure their representativeness at the web level at the destination level and their behavior at the level of the destination cycle whose objective is to identify the factors that influence the behavior of a tourist destination. The synthetic method was used, starting from a conception among various elements in the management of tourist activity, the comparative method from systematic comparisons on bases to bibliographic documentation for multiple analyzes. MINTUR statistics for 2017 show that 1,617,914 tourists visited the country, in 2018 there were a total of 2,428,536 tourists and in 2019 from January to April a total of 682,929 visitors, reflecting representative growth in the tourism sector. This study shows that the Sucre-San Vicente destination is in a consolidation stage.

**Keywords:** consumer, management, tourist destination, hotel companies

## Introducción

Troncoso (2008) en los últimos años han surgido trabajos desarrollados desde una geografía del turismo, en la cual se incorpora la dimensión social de la actividad (visitantes, residentes y demás actores públicos y privados) y se produce una articulación de diferentes espacios (lugares de origen, destino y de transición o desplazamiento) en un solo territorio, el del turismo. Citado por (Valdés & Valarezo, 2016)

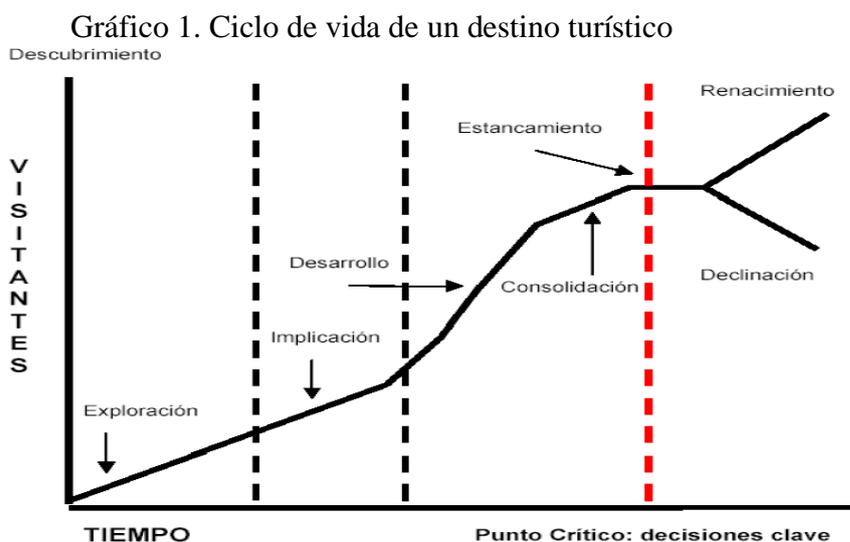
La Organización Mundial del Turismo (2018) define al desarrollo turístico sostenible como aquel que atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Mientras que (Ivars, 2001) cuyo volumen y orientación del desarrollo evoluciona de manera que la presión sobre el medio natural permanece por debajo del umbral de capacidad de carga tanto para la generación presente como para la futura. El Ecuador necesita desarrollo turístico sostenible que cuide nuestra riqueza histórico-cultural, el medio ambiente, las comunidades y reactive la economía (Salvador, 2006)

El Cantón Sucre y San Vicente ubicado en la litoral costa reconocido por turista como un destino de balnearios de sol y playa, con atractivos turísticos categorizados y jerarquizados por el Ministerio de Turismo del Ecuador, los cuales fortalecen a las empresas hoteleras y gastronómica en todos los servicios que ofrecen, convirtiéndolo en un destino. Este desarrollo turístico a su vez es un pilar fundamental para el crecimiento

económico, tanto en la rama turística como hotelera, en dependencia de la gestión de comercialización de la actividad turística.

El destino cuenta con un total de 123 infraestructura hoteleras según levantamiento estadístico post terremoto del 16 de abril 2016, donde el 57.72% de las infraestructuras hoteleras se encuentran ubicados en el cantón San Vicente y el 41.46% en el cantón Sucre, identificados estos servicios como hotel, hostales, pensión, cabañas y campamentos, conformado por 5134 plazas y 1678 habitaciones a nivel de destino.

En revisiones de las bibliografías de Bluter, R. (1980, 2006a & 2006b) se observa como el autor realiza un análisis evolutivo de los destinos turísticos desarrollando el ciclo de vida reconocida hasta nuestros días como la teoría del ciclo de vida desarrollado por Butler, R. (1980) que consecutivamente el propio autor revisa, enriqueciendo la propuesta inicial y evidenciando sus limitaciones, con aportaciones teóricas y estudios de casos realizados por Garay, L. (2007), aunque estudios más recientes realizados por (Lemoine F, Villacis L, Montesdeoca M, Hernández N & Zamora Y, 2020) profundizan como determinar la posición de un destino turístico.



Fuente: Elaboración a partir de Butler (1980)

Las cuatro primeras etapas son de crecimiento, mientras que, en la fase de estancamiento, según resume Parra & Fuentes (2010), el número de visitantes alcanza su máximo, y los niveles de capacidad se han superado, lo que produce múltiples problemas medioambientales, sociales y económicos, esto en dependencia del destino y de su entorno. La imagen del destino es un elemento que tienen a definir la posición del destino, al igual que los factores socioeconómicos y los niveles de repetición de los turistas.

En la fase de consolidación o madurez, según Blanco, R. (2012) fundamenta su estudio nueve elementos principales cuyas características definen un destino maduro, las cuales se relacionan a continuación:

- Oferta turística por encima de la demanda.
- Descenso de la afluencia turística y disminución de estancias medias y del gasto turístico.
- Obsolescencia de los establecimientos turísticos y de infraestructuras ligadas.
- Aumento de la presión humana (población, consumos).
- Degradación ambiental o pérdida de la calidad ambiental de las variables que aportan atractivo al destino (ruido, zonas verdes, calidad del aire, fragmentación del paisaje).
- La capacidad de carga se ha sobrepasado y esto afecta a la percepción del turista.
- Desequilibrios entre inversiones necesarias para mantener la calidad ambiental y de la oferta turística del destino.
- Pérdida de calidad de la experiencia turística que proporciona.
- Pérdida de rentabilidad económica del destino en su conjunto.

Desde la perspectiva de enfoque del destino como experiencia integral ha venido alineado de la transformación del modelo turístico tradicional. Según Ávila, R. y Barrado, D.A (2005) tradicionalmente la posibilidad de desarrollo turístico procedía de que el destino tuviera algún recurso natural (playa, clima, montaña, etc.) o histórico (grandes monumentos, museos, etc.) y la razón del desplazamiento de un turista era "ver algo".

En la actualidad el turismo es entendido como una actividad más compleja y participativa, donde el desplazamiento se concibe como ir a un lugar para "hacer algo". De esta manera se hace necesario que los destinos actúen construyendo productos que merezcan la pena experimentar, ofreciendo una vivencia integral al visitante. El turismo vendrá, por tanto, determinado por esta nueva perspectiva y el destino deberá convertirse en la experiencia en sí misma, donde la oferta turística existente toma un papel relevante, destacando la gestión por proceso dentro de esta actividad (Carvajal G, Valls W, Lemoine F & Alcivar V, 2017)

Santesmases, M., Sánchez, A. & Valderrey, F. (2014) argumentan sobre fundamentos del marketing y los elementos que lo integran, además de la comunicación integral de mercados, al igual Fernández, P. (2006) en el libro la gestión del marketing de servicios argumenta sobre los elementos de gestión el marketing, por lo que se deduce que la gestión de un destino turístico varía de acuerdo a su situación y necesidades particulares. Sin embargo, se deduce a través de los autores estudiado que existen tres aspectos básicos que deben ser considerados como prioritarios en la gestión de un destino turístico competitivo tales como:

**Planificación y desarrollo del destino:** Establecer el plan de trabajo o plan de acción del destino ejecutado por el ente gestor, contemplando una agenda de corto, mediano y largoplazo. De esta manera se logrará consensuar estrategias, proyectos e inversiones turísticas que logren mejoras en infraestructura, desarrollo de capacidades y la competitividad del destino. (Carvajal G, Valls W, Lemoine F & Alcivar V, 2017)

**Desarrollo de productos y servicios turísticos:** Desarrollar productos y servicios, de acuerdo al mercadoturístico, que definan los ejes centrales de acción del destino y constituyan una experiencia excepcional para el turista. (Lemoine F, Villacís L, Montesdeoca M, Hernández N & Zamora Y, 2020)

**Promoción y comunicación del destino turístico:** Desarrollar, en coordinación con los diferentes actores involucrados en la gestión, estrategias de promoción y comunicación del destino turístico, que contribuyan a su posicionamiento en los segmentos de mercado objetivos. (Lemoine F, Villacís L, Hernández N, Zamora Y & Montesdeoca M, 2019)

Revisiones de estudios ejecutados permitirán comprender el comportamiento de un destino turístico dependiendo de su entorno, del turista y del propio destino como está concebido dependiendo del investigador y de la línea de investigación.

Los consumidores maximizan el valor, dentro de los límites que impone la búsqueda de costos, el conocimiento limitado, la movilidad y el ingreso; se forma una expectativa de valor y actúan en consecuencia. (Kotler, 2001)

Estudio de realizado del comportamiento del consumidor por Carlota Lorenzo (2006) a partir de valoraciones y criterios fundamentados en estudios realizados por Brown, M.; Pope, N. y Voges, K. (2003) que existen seis tipos de consumidores virtuales entre ellos están conciben los consumidores personalizados, los recreativos, los económicos, los orientados a la comunidad, los apáticos y los recreativos, implicados y orientados a la convivencia. Estos tipos de consumidores tienen similitud con los consumidores de un destino turísticos, pues partes de ellos son consumidores virtuales que perciben desde la posición virtual la percepción del destino.

Los afectos y cognición del consumidor son dos tipos de respuestas mentales que los consumidores experimentan con respecto a los estímulos y eventos de su ambiente. El término afectos se refiere a los sentimientos que se tienen hacia esos estímulos y eventos, como el agrado o desagrado en relación con un producto. La cognición abarca los pensamientos, como las creencias relativas a un producto.

Callado (2004) en su libro de Mercadotecnia tercera y cuarta edición argumenta que el comportamiento del consumidor son actos, procesos y relaciones sociales sostenibles por individuos, grupos y organizaciones para la obtención, uso y experiencias consecuentes con productos, servicios y otros recursos.

En modelo de Yiannakis (1992), combina criterios comportamental y motivacional. De igual forma, se identificaron las categorías centradas en un turista que busca diversión en un ambiente tranquilo o, alternativamente, estimulante. Estos criterios han sido valorados en estudios realizados en el destino Bahía de Caráquez en la caracterización de los

atractivos como potencial para el desarrollo de actividad turística en la zona. (Valls W, Lemoine F, Carvajal G & Hernández R, 2019)

En este modelo se destaca la importancia que tiene la *motivación*, entendida como un elemento subjetivo; por tanto, es pertinente tener en cuenta la definición de *turismo* desde una perspectiva psicológica. Según (Ryan, 1991), el turismo es el medio por el que las personas buscan una recompensa de tipo psicológico, derivada de la experiencia temporal de nuevos lugares y situaciones. Comprobando que esta experiencia temporal también forma parte de los factores que influyen en el comportamiento de los consumidores. (Lemoine F, Montesdeoca M, Villacís L & Hernández N, 2020)

De este modo, se reconoce la utilidad de los *factores push del mercadeo* o de empuje, los cuales se manifiestan tras la necesidad de *escape* del ambiente cotidiano como el estrés y la vida laboral que corresponden al sujeto psicológico.

Beni, (2007) definió el sistema de turismo (SISTUR) como un conjunto de procedimientos, ideas y principios ordenados lógicamente y conexos con la intención de ver el funcionamiento de la actividad turística como un todo. En esta conceptualización del sistema de turismo se destaca el elemento cliente. En los modelos de gestión estratégica está altamente jerarquizado este concepto, porque con sus inputs que determinan su comportamiento (necesidades, deseos, expectativa, satisfacción) optimizan la configuración del sistema y lo retroalimentan con la participación directa en el proceso. (Lemoine F, Villacís L, Montesdeoca M, Hernández N & Zamora Y, 2020)

Tocquer, G. y Zins, M. (1987) en sus estudios del marketing turístico aborda sobre un estudio del comportamiento del consumidor, donde luego realizan un análisis de las variables que influyen en el comportamiento del turista a través del modelo estímulo-respuesta, otros autores como Kotler, P. (1995, 2002, 2014) contribuye a este modelo de "**caja negra**", por lo que el mencionado modelo estímulo-respuesta para explicar el comportamiento en el mercado turístico y la forma en que se manifiestan a la existencia de variables internas, externas y de marketing. Con respecto a las variables de marketing, también denominados factores estimulantes del consumo, éstas actúan cuando se dan las condiciones mínimas imprescindibles para que se origine una demanda. Entre dichas

condiciones destacan la capacidad adquisitiva y la disposición de tiempo libre. Esteban Talaya, A. (1996)

Estas variables serían las siguientes:

- ✓ Variables externas: económicas, políticas, legales.
- ✓ Variables personales: edad, fase del ciclo de vida personal, profesión, personalidad, estilo de vida.
- ✓ Variables culturales: cultura, subcultura, religión.
- ✓ Variables psicosociológicas: grupos de referencia, familia.
- ✓ Variables psicológicas: necesidades, motivaciones, percepciones, actitudes, aprendizaje.
- ✓ Variables de marketing: producto, precio, comunicación y distribución

Por otro lado, consideraremos en el criterio de Dann, G. (1977), por su parte, establece la existencia de dos tipos de factores que inciden sobre el comportamiento del turista:

- Los factores "push" o factores de tipo psicológico, que son aquellos que provocan en el individuo el deseo de viajar.
- Los factores "pull" o de tipo cultural, que condicionan la elección del destino.

El modelo de toma de decisiones del consumidor de León G. Schiffman & Lazar Kanuk, (2010) se visualiza en tres fases distintas, aunque entrelazadas: las fases de *entrada*, de *proceso* y de *salida*.

La fase de *entrada* influye en el consumidor para que reconozca que tiene la necesidad de un producto, y consiste en dos fuentes de información principales: las campañas de marketing de la empresa (el producto mismo, su precio, su promoción y el lugar donde se vende) y las influencias sociológicas externas sobre el consumidor (familia, amigos, vecinos, otras fuentes informales y no comerciales, clase social y pertenencia a grupos culturales y subculturales).

La fase de proceso del modelo se centra en la forma en que los consumidores toman decisiones. Los factores psicológicos inherentes a cada individuo (motivación, percepción, aprendizaje, personalidad y actitudes) afectan la manera en que los estímulos externos de la fase anterior influyen en el hecho de que el consumidor reconozca una necesidad, busque información antes de la compra y evalúe las alternativas. A la vez, la experiencia obtenida durante la evaluación de alternativas afecta los atributos psicológicos del consumidor.

La fase de salida en el modelo de toma de decisiones del consumidor se compone de dos actividades, después de la decisión, estrechamente relacionadas: el comportamiento de compra y la evaluación posterior a la compra. La prueba es la fase exploratoria del comportamiento de compra.

Los servicios hoteleros cumplen un rol relevante en la sostenibilidad del destino Sucre-San Vicente, pues de la eficiencia y eficacia de estos, los resultados serán de beneficio para la provincia de Manabí, aportando tanto a su rentabilidad, como a su posicionamiento en el mercado y en la fidelización de los consumidores. Por tal razón el objetivo del presente trabajo realizar un estudio de la visualización web de las empresas hoteleras para medir su representatividad a nivel web. Se analizará a partir estadísticas a nivel de destino el comportamiento de los consumidores turísticos para definir del ciclo del destino el posicionamiento de Sucre-San Vicente.

### **Materiales y métodos.**

Método sintético que desde su concepción determina un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos, donde en este caso parte de las dos variables que integran el tema investigativo que desde su estudio del estado de arte gestione la actividad comercial del destino turístico Sucre-San Vicente. Se sintetizó las superaciones en la imaginación para establecer una explicación tentativa que someterá a prueba o que aporte desde lo conceptual al estudio del comportamiento del consumidor para mejorar la posición de un destino turístico.

Método comparativo que desde su conceptualización se reconoce como un procesamiento de búsqueda de similitudes y comparaciones sistemáticas con el objeto de encontrar parentescos y se basa en la documentación de múltiples casos para realizar análisis comparativos, en este caso muy particular será desde el estudio de bibliografías referentes al tema investigativo que aporte significativamente a esta temática como referencia al proceso de comportamiento de los consumidores del destino turístico Sucre-San Vicente.

### **Resultados**

Las revisiones de trabajos realizados han permitido un estudio para definir que los destinos que no consiguen mantener la infraestructura necesaria o que construyen una infraestructura inapropiada corren importantes riesgos.

Estudio realizado en el destino para evaluar el posicionamiento web de las empresas que brindan servicios hoteleros partiendo del análisis del catastro del GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado) y del levantamiento del MIDUVI post terremoto 16 de abril 2016. Estructurada la investigación en tres fases y mediante el método deductivo se procedió evaluar la presencia web a partir de las categorías de las empresas hoteleras, en la primera fase se determinó que el 77% de las empresas no cuentan con representatividad en la página web.

En la segunda fase se realizó la auditoría SEO fue medir el nivel de optimización de la página a través de 23 métricas donde en el cuadrante superado estuvo representado por un total de 50% de aciertos, el cuadrante de error un total de 22% aciertos y en el cuadrante de advertencia un total de 28% aciertos por lo que estos pueden ser superados con la asistencia de especialista en el tema para mejorar el posicionamiento web.

La tercera fase se verificó el nivel de tráfico de clientes, el mejor evaluado fue para la Casa del Sol que representó un 100% de redes sociales y Chirije con un 89,34% de tráfico orgánico, solo el 10,66% alcanzó el nivel de representatividad en redes sociales; las demás empresas hoteleras se mantienen con un 100% en el tráfico orgánico.

Estudios sobre la sostenibilidad de los servicios hoteleros en su entorno sociocultural según los resultados obtenidos se determinó que después del evento telúrico el 16 de abril del 2016 quedaron en un mayor número las pensiones que representaron del total el 23%, seguidas de los hoteles, hostales y hostales residenciales con un 18% cada uno, hosterías en 14% y cabañas en un 9%. De acuerdo a la capacidad de clientes los establecimientos con mayor porcentaje son los hostales residenciales con un 22%, los hostales y pensiones con un 21% cada uno, los hoteles el 19%, las hosterías un 10% y con un 7% las cabañas, estos hospedajes actualmente por su ocupación pueden posesionarse en el mercado hotelero del destino Sucre San Vicente.

Por su parte en los últimos años, los hoteles del Ecuador se han incrementado debido a un mayor movimiento turístico y el aumento en cadenas internacionales e inversionistas nacionales le han apostado a Ecuador como un destino privilegiado. Según estudios en noviembre de 2014 se registró con respecto a noviembre de 2013, igualmente en el periodo de enero a noviembre del 2014 alcanza el 14% de crecimiento en relación al mismo período del año anterior llegada de extranjeros al país, que a partir del 2016 en la zona costa del país debido al terremoto existió pérdida en infraestructuras tanto hoteleras, gastronómicas, de empresas y negocios que afectó notablemente la actividad turística.

Manabí se encuentra situada en la región Litoral o Costa, está formada por 22 cantones y 53 parroquias rurales. Según datos del MINTUR en el año 2015 fue la segunda provincia del Ecuador con un mayor número de servicios de hospedajes, registrada con 649 establecimientos hoteleros y un número de plazas de cama de 2.8027.

Según datos del MINTUR desde enero a diciembre del año 2017 hubo un total de 1'617.914 personas que visitaron el país, en el 2018 existió un total de 2'428.536 turistas y en lo que corresponde a 2019 hasta el mes de abril existe un total de 682.929 visitantes. Entre los países registrados con el mayor número de llegadas al Ecuador son Estados Unidos con 91.995 turistas, España con 23.625, Canadá 12.372, Alemania 9.994 y Reino Unido con 6.970 visitantes

Referente al feriado carnaval 2019 los principales destinos turísticos fueron los siguientes: Quito (7%), Ambato (6%), Salinas (5), Guayaquil (5%), Atacames (5%), Santa Elena (4%), Manta (3%), Riobamba (3%), Guaranda (3%) y Santo Domingo (2%), completando un 43%, los otros 57% abarca los otros puntos de país. (MINTUR, 2019). Así mismo entre los balnearios que presentaron alto nivel de visita fueron: Tonsupa, Atacames, Same y Tonchigüe en lo que corresponde a Esmeraldas; montaña, Ayangué, Salinas y Libertador Bolívar en Santa Elena; Manta y Puerto López en Manabí, es importante mencionar que la intervención de artistas internacionales realizadas en ese tiempo, brindaron alegría y diversión a los visitantes. (El telégrafo, 2019)

Estudios realizados en el mes de octubre del 2019 han mostrado que, de 330 turistas encuestados en los balnearios de Bahía de Caráquez “Paseo Roberto” y en San Vicente el balneario “ Los Perales” resultó que el 52.1% de lo que asistieron fueron mujeres, del mismo total el 41.5% son solteros/as, el 27.3% tienen una edad promedio entre 15-24 años, el 65.2% posee una formación profesional de técnico y universitaria, el 43.9% tienen un estatus social medio y finalmente el 30.9% de la población poseen una situación ocupacional como estudiante.

## **Discusión**

Desde una amplia perspectiva en el sector turístico con respecto al cambio de los comportamientos del consumidor en los diferentes destinos, y estudiando desde el panorama mundial al local, establecer comparaciones claras que nos permitan consolidar una operación turística que vaya en expansión constante y gran vitalidad para que exista un desarrollo que nos permitan identificar y conocer esos factores que influyen el comportamiento del consumidor.

Referente al número de visitante al destino turístico, parte en base a una planificación que evidencie resultados, se ha tomado cifras según estudios en noviembre de 2014 a noviembre de 2013, en lapsos de periodos, alcanzando el 14% de crecimiento en relación al mismo período del año anterior en llegada de extranjeros al país, creciendo hasta la fecha en un 2.7% por años.

Según el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador “(PLANDETUR) 2020”, el potencial turístico en el país se basa en su alta diversidad en términos de cultura, paisajes, sitios históricos y riqueza natural. Con proyecciones según instituciones públicas del Ecuador podemos dar acercamiento a una planificación eficiente con los recursos ávidos respecto a la empresa privada, pública y estamentos reguladores políticos de crecimiento.

En la actualidad estamos evidenciando una creciente en el sector turísticos puesto que entre los países registrados con el mayor número de llegadas al Ecuador son Estados Unidos, España, Canadá, Alemania y Reino Unido en escala de mayor a menor con respecto a número de visitas, además de acuerdo a la capacidad de clientes los establecimientos con mayor porcentaje son los hostales residenciales con un 22%, los hostales y pensiones representan el 21% seguido por los hoteles que reflejan 19%, las hosterías un 10% y por último con un 7% figurado por las cabañas. Estos hospedajes actualmente por su ocupación pueden posesionarse en el mercado hotelero del destino Sucre San Vicente, puesto que se desarrollan estrategias de orden publicitario para fortalecer la actividad turística en la zona.

Las revisiones de trabajos realizados han permitido un estudio para definir que los destinos que no consiguen mantener la infraestructura necesaria o que construyen una infraestructura inapropiada corren importantes riesgos. El sector turístico va por mejoras en todos sus procesos y estar a la vanguardia de líneas internacionales en todos sus aspectos hacen que el Ecuador sea un destino exclusivo para sus visitantes, además se procedió evaluar la presencia de medios digitales a partir de las categorías de las empresas hoteleras, en la primera fase se determinó que el 77% de las empresas no cuentan con representatividad en medios digitales, esto provoca la falta de representatividad y el posicionamiento necesario para ser un destino referente, para atraer visitantes, dinamizar economías, mantener prospectos, y redituabilidad de los turistas.

Es importante resaltar que en el destino Sucre-San Vicente en el 2017 hubo un total de 1'617.914 asistieron como turísticas regionales y nacionales principalmente, donde en el

2018 represento un crecimiento de un 2.9% respecto al año anterior con un total de 2'428.536 turistas según registro del Ministerio de Turismo del Ecuador. En lo que corresponde al año 2019 hasta el mes de abril se reportaron un total de 682.929 de visitantes, por ello esto demuestra que el comportamiento del consumidor ha venido provocando un análisis sistemático y permanente, de las necesidades del mercado, es por ello que la relación que va con la gestión comercial se mantiene en constante cambios, para aportar la información necesaria para el desarrollo de productos turísticos, que presenten cualidades distintas para mantener una ventaja diferenciada, competitividad y comparativa.

### **Conclusiones**

El sistema de turismo supera las relaciones existentes entre sus conceptos básicos de oferta y demanda, puesto que integra las decisiones de los visitantes de regiones externas que se encuentran influenciados por las expectativas, pese a estas concepciones tenemos que después del terremoto el 16 de abril del 2016 quedaron en un mayor número las pensiones que representaron del total el 23%, seguidas de los hoteles, hostales y hostales residenciales con un 18% cada uno, hosterías en 14% y cabañas en un 9%, las cuales pueden ser superiores o inferiores a lo encontrado en cada destino según su infraestructura, super estructura y las relaciones ambientales que conjugan; todo ello llevara a los turistas a considerar la redituabilidad del destino y con ello a generar mayor desarrollo local producto de los intercambios comerciales producidos y consumidos dentro de la gestión de comercialización.

El sector turístico y las organizaciones que están dentro de ellas deben de conocer, la importancia de generar estrategias de venta y comunicacionales, aunque en la primera fase de un estudio se determinó que el 77% de las empresas no cuentan con representatividad en medios digitales, por lo que es importante trabajar en el fortalecimiento estos canales para lograr resultados efectivos en turistas reales y potenciales, aportando a la valoración de las cualidades de los destinos o productos, y que los costes de prospección en los que incurran para adquirirlos sean mínimos, esto para dar al cliente un coste beneficio para la satisfacción del mismo.

## Referencias bibliografía

- Blanco, R. (2012). *Planificación de destinos turísticos maduros*. Consideraciones para su reconversión. En Vera, F. y Rodríguez, I. (Eds.), *renovación y reestructuración de destinos turísticos en áreas costeras*. Marco de análisis, procesos, instrumentos y realidades (pp. 19-36). Valencia: PUV Universitat de Valencia.
- Brown, M.; Pope, N. & Voges, K. (2003). “*Buying or browsing? An exploration of shopping orientations and virtual purchase intention*”, *European Journal of Marketing*, 37 (11/12)
- Carvajal G, Valls W, Lemoine F & Alcívar V. (2017). *Gestión por procesos*. Un principio de la gestión de calidad. Manta: Mar Abierto.
- Dann, G. (1977): “*Anomie, ego-enhancement and tourism*”. *Annals of Tourism Research*, nº 4, pp. 184-194.
- El telégrafo. (2019). Turismo por feriado de Carnaval generó \$ 67 millones. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/ecuador/1/personas-viajaron-pais-carnaval-2019>
- Fernández, P y Bajac, H (2006). *La gestión del marketing de servicios: Principios y aplicaciones para la actividad gerencial*. Montevideo, Uruguay. ISBN: 950-641-424-6
- Fischer, L y Callado, J (2011). *MERCADOTECNIA*. Cuarta edición. México, D.F. ISBN: 978-607-15-0539-2
- Gallego, I. (2015). Tesis doctoral. Málaga: Universidad de Málaga. Obtenido de Vulnerabilidad de los destinos turísticos propuesta de un Sistema de indicadores para su gestión: [https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/10344/TD\\_Gallego\\_Galan.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/10344/TD_Gallego_Galan.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Garay, L. (2007). *El Ciclo de Evolución del Destino Turístico*. Una aproximación al desarrollo histórico del turismo en Cataluña. Tesis doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona, España
- Kotler, P (2001). *Dirección de Mercadotecnia Análisis, Planeación, Implementación Y Control*. Octava Edición.

- Lemoine F, Montesdeoca M, Villacís L & Hernández N. (2020). El comportamiento del consumidor en la gestión comercial de destinos turísticos Sucre-San Vicente. 3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico. Ed. 41 Vol. 9 N.º 1, pp.17-39.
- Lemoine F, Villacís L, Hernández N, Zamora Y & Montesdeoca M. (2019). Gestión del marketing turístico sostenible. Manta: Ediciones Uleam, pp.11-62.
- Lemoine F, Villacis L, Montesdeoca M, Hernández N & Zamora Y. (2020). Comportamiento del consumidor turístico. Guayaquil: Compás, pp.32-55.
- MINTUR. (2019). Boletín de feriado. Obtenido de Estimaciones preliminares del turismo en Ecuador feriado: Carnaval 2019: <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/Feriados/2019/FERIADO-CARNAVAL.pdf>
- Parra, E; Melchior, M. & Fuentes, M.L. (2010). *Dinámicas de transformación de un destino turístico maduro*. En Hernández, R. y Santana, A. (Coord.) Destinos turísticos maduros ante el cambio. Reflexiones desde Canarias. La Laguna: Instituto Universitario de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad de la Laguna. pp. 217-231
- Ruiz, S (2001). *El comportamiento del consumidor en Marketing*. Del método científico a su posición en la empresa. Universidad del Valle.
- Santesmases M, Sánchez A & Valderrey F (2014). *Fundamentos de mercadotecnia*, Primera Edición Ebook México. ISBN: 978-607-438-880-0
- Schiffman L y Lazar L (2010). *Comportamiento del Consumidor* Décima Edición, Escuela de Administración Turística, Economía y Negocios Universidad Anáhuac del Norte, México. Pearson ISBN: 978-607-442-969-5
- Talaya, A. (1996): "*El marketing turístico*", en Pedreño Muñoz, A. y Monfort Mir, V.M.: op. cit., pp. 247-273.
- Valdés, M., & Valarezo, C. (2016). Revista Turydes. ¿Turismo desde la geografía o geografía del turismo?: <http://www.eumed.net/rev/turydes/20/geografia.html>
- Valls W, Lemoine F, Carvajal G & Hernández R. (2019). Identificación de atractivos turísticos de interés para el desarrollo del sector hotelero en los cantones de Sucre,

San Vicente, Jama y Pedernales (Ecuador). Revista Internacional de Turismo,  
Empresa y Territorio, pp. 113-130.

## INCIDENCIA DEL USO DE BUCLIZINA EN LA CRIANZA DE TILAPIA ROJA (*Oreochromis spp.*) EN ESTANQUES ARTESANALES

## INCIDENCE OF THE USE OF BUCLIZIN IN THE BREEDING OF RED TILAPIA (*Oreochromis spp.*) IN ARTISAN PONDS

Alcívar Ramos Cristian Fabián  
Docente Universidad Técnica de Manabí  
[crisalcivar87@gmail.com](mailto:crisalcivar87@gmail.com)

Gerardo José Cuenca Nevárez  
Docente Universidad Técnica de Manabí  
[gerardo.cuenca@utm.edu.ec](mailto:gerardo.cuenca@utm.edu.ec)

Maritza Viviana Talledo Solórzano  
Docente Universidad Técnica de Manabí  
[vivyger@hotmail.com](mailto:vivyger@hotmail.com)

Víctor Hugo Nevárez Barberán  
Docente ULEAM, extensión Bahía de Caráquez  
[victnev@hotmail.com](mailto:victnev@hotmail.com)

Fecha de aceptación 27/10/2020 - Fecha de publicación 14/12/2020

**Resumen** La presente investigación tuvo como objetivo central el analizar la incidencia del uso del promotor del apetito Buclizina en la crianza de tilapia roja (*Oreochromis spp.*) en estanques artesanales en el cantón Chone-Manabí; bajo esta premisa esta investigación analizó el efecto de la Buclizina como promotor del apetito en dietas balanceadas durante 100 días, para lo cual se aplicó un diseño estadístico (DBCA), utilizando 120 peces con masas corporales iniciales de  $93,36 \pm 0,58g$ . Se aplicaron cuatro tratamientos con 3 réplicas; los tratamientos estuvieron determinados por las concentraciones de buclizina en el alimento balanceado: 0 mL (T0), 4 mL (T1), 5mL (T2) y 6mL (T3). Los resultados al final del ensayo mostraron que el T2 obtuvo mayores promedios de masa corporal ( $232,38 \pm 0,07g$ ), longitud total ( $27,45 \pm 0,10cm$ ) de forma significativa ( $p < 0,05$ ), alcanzando mejores rendimientos productivos en eficiencia alimenticia (71,87%), con una tasa de mortalidad del 0%. En consecuencia con el análisis hematológico, los valores obtenidos en el conteo de glóbulos rojos son de  $1,64 \pm 0,05 \times 10^6$  células. $mm^{-3}$

**Palabras clave:** Parámetros productivos, morfometría, glóbulos rojos, piscicultura

**Summary** The main objective of this research was to analyze the incidence of the use of the appetite promoter Buclizina in the rearing of red tilapia (*Oreochromis spp.*) In artisanal ponds in the Chone-Manabí canton; Under this premise, this research analyzed the effect of Buclizine as an appetite promoter in balanced diets for 100 days, for which a statistical design (DBCA) was applied, using 120 fish with initial body masses of  $93.36 \pm 0.58g$ . Four treatments with 3 replications were applied; The treatments were

determined by the concentrations of buclizine in the balanced feed: 0 mL (T0), 4 mL (T1), 5mL (T2) and 6mL (T3). The results at the end of the trial showed that T2 obtained significantly higher averages of body mass ( $232.38 \pm 0.07\text{g}$ ), total length ( $27.45 \pm 0.10\text{cm}$ ) ( $p < 0.05$ ), achieving better Productive yields in feed efficiency (71.87%), with a mortality rate of 0%. Consequently, with the hematological analysis, the values obtained in the red blood cell count is  $1.64 \pm 0.05 \times 10^6$  cells. Mm-3

**Keywords:** Productive parameters, morphometry, red blood cells, fish farming

## Introducción

Como resultado del aumento en el consumo de pescado en las últimas décadas, la acuicultura intensiva ha ganado gran importancia para satisfacer las necesidades de la población (Boyd y McNevin 2015). El consumo aparente mundial de pescado per cápita aumentó de un promedio de 9,9 kg año<sup>-1</sup> en la década de 1960 a 19,2 kg en 2012 (FAO, 2014).

La acuicultura en el Ecuador se ha diversificado, el camarón es el producto principal de esta actividad, pero no el único. Una de las actividades acuícolas que ha presentado un gran crecimiento en los últimos años es el cultivo de la tilapia, incentivado especialmente por los miles de hectáreas de estanques camaroneros que fueron abandonados después del brote del Síndrome de Taura, patología que afectó alrededor de 14 000 ha de cultivos en la zona de Taura en la Provincia del Guayas. Esta infraestructura disponible facilitó la introducción del cultivo de la tilapia roja como una alternativa en estas áreas, complementándose luego con el policultivo Tilapia-Camarón a partir de 1995. Actualmente existen cerca de 2000 ha dedicadas al cultivo de tilapia (CNA, 2017).

Así mismo el Ministerio de Acuicultura y Pesca (MAP), determina que la tilapia es cultivada sobre todo en estanques de tierra de manera semiintensiva. El Ministerio de Acuicultura y Pesca indica que se cultiva mayormente en las provincias de la Costa (Guayas, Los Ríos, Santo Domingo de los Tsáchilas) y Amazonía (Sucumbíos, Pastaza, Napo y Zamora Chinchipe), aunque también se lo observa en la Sierra (Cotopaxi, Bolívar, Loja y Azuay), en zonas donde el clima lo permite (Balbuena, 2011). El Ministerio impulsa la actividad piscícola mediante la asistencia técnica y capacitación constante en el manejo del cultivo, en temáticas como selección del sitio para implementación de la actividad piscícola, diseño y construcción de estanques, siembra y aclimatación de alevines, nutrición y alimentación, toma e interpretación de parámetros físicos y químicos del agua, prevención contra enfermedades, muestreos y seguimiento, cosecha, costos de producción en piscicultura y buenas prácticas de piscicultura (MAP, 2017).

Es importante determinar que la actividad piscícola en torno al cultivo de tilapia crece de forma constante, pero también hay que reconocer que esta actividad se ve influenciada por el escaso conocimiento sobre esta explotación de este recurso, debido a una mínima investigación que se ha realizado en torno a este cultivo. La carencia de una metodología

técnica en los procesos de alimentación y los escasos alimentos balanceados de calidad a bajo costo, que puedan satisfacer las necesidades nutricionales de las tilapias en cultivo, constituyen una de las problemáticas más serias relacionadas en torno a esta actividad. Por otra parte, es necesario estimular el apetito de estos peces para optimizar los niveles de conversión alimenticia del cultivo de las mismas, desarrollando la tasa de ingesta a la vez que se disminuye la pérdida de nutrientes producto de la lixiviación del alimento al fondo de los estanques piscícolas.

En Ecuador existen varias empresas comercializadoras de alimento para especies acuáticas en estado de explotación. Sin embargo, el desarrollo efectivo del cultivo no encuentra su mejor estado en cuanto a su valor nutricional, debido a que muchas veces, el pez no tolera esos alimentos que son fabricados con materias primas de baja calidad que no poseen el porcentaje de proteínas y aminoácidos esenciales que la especie requiere (Tacon, Hasan, & Subasinghe, 2006). El comportamiento alimentario en peces se coordina principalmente en el hipotálamo que integra señales oxigénicas (estimuladoras) y anoxigénicas (inhibitorias) de otras regiones del cerebro y señales periféricas (Volkoff, Canosa, & Unniappan, 2005).

De acuerdo con investigaciones realizadas por Schreck, Olla, & Davis en (1997), el estrés que se presenta en los peces, es causado por perturbaciones físicas encontradas en la acuicultura (manipulación, hacinamiento, hipoxia, transporte) o en un entorno natural en constante cambio, lo que induce a un sin número de respuestas fisiológicas y endocrinas complejas, integradas y coordinadas: denominada respuesta al estrés. Esta respuesta, se caracteriza por un cambio de un estado metabólico anabólico a uno metabólico; proporcionando al pez los recursos metabólicos necesarios para mantener la homeostasis.

Sin embargo, una consecuencia del estrés es la reducción de la ingesta de alimentos en los peces, por lo que es necesario buscar aditivos químicos que permitan estimular el apetito de estos organismos y poder hacer eficiente su manejo, buscando maximizar sus parámetros productivos y la sostenibilidad de la actividad (Buentello, Gatlin, & Niell, 2000). El objetivo de esta investigación es analizar la incidencia del uso de buclizina en la crianza de tilapia roja cultivada en estanques artesanales en el cantón Chone-Manabí.

## Material y métodos

La investigación se llevó a cabo en las inmediaciones de la Facultad de Ciencias Zootécnicas de la Universidad Técnica de Manabí, la misma que se ubica en la provincia de Manabí, específicamente en la ciudad de Chone en el kilómetro 2 ½ vía Boyacá, a una longitud de 80,1238 latitud de 0,6878 y una altitud de 12 msnm. La zona presenta una precipitación anual promedio de 348mm.año<sup>-1</sup>, una temperatura media anual de 28,5°C, con humedad relativa de 56% (Echeverría, 2013).

Se utilizaron 120 tilapias rojas (*Oreochromis spp*) con un peso promedio de 93,36g con un coeficiente de variación de 0,62%, con la finalidad de contar con pesos homogéneos

en cada tratamiento. Las tilapias una vez pesadas, fueron introducidas en 4 piscinas rectangulares de 4,5m<sup>3</sup> de capacidad y 1,5m de profundidad, fabricadas a base de tubos galvanizados como estructura externa, la misma que se forró de caña de guadua por el exterior y con plástico de doble densidad por la cara interna, además, se utilizaron paneles hechos de malla para poder separar las tilapias entre tratamientos. Los tanques se llenaron con agua de pozo a través de una bomba de 6 pulgadas marca Pedrollo, cada estanque contó con aireadores para mantener las condiciones de oxigenación estables. La limpieza de las piscinas se realizó cada 7 días de forma mecánica y sin ningún agente químico como desinfectante.

Para llevar a cabo esta investigación, se tomó como factor a probar el aditivo químico usado como promotor del apetito conocido como Buclizina con tres niveles distintos de inclusión en la dieta de la tilapia roja en la etapa de engorde.

A las unidades experimentales se las representó en cada tanque dividido en 3 jaulas, donde se obtuvo un total de 12 unidades experimentales, dentro de las cuales se colocó 10 peces, teniendo en total 120 peces, distribuidos en 30 peces por tanque.

**Tabla 1.** Distribución de las Unidades experimentales y réplicas.

| Tanque | Tratamiento | Réplicas | # tilapias rojas |
|--------|-------------|----------|------------------|
| 1      | Control     |          | 10               |
|        | Control     | 3        | 10               |
|        | Control     |          | 10               |
| 2      | T1          |          | 10               |
|        | T2          | 3        | 10               |
|        | T3          |          | 10               |
| 3      | T2          |          | 10               |
|        | T3          | 3        | 10               |
|        | T1          |          | 10               |
| 4      | T1          |          | 10               |
|        | T3          | 3        | 10               |
|        | T2          |          | 10               |
| TOTAL  |             |          | 120              |

Los parámetros físico-químicos del agua, fueron tomados durante el período de experimentación, en donde se determinó la temperatura en grados Celsius, el oxígeno disuelto, el amonio, el nitrito y el pH con un equipo multi parametreador (Hanna 12YS).

Para llevar a cabo la alimentación, se contó con alimento balanceado comercial (proteína 45% y diámetro 2,5 mm), el mismo que se trituró con un molino manual (Corona) sobre bandejas de aluminio cubiertas con mallas plásticas para evitar el contacto con las moscas. De acuerdo con la cantidad de alimento a dispensar en cada tratamiento, se pesó la buclizina con una balanza electrónica (OHAUS apreciación 1mg) y se disolvió en alcohol al 96% en una concentración de 650 ml.kg<sup>-1</sup>. Se incluyó la buclizina en el alimento triturado hasta que se alcanzó una mezcla homogénea, cabe mencionar que se dejó evaporar el alcohol a temperatura ambiente. A la masa homogénea, se le adicionó gelatina sin sabor a una concentración de 1:100 y se pasó por un molino para cárnicos, donde se pudo obtener pellets (diámetro 5,5mm). Posteriormente, se dejó secar a temperatura ambiente por un lapso de 24 h, los pellets secos se dispusieron en fundas de cierre hermético (Ziploc), las mismas que estaban rotuladas con cada uno de los tratamientos.

En lo que respecta, a los datos de los parámetros morfométricos estos fueron registrados desde el día 11 de septiembre hasta el 23 de diciembre de 2019, la frecuencia del muestreo fue cada 10 días con la ayuda de una balanza electrónica y un ictiómetro.

**Tabla 2.** Parámetros productivos analizados.

| Parámetro                                 | Fórmula   |
|---|---|
| Ganancia de peso (g)                      | $W (g) = \frac{W \text{ final} - W \text{ inicial}}{\text{tiempo (días)}}$                      |
| Tasa de crecimiento específica (T.C.E.)   | $TCE (g) = \frac{\ln W \text{ final} - \ln W \text{ inicial}}{\text{tiempo (días)}} \times 100$ |
|   | ln = logaritmo natural  |
| Factor de conversión alimenticio (F.C.A.) | $FCA = \frac{\text{Total de alimento ingerido (g)}}{W \text{ ganado (g)}}$                      |
| Eficiencia alimenticia (E.A.)             | $EA = \frac{W \text{ ganado (g)}}{\text{Alimento ingerido (g)}} \times 100$                     |
| Índice de condición corporal              | $ICC = \frac{W \text{ corporal (g)}}{\text{Longitud total (cc)}} \times 100$                    |
| Mortalidad (%)                            | $\% M = \frac{\# \text{ de peces muertos}}{\# \text{ de peces vivos}} \times 100$               |

En lo que respecta a la extracción de sangre en las tilapias, se procedió a realizar una punción a nivel de la aleta caudal con jeringuillas provistas de agujas de 23 G (3cc) heparinizada, se extrajeron muestras de cada tratamiento y réplica las mismas que fueron

colectadas en tubos Eppendorf de 3cc, los mismos que estaban esterilizados y previamente rotulados. Para el conteo de glóbulos rojos se utilizó la solución de Natt y Hericks a una concentración (1:200). Luego, en una pipeta tipo Thomas se mezcló la solución y muestra de sangre respectiva, posteriormente en la cámara de Neubauer se colocaron dos gotas y con el empleo de un microscopio óptico (Leica) en aumento 100X se procedió a determinar la cantidad de glóbulos rojos presentes.

El diseño experimental que se utilizó en la presente investigación fue de bloques completamente al azar (DBCA) con tres repeticiones, ya que este diseño es apropiado por el objeto del experimento, el cual consiste en comparar los efectos de diferentes tratamientos promediados sobre un rango de condiciones experimentales distintas (Montgomery, 2004).

$$Y_{ij} = \mu + D_i + B_j + e_{ij}$$

$Y_{ij}$  = Parámetros productivos

$\mu$  = Media general

$D_i$  = Efecto de la  $i$ -ésima dosis de buclizina

$B_j$  = Efecto del  $j$ -ésimo bloque

$e_{ij}$  = Error experimental

El análisis de datos se determinó con un ANOVA al 95% de nivel de confianza, en caso de existir diferencias significativas entre los tratamientos, se realizó un análisis de medias con un *post hoc* usando Duncan ( $p < 0,05$ ); mediante el uso del programa MINITAB 15.

## Resultados

### Condiciones físico-químicas del agua

Los parámetros abióticos (físico-químicos) jugaron un papel preponderante en el cultivo de peces, en la tabla 10 se determinan los valores promedio de temperatura °C, oxígeno disuelto ( $\text{mg l}^{-1}$ ), amonio ( $\text{mg l}^{-1}$ ), nitrito ( $\text{mg l}^{-1}$ ) y el pH.

**Tabla 3.** Valores promedios de temperatura, oxígeno disuelto, pH, amonio y nitritos en los cultivos de alevines de tilapia roja (*Oreochromis spp*), durante el periodo experimental.

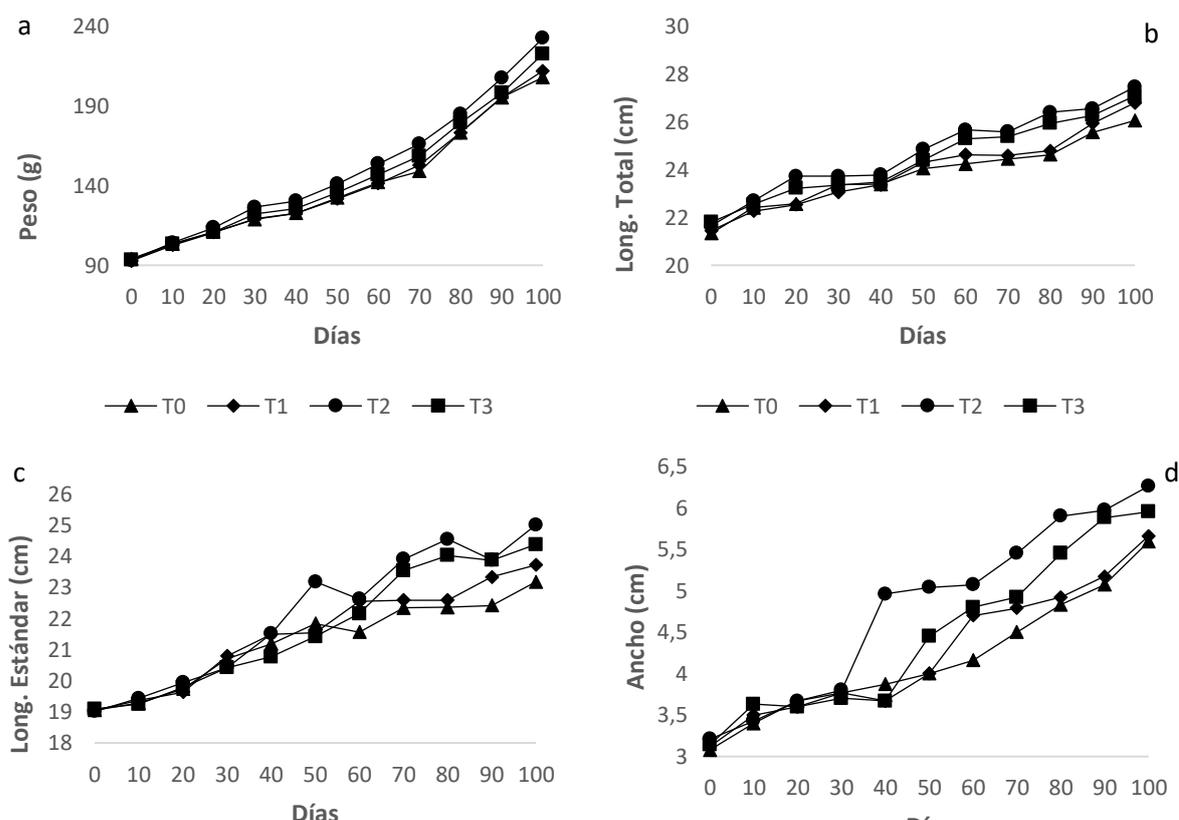
| Tratamiento | Temperatura | pH        | O.D.      | NO <sub>2</sub>    | NH <sub>3</sub> |
|-------------|-------------|-----------|-----------|--------------------|-----------------|
|             | °C          | ---       |           | mg l <sup>-1</sup> |                 |
| T0          | 27,10±0,93  | 8,41±0,25 | 3,80±0,62 | 0,27±0,012         | 0,23±0,030      |
| T1          | 27,19±0,96  | 8,57±0,27 | 3,61±0,68 | 0,26±0,019         | 0,21±0,034      |
| T2          | 27,08±0,94  | 8,48±0,25 | 4,12±0,72 | 0,25±0,021         | 0,21±0,038      |

|                     |            |           |           |            |            |
|---------------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|
| T3                  | 27,15±0,95 | 8,48±0,26 | 3,88±0,74 | 0,26±0,021 | 0,22±0,041 |
| Nivel de referencia | 28 – 32    | 6,5 – 9,0 | 4 - 9     | < 0,6      | < 0,1      |

### Variables morfológicas

Mediante un diferencial de medias por rangos múltiples de Tukey ( $p < 0,05$ ) que el tratamiento T2 (5ml de Buclizina) alcanzó 150,22g; es la dosis de Buclizina que mejor desempeño demostró a lo largo de los 100 días de estudio; en contraste con los pesos promedio alcanzados en T0 (140,84), T1 (141,28) y T3 (145,04) respectivamente.

Los valores de longitud total se tomaron desde la boca de la tilapia hasta el final de la aleta caudal, estos valores se analizaron con el 95% de nivel de confianza; cabe indicar que al inicio del proyecto los valores de longitud total se manifestaron de forma homogénea, más sin embargo hasta llegar al día 100, se pudo evidenciar una longitud total mayor en el T2 (27,45±0,10cm) en comparación con los otros dos tratamientos T1 y T3 (26,79±0,10cm 27,08±0,10cm) y el control.



**Figura 1.** Comportamiento de los diferentes parámetros morfológicos. a) variable peso (g); b) variable longitud total (cm); c) variable longitud estándar (cm) y d) variable ancha (cm).

Se comparó las medias finales alcanzadas por cada tratamiento, destacando que para el día 0 los valores de la longitud estándar fueron similares considerando que en el día 0 del ensayo todos los tratamientos presentaron valores similares entre sí, así como para el día 100 lo que demuestra un crecimiento homogéneo por parte de estos peces. Sin embargo, se puede notar que para el día 100 los tratamientos T2 y T3 (25,01 y 24,38cm) tienen mayor crecimiento que T0 y T1 con 23,18 y 23,72cm respectivamente.

En lo que respecta al parámetro morfométrico ancho del pez, se llevó a cabo a lo largo de los 100 días, en intervalos de 10 días y se obtuvo que el T2 presentó mejor desempeño alcanzando un valor promedio final de  $6,26 \pm 0,29$ cm en comparación al T0 ( $5,59 \pm 0,16$ cm), T1 ( $5,66 \pm 0,17$ cm) y T3 ( $5,95 \pm 0,07$ cm).

### Parámetros productivos

Los datos de conversión alimenticia fueron obtenidos a lo largo de 100 días de experimentación y los mismos se originaron producto de una frecuencia alimentaria de 3 veces al día (08H00; 12H00 y 16H00). La conversión alimenticia hace alusión al peso (biomasa) incrementada por la tilapia por cada kilogramo de alimento ingerido.

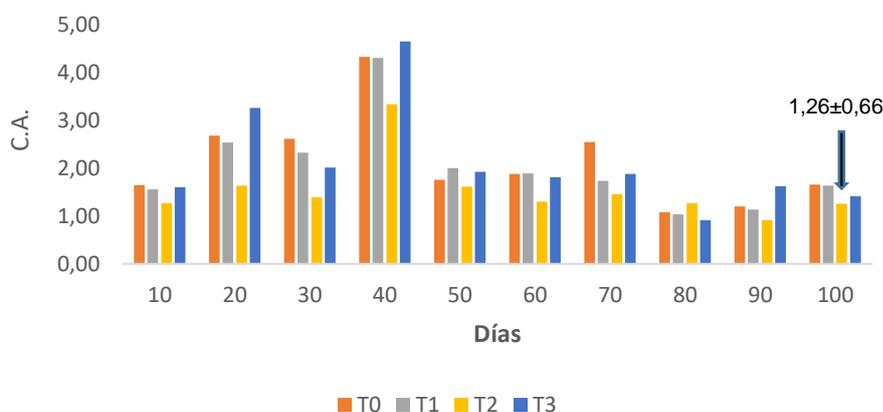
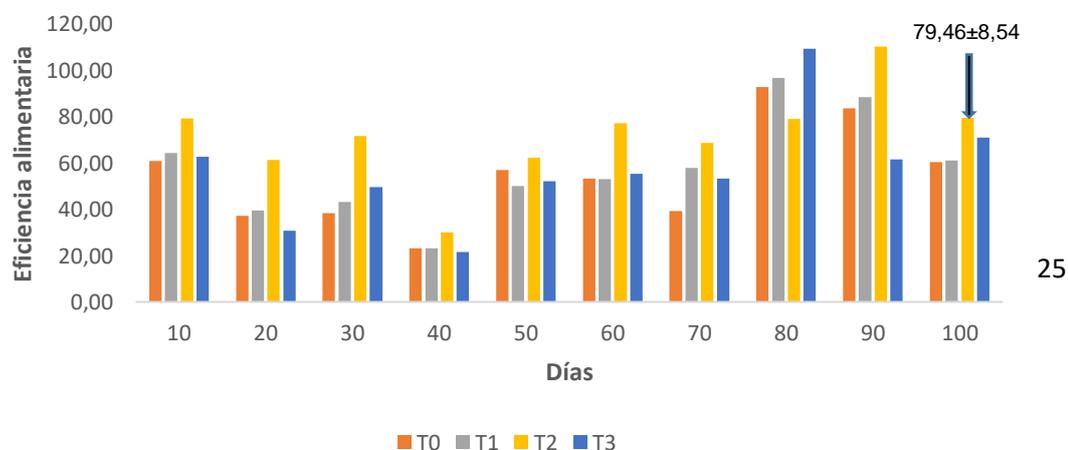


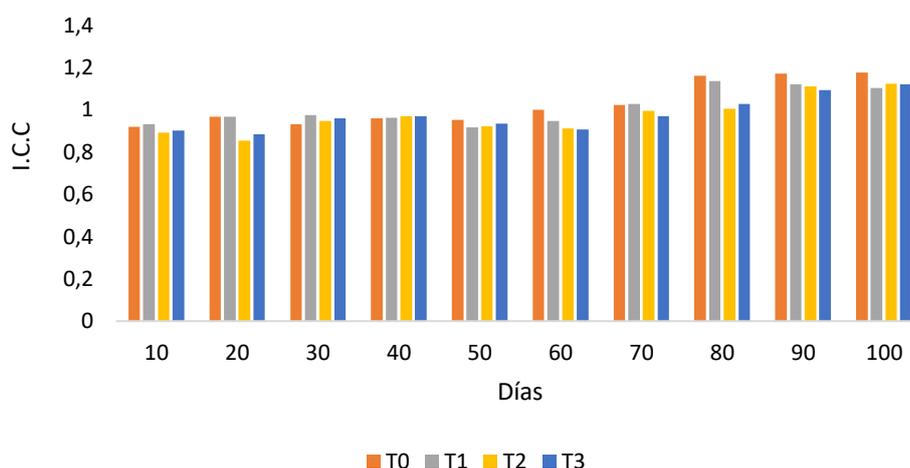
Figura 1. Comportamiento de la eficiencia alimentaria.

Los valores analizados para el parámetro productivo de la eficiencia alimentaria, cumplieron con el criterio de distribución normal ( $p > 0,05$ ), por lo que fue posible realizar un ANOVA al 95% de nivel de confianza, encontrándose que no existió diferencias significativas entre los tratamientos.



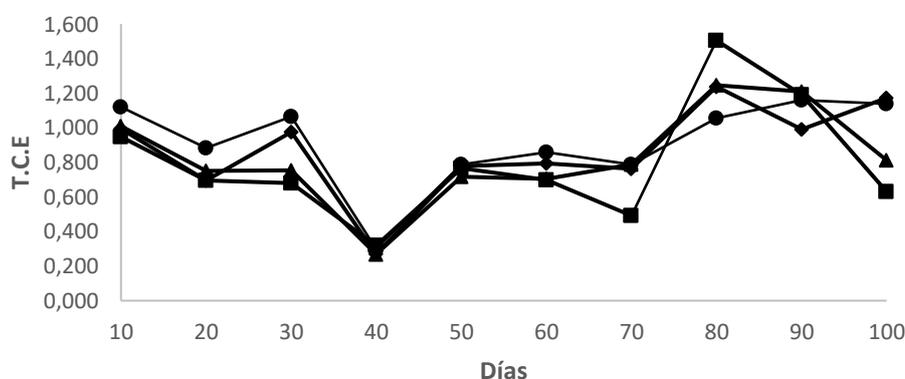
**Figura 2.** Comportamiento de la variable conversión alimenticia

Los valores de la variable condición corporal fueron transformados a logaritmo de base 10, para luego proceder a aplicar el supuesto de normalidad ( $p > 0,05$ ); una vez analizado esto, se procedió a realizar la prueba de ANOVA al 95% de nivel de confianza determinándose que no existen diferencias significativas, ya que los 4 tratamientos, se comportaron de una manera estadísticamente similar.



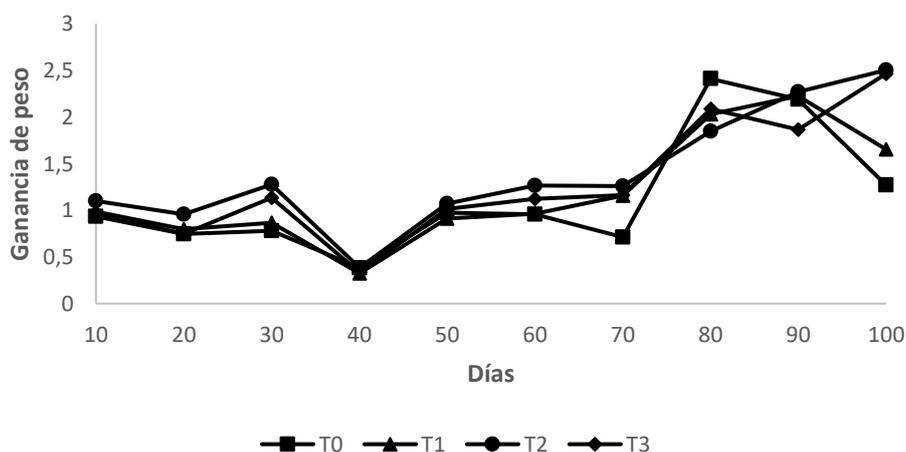
**Figura 4.** Comportamiento de la variable índice de condición corporal

La figura 5, muestra el perfil de comportamiento de la tasa de crecimiento específica por cada tratamiento, determinando un crecimiento sostenido entre todos los tratamientos.



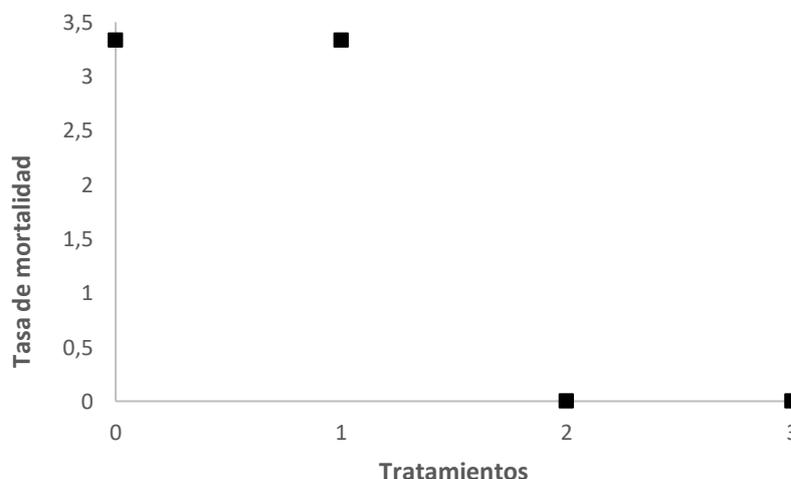
**Figura 5.** Comportamiento de la variable tasa de crecimiento específica

La ganancia de peso en las tilapias durante el tiempo de estudio, se transformó a unidades logarítmicas Log., para posteriormente cumplir con el supuesto de distribución normal, donde después de realizar el análisis de varianza al 95% de nivel de confianza, se determinó que no existió diferencias significativas entre los tratamientos en prueba. La figura 6, muestra el perfil de comportamiento del parámetro ganancia de peso durante el desarrollo de la investigación involucrando los tratamientos en estudio.



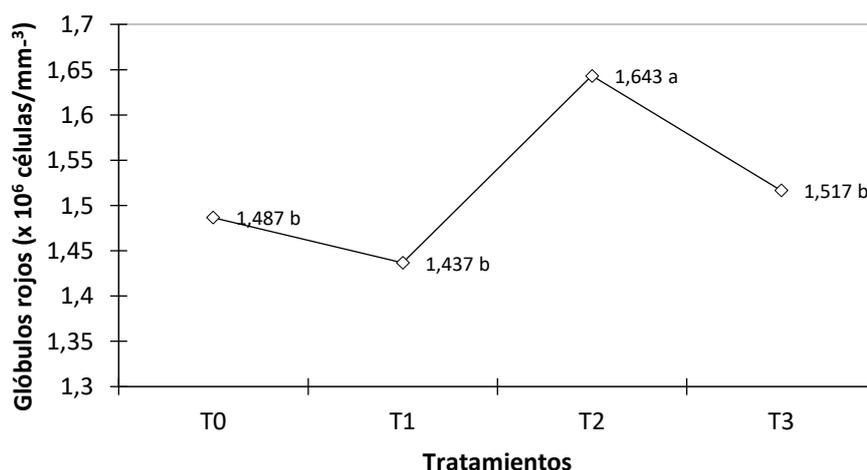
**Figura 6.** Comportamiento de la variable ganancia de peso

En lo que respecta a la tasa de mortalidad, se pudo establecer que al usar diversas dosis de Buclizina como estimulante del apetito en un cultivo de tilapia roja (*Oreochromis spp*), tanto en los tratamientos T2 y T3 (alimento balanceado más 5 y 6ml de Buclizina respectivamente) no se reportaron mortalidades; mientras que con el control (T0) y el T1 (alimento balanceado más 4ml de Buclizina) el porcentaje de mortalidad fue del 3,33%.



**Figura 7.** Reporte de la tasa de mortalidad (%) de tilapia roja (*Oreochromis spp*), usando diversas dosis de Buclizina como estimulante del apetito

Para el conteo de glóbulos rojos ( $\times 10^6$  células. $\text{mm}^{-3}$ ), de las tilapias rojas (*Oreochromis spp*) usando diversas dosis de Buclizina como estimulante del apetito, a partir de un análisis de varianza al 95% de nivel de confianza, donde se pudo determinar que no existió diferencias significativas, como se presenta a continuación en la figura 8, al concluir la investigación se pudo determinar que el tratamiento que presentó más cantidad de glóbulos rojos fue el T2 ( $1,64 \pm 0,05 \times 10^6$  células. $\text{mm}^{-3}$ ); cabe destacar que existió diferencias significativas entre el tratamiento T2 versus T3, T0 y T1



**Figura 8.** Reporte de la cantidad de glóbulos rojos ( $\times 10^6$  células. $\text{mm}^{-3}$ ) analizados en la sangre de tilapia roja (*Oreochromis spp*), usando diversas dosis de Buclizina como estimulante del apetito

## Discusión

Los valores de temperatura del agua del cultivo de tilapia roja, variaron desde un máximo fueron de 27,19 °C hasta un valor mínimo de 27,88 °C. De acuerdo con Saavedra, (2006) los rangos óptimos de temperatura para el cultivo de tilapias fluctuaron entre 28 °C y 32 °C. Los cambios abruptos de temperatura inciden directamente la tasa metabólica de forma desfavorable, mientras mayor sea la temperatura, mayor tasa metabólica y, por ende, mayor consumo de oxígeno. La reproducción se da con éxito a temperaturas entre 26-33°C.

Por su parte, el oxígeno disuelto presenta un rango favorable para el cultivo, de 4 a 9mg  $\text{l}^{-1}$ , en esta investigación este parámetro presentó los siguientes valores, entre  $3,80 \pm 0,62$  (T0) y  $4,12 \pm 0,72 \text{mg l}^{-1}$  (T2) siendo muy bueno, ya que la saturación del agua estuvo por encima del 91% en todos los estanques del cultivo. De acuerdo, con Ingle de la Mora *et al.*, (2003), determinan que la tilapia es capaz de sobrevivir a niveles bajos de oxígeno

disuelto ( $1,0\text{mg l}^{-1}$ ), pero esto provoca efecto de estrés, reduciendo el consumo de alimento y afectando el crecimiento de los peces. Para mantener un cultivo exitoso de tilapia, los valores de oxígeno disuelto deberían estar por encima de los 3 a  $8\text{mg l}^{-1}$ .

En lo que respecta a los nitritos, el valor promedio de este parámetro fue de  $0,2626\text{mg l}^{-1}$ ; por lo que se encuentran dentro de lo normal y no tienen relevancia alguna dentro del cultivo, de acuerdo, con criterios de Gross *et al.*, (2000).

En lo que respecta al amoníaco, Abdalla, McNabb, & Batterson, en (1996), manifestaron que este parámetro puede ser perjudicial para las tilapias si se asocia con valores de pH altos y bajos niveles de oxígeno disuelto; ya que reduce la capacidad en las mismas para transportar el oxígeno a la sangre, llegando a provocar sofocación. Así mismo, los niveles muy bajos de amoníaco ( $0,06\text{ mg l}^{-1}$ ) dañan las branquiespinas, reduciendo la alimentación y entorpeciendo sus procesos naturales. En este estudio, el nivel de nitritos tuvo un valor de  $0,22\text{mg l}^{-1}$  por lo que este parámetro se mantuvo ligeramente alto, pero no fue un impedimento para el normal desarrollo de las tilapias.

Los valores del parámetro pH de las aguas para cultivo de tilapia, según NICOVITA, en el (2002); deben estar entre el rango de 6,5–9,0. En nuestro estudio, estos valores se ubicaron entre  $7,23 \pm 0,04$  (T1) y  $7,29 \pm 0,03$  (T2) respectivamente. Esta misma empresa acuícola expresa que valores por encima o por debajo de este rango, suelen causar cambios de comportamiento en los peces como letargia, inapetencia, retardan el crecimiento y retrasan la reproducción.

En la fase final del ensayo se puede determinar como el T2 es el tratamiento que alcanzó el peso promedio más alto de entre los otros tratamientos ( $232,38 \pm 0,07$ ). Estudios previos realizados por Crespo en (2018), sobre uso de Buclizina como efecto promotor del apetito en peces como la trucha (*Oncorhynchus mykiss*), determinan valores de ( $230,33 \pm 2,43$ ); por lo que podemos decir que estos valores están acordes a los obtenidos en dicho estudio.

Al evidenciar, los valores promedio de la variable longitud total a lo largo de este estudio, se puede determinar que los mismos muestran homogeneidad ya que se tienen valores de T0, T1 y T3 (23,82; 23,97 y 24,41cm, respectivamente) y T2 (24,70cm); por lo que se tiene un ligero incremento del valor longitud en este último tratamiento, estos valores están acordes a los reportados por (Charo *et al.*, 2009).

El presente estudio, permitió determinar que no existieron diferencias significativas entre los tratamientos, sin embargo, se pudo apreciar que el tratamiento T2 presentó mejor eficiencia del factor conversión alimenticia con un valor de  $1,26 \pm 0,66$ . Así mismo es menester, indicar que en el día 40 se alcanzó el mayor promedio de este parámetro (Rojas *et al.*, 2011).

La eficiencia alimentaria, se encuentra mejor representada con el tratamiento T2 ( $79,46 \pm 9,38$ ), ya que fue el que mejor desempeño demostró a lo largo de los 100 días de experimentación (Magdy & Mohamed, 2008). Cabe anotar que la tasa de crecimiento

especifica se determinó cada 10 días, especificando que el mayor incremento de este parámetro se dio en el día 80.

El comportamineto de la ganacia de peso se puede decir que tuvo dos picos uno bajo en el día 40 y otro alto el día 80; debido a que alrededor del día 40 los días estuvieron sombríos (nubosidad de 8/8).

Se registraron un total de 34 animales muertos de 420 en estudio. En el tratamiento T<sub>0</sub> se registraron 14 animales muertos, correspondiente al 3,3 % de mortalidad de dicho tratamiento, T<sub>1</sub> con 10 animales correspondiente al 2,4 % y el T<sub>2</sub> con 10 animales muertos correspondiente al 2,4%.

El uso de Buclizina al menos en las dosis determinadas para el presente estudio no alteran la concentración de glóbulos rojos en las tilapias de acuerdo con estudios llevados a cabo por Alaye y Morales en (2013).

### **Conclusiones**

La inclusión de 5 ml y 6 ml de Buclizina en el alimento balanceado inciden de manera positiva sobre los parámetros de bienestar del pez, así como en el manejo productivo de los mismos.

La inclusión de Buclizina en el alimento balanceado no afectó a la supervivencia de la especie, únicamente se obtuvo mortalidad del 3,3% en el tratamiento T<sub>0</sub> y T<sub>1</sub> al final del ensayo (100 días).

### **Recomendaciones**

En el área de cultivo de tilapia o especies bioacuáticas, se recomienda no incluir otro tipo de especies, ya que esto puede incidir de forma negativa en la calidad de los resultados obtenidos en el experimento.

Realizar estudios que se determinen en varios ciclos de producción, para que los mismos nos ayuden a determinar si existe algún efecto residual del promotor de alimentación en algún órgano interno del pez.

Complementar esta investigación, con el uso de estas tilapias al momento de darle valor agregado para así determinar si la Buclizina incide en los parámetros sensoriales del producto.

### **Bibliografía**

Abdalla, A., McNabb, B., & Batterson, B. (1996). Ammonia dynamics in fertilized fish ponds stocked with Nile Tilapia. *The Progressive Fish-Culturist* 58, 117-123.

- Alaye, N., & Morales, J. (2013). Parámetros hematológicos y células sanguíneas de organismos juveniles del pescado blanco (*Chirostoma estor*) cultivados en Pátzcuaro, Michoacán, México. *Hidrobiológica*, 340-347.
- Boyd, C., & McNevin, A. (2015). *Aquaculture, Resource Use, and the Environment*. New Jersey. John Wiley & Sons.
- Buentello, J., Gatlin, D., & Niell, W. (2000). Effects of water temperature and dissolved oxygen on daily feed consumption, feed utilization and growth of channel catfish (*Ictalurus punctatus*). *Aquaculture*, 339-352.
- Balbuena, E. (2011). Recuperado de: <http://www.mag.gov.py/VMG/Manual%20Basico%20Piscicultura%2011.ppd>. *Manual básico de piscicultura para Paraguay*.
- CNA. (2017). *Situación del cultivo de Tilapia en Ecuador*. Guayaquil.: Cámara Nacional de Acuicultura.
- Crespo, C. (2018). *Evaluación de Buclizina en la estimulación del apetito en trucha arco iris (Oncorhynchus mykiss) en etapa de engorde*. Sangolqui: Tesis de grado. ESPE. Departamento de Ciencias de la Vida y de la Agricultura. Carrera de Ingeniería Agropecuaria.
- Charo, H., Bovenhuis, H., Rezk, M., Ponzoni, R., Arennk., & Komen, H. (2009). Phenotypic and genetic parameters for body measurements, reproductive traits and gut length of Nile tilapia (*Oreochromis niloticus*) selected for growth in low-input earthen ponds. *Aquaculture*, 273, 15-23.
- Echeverría, X. (2013). *Memoria Técnica Cantón Chone: Generación de geoinformación para la gestión del territorio a nivel nacional escala 1:25.000*. Quito: Semplades.
- FAO. (2014). *The State of World Fisheries and Aquaculture Opportunities and Challenges*. Roma: Food and Agriculture Organization of the United Nations.
- Gross, A., Boyd, C., & Wood, W. (2000). Nitrogen transformations and balance in channel catfish ponds. *Aquacultural Engineering* 24 (1), 1-14.
- Ingle de la Mora, G., Villareal, L., Arredondo, J., Ponce, I., & Barriga, S. (2003). Evaluación de algunos parámetros de calidad del agua en un sistema cerrado de recirculación para la acuicultura, sometido a diferentes cargas de biomasa de peces. *Hidrobiológica*, 247-253.
- MAP. (2017). *Situación del cultivo de Tilapia en Ecuador*. Guayaquil: Ministerio de Acuicultura y Pesca.

Magdy, M., & Mohamed, A. (2008). Relationship between dietary protein source and feeding frequency during feeding Nile tilapia, *Oreochromis sp* (L.) cultured in Concrete Tanks. *Journal of Applied Aquaculture*, vol. 20, n° 3, 200-212.

Montgomery, D. (2004). *Diseño y Análisis de Experimentos*. México: Iberoamericana.

NICOVITA. (2002). *Manual de Crianza de Tilapia*. Carmen de la Legua. Argentina: NICOVITA.

Rojas-Runjaic, B., D. A. Perdomo, D. E. García, M. González-Estupiñán, Z. Corredor, P. Moratinos y O. Santos. (2011). Rendimiento en canal y fileteado de la tilapia (*Oreochromis niloticus*) variedad Chitralada producidas en el estado Trujillo, Venezuela. *Zootecnia Trop.*, 29(1):113- 126.

Saavedra, M. (2006). Manejo del cultivo de tilapia. *Recuperado de [http://csptilapianayarit.org/informacion/Generalidades\\_del\\_cultivo\\_de\\_TilapiaT.pdf](http://csptilapianayarit.org/informacion/Generalidades_del_cultivo_de_TilapiaT.pdf)*.

Schreck, C., Olla, B., & Davis, M. (1997). Behavioral responses to stress. *Fish Stress and Health in Aquaculture*. Cambridge, United Kingdom: Cambridge University Press, 145-169.

Tacon, A., Hasan, M., & Subasinghe, R. (2006). Use of fishery resources as feed inputs for aquaculture development: trends and policy implications. *FAO Fisheries Circular No. 1018, Rome.*, 99.

Ustaoglu, T. S. y Alagil, F. (2009), Effects of feeding frequency on nutrient digestibility and growth performance of rainbow trout (*O. mykiss*). *Turkish Journal of Veterinary and Animal Science*, vol. 33, n° 4, p.317-322.

Volkoff, H., Canosa, L., & Unniappan, S. (2005). Neuropeptides and the control of food intake in fish. *Gen Comp Endocrinol*, 3–19.

## VALORACIONES TEÓRICAS Y METODOLÓGICAS ENTORNO A LA GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO EN EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO.

## THEORETICAL AND METHODOLOGICAL EVALUATIONS AROUND FINANCIAL RISK MANAGEMENT IN THE POPULAR AND SOLIDARITY FINANCIAL SECTOR.

**José Víctor Hugo Nevárez Barberán**

Docente ULEAM, extensión Bahía de Caráquez

[jose.nevarez@uleam.edu.ec](mailto:jose.nevarez@uleam.edu.ec)

**Vladimir Álvarez Ojeda**

Docente ULEAM, extensión Bahía de Caráquez

[vladimir.ojeda@uleam.edu.ec](mailto:vladimir.ojeda@uleam.edu.ec)

**Allan Ramiro Sisalema Naranjo**

Docente ULEAM, extensión Bahía de Caráquez

[allan.sisalema@uleam.edu.ec](mailto:allan.sisalema@uleam.edu.ec)

**Víctor Steven Nevárez Córdova**

[v-steven-400@hotmail.com](mailto:v-steven-400@hotmail.com)

Fecha de aceptación 27/10/2020 - Fecha de publicación 14/12/2020

### Resumen

El riesgo financiero en las organizaciones es uno de los problemas científicos de relevancia que preocupa a: empresarios, gerentes, emprendedores, entre otros. La sostenibilidad y eficiencia de las instituciones financieras depende, en gran medida, del sistema de gestión del riesgo financiero que adopten, para minimizar el impacto negativo del posible daño financiero. La presente investigación tiene como objetivo analizar desde la perspectiva teórica al riesgo financiero y a la gestión de riesgo para minimizar los impactos negativos en las instituciones financieras del sector popular y solidario. A través del análisis de las diferentes teorías empleadas por los diferentes autores, y mejorada por medio de esta investigación. Un adecuado dominio de la teoría del riesgo financiero implicará una efectividad mayor en los controles internos en las organizaciones financieras que conllevan a reducir el riesgo en las mismas. Para el desarrollo de la investigación se utilizaron métodos teóricos como: la abstracción científica, el método hipotético deductivo, el método comparativo y el histórico lógico. Los resultados fundamentales de esta investigación permiten el perfeccionamiento de la definición del riesgo financiero y le permitirá a la gerencia diseñar una metodología para gestionar el riesgo financiero en sus respectivas instituciones.

**Palabras claves:** riesgo financiero, gestión de riesgo financiero, metodología para la gestión de riesgo.

### Summary

Financial risk in organizations is one of the scientific problems of relevance that worries: businessmen, managers, entrepreneurs, among others. The sustainability and efficiency of financial institutions depends, to a large extent, on the financial risk management system they adopt, to minimize the negative impact of possible financial damage. The present research aims to analyze financial risk and risk management from a theoretical perspective to minimize the negative impacts on financial institutions in the popular and solidarity sector. Through the analysis of the different theories used by the different authors, and improved through this research. An adequate command of financial risk theory will imply greater effectiveness in internal controls in financial organizations that lead to reducing risk in them. For the development of the research, theoretical methods such as: scientific abstraction, the hypothetical deductive method, the comparative method and the logical historical method were used. The fundamental results of this research allow the refinement of the definition of financial risk and will allow management to design a methodology to manage financial risk in their respective institutions.

**Keywords:** financial risk, financial risk management, risk management methodology.

### Introducción

Las experiencias internacionales de la Economía Popular y Solidaria no son recientes. Así lo demuestran las prácticas europeas documentadas, que dan cuenta de la utilización de este sistema económico, desde el siglo XIX, por parte de los sectores campesinos y obreros principalmente. Sin embargo, su importancia ocupaba planos secundarios y hasta marginales, debido a la expansión creciente del sistema capitalista en el siglo XX. Según Lavallo (2012) su —reaparición en el siglo XXI se da precisamente cuando este último entra en crisis.

Francia fue uno de los pioneros en presentar propuestas sobre economía social ante la Comisión Europea. Planteó investigaciones en otros lugares del continente para examinar si corresponden a lo experimentado en Francia. En primera instancia, se determinó una diferencia entre economía social y economía solidaria (Laville, 2012), lo planteado por este autor es de gran importancia para este trabajo y se asume como fundamento teórico.

Las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador en los últimos años han aumentado de manera considerable debido a las facilidades de constitución y se vuelven una alternativa de financiamiento de cómoda accesibilidad para sus cooperados. De acuerdo con la Junta de Política y Regulación Monetaria, en el país existen más de 850 cooperativas divididas en 5 segmentos de acuerdo con el monto de sus activos (JPRMF, 2014).

En Ecuador, el sector económico popular y solidario lo componen el conjunto de formas de organización económica-social en las que sus integrantes, colectiva o individualmente, desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento, consumo de bienes y servicios. Las formas de organización del sector económico popular y solidario incluyen a las organizaciones de la economía popular y solidaria (EPS) y del sector financiero popular y solidario (SFP).

La gestión administrativa y financiera de las cooperativas de ahorro y crédito, tiene entre sus funciones utilizar el sistema de control interno para mitigar el riesgo financiero asociado al fraude y peculado (LOEPS, 2012). El estudio de caso y la obtención de información sobre la base de un diagnóstico, permitió determinar las debilidades del control interno en la gestión administrativa y financiera, de las cooperativas de ahorro y crédito en la República del Ecuador.

La gestión de riesgo financiero es de suma importancia en todo el proceso y Galindo (2015) considera vital las etapas de identificación de los riesgos con el propósito de facilitar el control interno y la planificación en las organizaciones. Con relación al dominio de la teoría general del riesgo financiero, es obvio, que, entre las debilidades fundamentales de estas instituciones financieras, se sitúa, la no existencia de una concepción teórica adecuada sobre el riesgo financiero y de la metodología para su evaluación y control. Esto expresa la necesidad de desarrollar un análisis de la teoría del riesgo que sirva de herramienta para la práctica de la gestión de riesgo en estas instituciones financieras, convirtiéndose así en objeto de nuestro estudio, estableciendo el correcto, necesario y obligatorio vínculo entre teoría y práctica.

El riesgo tiene un carácter eminentemente social cuya principal fuente se encuentra en el hombre al poder generar un daño (Ulrich, 2011). Un aspecto importante a considerar es que no todo riesgo necesariamente tiene que ser financiero y en esto estriba la diferencia entre riesgo y riesgo financiero. Ambas definiciones tienen aspectos que le son comunes, pero a la vez, tienen rasgos diferenciales. A la sociedad actual se le denomina sociedad del riesgo aspecto que evidencia la importancia que se le concede a la teoría del riesgo. La sociedad ha pasado desde la perspectiva de mitigación de impactos negativos a la perspectiva preventiva. El riesgo tiene un carácter eminentemente social cuya principal fuente se encuentra en el hombre al poder generar un daño.

La incidencia de los factores de riesgo se evidenció en la información obtenida a través de la aplicación del método de entrevista científica estandarizada, el instrumento, una encuesta, se aplicó a una muestra de 39 gerentes de las cooperativas del segmento 4 de las mencionadas instituciones financieras, realizada en el mes de septiembre de 2017. Sus resultados evidenciaron, que los gerentes y demás personas encargadas de evaluar el riesgo financiero, poseen un bajo dominio de la teoría del riesgo y del riesgo financiero, además, realizaban una débil gestión de la información y el conocimiento en función de la toma de decisiones y de la evaluación del riesgo, no vincularon al control interno con la evaluación del riesgo y no se trazaron estrategias adecuadas para la prevención, evaluación y minimización del impacto negativo del riesgo en la organización.

Lo expuesto anteriormente constituye fundamento para la elaboración de la problemática de esta investigación la cual se plantea como: ¿cuáles son los fundamentos teóricos sobre el riesgo financiero que permiten gestionar adecuadamente el riesgo en las organizaciones financieras del sector popular y solidario? Se le añade a la situación, que existe un reducido número de personal capacitado para la gestión de la información y el conocimiento que les permita realizar una efectiva valoración del riesgo financiero y su respectiva evaluación, lo que constituye un serio problema para la sostenibilidad de la entidad financiera

Atendiendo al problema planteado anteriormente se formula como objetivo de esta investigación: analizar desde la perspectiva teórica a la gestión de riesgo y al riesgo financiero en función del control interno en dichas organizaciones para minimizar los impactos negativos. Estos resultados están dirigidos al sistema financiero de las cooperativas en el Ecuador, identificándose la influencia del débil control interno en provocar riesgos en las instituciones a las que representan, los cuales son muy comunes desde el resquebrajamiento financiero a finales del 1999, además se pueden prestar para delitos tales como peculado y fraude.

Para la obtención de la información a través del diagnóstico, se utilizaron métodos tales como: la entrevista, la observación, la entrevista en profundidad, el análisis de documentos y el estudio de caso, relacionados de manera directa con la realidad del problema, en este caso, el riesgo financiero, el control interno y su incidencia en la gestión administrativa y financiera de las cooperativas de ahorro y crédito en la República del Ecuador. De igual manera se utilizaron métodos del nivel teóricos como: la abstracción científica, el método comparativo, el histórico lógico, el enfoque sistémico estructural funcional y el hipotético deductivo.

Los resultados expuestos en el presente trabajo, se basan en una investigación científica, que recabó toda información posible acerca del problema, utilizando fuentes primarias como: revistas financieras, publicaciones de las entidades crediticias, informes de gerentes ante los socios activos y toda la bibliografía necesaria y relacionada del tema, para la formulación y conceptualización del marco teórico.

En el análisis del riesgo financiero se han utilizado métodos teóricos tales como: la abstracción científica, método que se aplicó a través de análisis – síntesis e inducción-deducción. Esto permitió la descomposición de los rasgos fundamentales del sistema financiero, para luego integrar mentalmente las partes previamente analizadas y descubrir sus relaciones esenciales en calidad de elementos que forman parte del núcleo teórico del objeto de estudio. La inducción-deducción, consistió en definir una serie de interrogantes en torno a la teoría relacionada con el tema del riesgo financiero en las organizaciones productivas

El empleo del método teórico histórico-lógico hizo posible valorar los diferentes aportes de diversos autores y tendencias que forman parte de la epistemología del riesgo financiero de la mediana organización productiva, para establecer las tendencias y perspectivas de su desarrollo histórico

El método comparativo propició comparar las diversas teorías desde la perspectiva multidisciplinaria acerca del riesgo financiero a nivel internacional, nacional y local, con el objetivo de definir los elementos comunes y diferenciales de la mencionada actividad en los tres niveles antes mencionados.

El método cualitativo historia de vida permitió el acceso a importante información como: la historia de vida de la institución financiera, el sistema de financiamiento, las vulnerabilidades, perspectivas y tendencias de su desarrollo. Se implementó a partir de una guía de temas, a través de ella va introduciendo nuevas interrogantes que satisfacen las necesidades de información del tema seleccionado

El método análisis de documentos, propició obtener información referente a los documentos vinculados a la organización financiera objeto de estudio, informes sobre finanzas, auditorías, ingresos, oficios, convenios, proyectos, entre otros. A los documentos se les aplicó: el análisis de dominio, que abarcó los aspectos descriptivos del documento, el análisis de taxonomías, que favoreció profundizar en su estructura, el análisis de componentes principales, y el análisis de temas que permite determinar los elementos estructurales de los documentos referentes a los temas abordados relacionados.

### **Revisión de la literatura**

Una de las definiciones poco abordadas en la literatura científica es el concepto de riesgo de las organizaciones financieras. Este delimita el estado intermedio entre seguridad y la quiebra, donde la percepción de riesgos amenazantes determina el pensamiento y la acción. Este particular estatus de la realidad, amenaza, pero todavía no quiebra, es lo que expresa el concepto de riesgo (Ulrich, 2011).

Como puede observarse esta es una definición de riesgo, que no incluye los aspectos organizacionales, por lo que es general. Este es el mismo caso de otras definiciones como la que consideran al riesgo una combinación de la probabilidad asociada a un evento y sus consecuencias. Es la probabilidad de sufrir algún tipo de daño, desde el más pequeño hasta el más imaginable, en la actualidad o en el futuro, por parte de algún grupo humano, cuyas características fundamentales son de origen social y su incremento histórico (Soler, Martínez Arias, & Amengual, 2011).

El riesgo no equivale a destrucción, los riesgos amenazan con la destrucción, comienza cuando termina la confianza en nuestra seguridad, y deja de ser riesgo cuando ocurre la potencial catástrofe. Es la ciencia de valorar las probabilidades como forma de realidad virtual. El concepto de riesgo, considerado científicamente ( $\text{riesgo} = \text{accidente} \times \text{probabilidad}$ ), es la forma de valorar las consecuencias impredecibles de la acción humana (Ulrich, 2011). Pero como se ha afirmado el riesgo no implica destrucción o accidente y este puede existir en una medida igual a 0, señalando la ausencia del riesgo, mayor que 0 y menor que 1, indica la presencia de un riesgo, donde solo existe en forma de amenaza, cuando es igual a 1, significa que se convirtió en daño, un riesgo menor que 0,5 puede favorecer una toma de decisión favorable por considerarlo pequeño, mayor que 0,5 implica el incremento de la amenaza.

Teniendo en cuenta las limitaciones anteriores de la definición de riesgo, se evidencia la necesidad de definir al riesgo organizacional y así suplir uno de los vacíos teóricos existentes en la gestión del riesgo organizacional, donde ha quedado demostrado que en la literatura científica no se ha tratado con rigor. En esta investigación se estima calidad de riesgo organizacional: la probabilidad de ocurrencia de acciones durante la ejecución de los procesos organizacionales, que tengan efecto negativo sobre: el funcionamiento de la organización, sus resultados, los trabajadores, su familia y el medio exterior. Es la forma de valorar las consecuencias impredecibles de la acción humana. Esta definición tiene una relevante importancia teórica y metodológica al favorecer su extensión a cualquier esfera de la realidad, en especial, el caso que nos ocupa, que son organizaciones financieras con un fuerte impacto social negativo.

En la organización financiera objeto de estudio lamentablemente no se contempla el riesgo con todo el rigor teórico que al caso amerita (Maldonado, 2014), pero lo más importante en este aspecto es analizar las acciones que el hombre pueda generar e incidir en el riesgo en la organización financiera (Galindo, 2015).

Este es el caso de la definición de riesgo de crédito, definido como la posibilidad de incurrir en pérdidas (daño), como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de intermediación financiera. Este incumplimiento se manifiesta en el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidades en el pago de las obligaciones pactadas (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014).

Esta concepción del riesgo de crédito, no tiene en cuenta la existencia de factores de riesgo exógenos y endógenos que se constituyen en amenaza e inciden sobre la probabilidad significativa del riesgo, por lo que no se considera este en calidad de un hecho científico multifactorial.

Berrazueta & Escobar (2012), en la investigación denominada Plan de riesgo crediticio para evitar la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Cotopaxi, CACEC, de la ciudad de Latacunga concluye que:

La no existencia de una conciencia plena de la verdadera importancia que representa trabajar mancomunadamente para disminuir los riesgos que causan perjuicios a las Cooperativas, es una premisa que cada miembro del equipo de la empresa debe conocer y aplicar un sistema auténtico y estructurado plan de riesgo crediticio. La cartera de crédito vencida provoca un malestar generalizado por ser un factor negativo que pone en serios aprietos a la cooperativa, ya que al no recibir el reembolso de los créditos otorgados puede causar la quiebra de la institución. (Pag. XCV).

### **Valoraciones entorno a la gestión de riesgos financieros.**

Es importante definir la gestión de riesgos financieros para poder realizar con éxito la gestión organizacional. Una vez más, se puede apreciar inconsistencias teóricas en las definiciones de riesgo financiero, analicemos una de ellas que aparece en la literatura, en calidad de ejemplo, la mayoría de los autores prácticamente la definen de manera similar.

El riesgo financiero se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización. El concepto debe entenderse en sentido amplio, incluyendo la posibilidad de que los resultados financieros sean mayores o menores de los esperados (Merino & Pérez, 2016, pág. 23).

Esta definición es muy general y no se diferencia significativamente del concepto general de riesgo, obviando aspectos esenciales del riesgo financiero. La definición adolece de no considerar al riesgo financiero desde la gestión, en calidad función del control interno y de actividad planificada, controlada, evaluada, y con carácter preventivo, no solo de mitigación de impacto.

Por tales razones, en el estudio se establece una definición más acabada, con un mayor valor científico, que constituye un aporte científico al tema que no ocupa. La gestión de riesgo financiero es una función imprescindible de la gestión financiera, del control interno que permite planificar, organizar, monitorear, controlar, de prevención financiera, determinar las tendencias futuras del comportamiento del mercado, interviniendo en su ordenamiento, reordenamiento y reconstrucción, a través de la evaluación de riesgos financieros, la vulnerabilidad financiera y el daño financiero generado en los socios, en la organización financiera y en las organizaciones en general.

Esta definición tiene una relevante importancia teórico metodológico, pues constituye un aporte a la teoría de la gestión del riesgo, incorpora un nuevo enfoque al introducir a la prevención del riesgo financiero como una condición importante de la sostenibilidad financiera, aplicable a las empresas productivas y a las organizaciones financieras.

Para la gestión del riesgo financiero es importante definir el peligro financiero. (Pavón, 2005). Plantea que la identificación de los peligros financieros como potenciales fuentes de daños, relaciona el factor de riesgos financiero a evaluar en tres pasos, que se presentan a continuación:

1. *Análisis*, validación de fuentes de información y documentación, específicamente para la identificación del riesgo financiero y del peligro financiero de interés: historial propio de incidentes y accidentes como primera fuente que permite detectar riesgos, experiencias ocurridas en empresas del sector y otras fuentes de datos (ejemplo, informes, entre otros.), datos existentes sobre otras empresas afines y la opinión de expertos (Rodríguez & Rovira, 2010).

2. *Inspección de campo*. Una vez recopilada la información y documentación del paso anterior, se crea un equipo técnico de trabajo para comprobar física y directamente en las áreas de la organización, la identificación de los peligros reales y potenciales existentes, recogiendo información primaria que permitan analizar las condiciones existentes y establecer las conclusiones válidas sobre los peligros financieros de interés.

3. *Registros*. Se plasma en registros las actividades realizadas para determinar los factores de riesgo financieros agrupados en dos factores: exógeno y endógeno (Utlu, Deniz; Niebank & Jan-Christian, 2017).

Una vez identificados los peligros financieros, se procede a estimar el riesgo asociado a cada uno de los factores que han sido seleccionados de mayor incidencia en al área que se evalúa, fundamentados en la ecuación básica de riesgos:

$$R (\text{riesgo}) = P (\text{probabilidad}) \times D (\text{daño}).$$

Para el análisis en la organización financiera los casos de riesgos financieros más frecuentes:

Podemos estimar:

$$\text{Riesgo} = \frac{\text{Valor de las utilidades}}{\text{Valor de la inversión}}$$

O la variante que considera la frecuencia:

$$\text{Riesgo} = \frac{\text{No de veces que ocurrió el suceso}}{\text{No de veces que pudo haber ocurrido}}$$

Para el caso del riesgo financiero relativo, es la medida de la fuerza de la asociación entre un factor de riesgo financiero y el daño, por lo que podemos considerar como:

$$\text{Riesgo relativo (RR)} = \frac{\text{T. de i de comp de la OF expuestos al FR}}{\text{T de i de comp de la OF no expuestos al FR}}$$

Para luego plantear la condición de:

Si  $RR = 1$  (No existe evidencia de asociación entre el factor de riesgo y el daño).

Si  $RR > 1$  (El factor de riesgo aumenta el riesgo de aparición del daño).

Si  $RR < 1$  (Disminuye el riesgo de aparición del daño, se trata de un factor de protección).

Para determinar un valor de probabilidad medida por la frecuencia de ocurrencia y además un valor de consecuencia, medidas por la gravedad del hecho considerado riesgo financiero, se utilizan valores del factor frecuencia de riesgo financiero y los valores del factor consecuencias del riesgo financiero respectivamente.

**Tabla 1.1:** Valor del factor frecuencia del riesgo financiero.

| Valor | Frecuencia         | Descripción  |
|-------|--------------------|--|
| 1     | Improbable.        | Nunca ha ocurrido o no hay registros que haya ocurrido en la organización.                 |
| 2     | Muy poco probable. | Puede haber ocurrido en las sucursales de la organización financiera pero no en la matriz. |

|   |                |   |
|---|----------------|---|
| 3 | Poco probable. | Ha ocurrido en la matriz, pero no en la sucursal.         |
| 4 | Probable.      | Puede ocurrir en la organización, pero no en la sucursal. |
| 5 | Muy probable.  | Ha ocurrido en la matriz y puede ocurrir en la sucursal.  |

Fuente Propia de los autores

El análisis de valoración del riesgo financiero considera la probabilidad de ocurrencia y las consecuencias para la organización, para luego, en la matriz de probabilidad del riesgo se determinan la probabilidad con que puede ocurrir el riesgo financiero.

**Tabla 1.2.** *Matriz de probabilidad del riesgo financiero.*

| Riesgo/<br>Daño | Probabilidad |
|-----------------|--------------|
| Muy probable.   | 0,9<1        |
| Probable.       | 0,6< 0,8     |
| Poco probable   | 0<0,5        |
| Improbable      | 0            |

Fuente: Merino , J., & Pérez, P. (2016). Riesgos Financieros. Ed. Mexico: Triana Editores, pág.73-84.

La matriz de riesgo empleada para obtener el valor del riesgo financiero varía en un intervalo de 1 a 100, donde 1 es el valor menor y 100 (5x 20) el valor máximo posible.

Se evaluará la significación del riesgo, según la relación probabilidad (P) por las consecuencias (C)  $R = P * C$ , con los resultados obtenidos de la estimación del riesgo y se compara con la matriz de tolerabilidad, luego se emite un juicio sobre la tolerabilidad del riesgo y se elabora el perfil de riesgo, basado en este juicio se marcan las pautas para la formular de los controles a implementar.

Nivel aceptable: significa que la combinación probabilidad consecuencia no representa un riesgo significativo, por lo que no amerita la inversión inmediata en acciones específicas adicionales para el control. Se considera un nivel de riesgo menor del 10% (Aleliunas, 2013).

Nivel tolerable: no se requiere controles de inmediato, pero se requiere de control periódico para garantizar la eficiencia de éstos. Se pueden tomar acciones para el control,

pero con prioridad de segundo nivel. El nivel de riesgo está entre 20% y 50%. Nivel intolerable: significa que la combinación probabilidad consecuencia representa un riesgo significativo y por consiguiente requiere desarrollar acciones inmediatas para su control, debido al alto impacto, el nivel de riesgo mayor del 50%. Todo riesgo ubicado en este nivel amerita una evaluación, mediante aplicación de herramientas de análisis predictivo (Pavón, 2005).

En proceso de gestión del riesgo financiero es importante el control de riesgo y la prevención del riesgo financiero (Alvarado, 2015), (2015). En los sectores financieros exigen a la organización que instale equipos para el control de las operaciones financieras con el fin de reducir riesgos. Es probable que el método llamado comúnmente control de salida, sea apropiado, considerando los tipos de problemas que se afrontan, en comparación con la aplicación de las medidas preventivas.

La prevención del riesgo se define como cualquier proceso que reduce, evita o elimina el riesgo para preservar los recursos financieros a través de una mayor eficiencia en la gestión financiera, antes de que se conviertan en daño financiero. Las metas de prevención del riesgo es reducir los riesgos financieros, al eliminar las fuentes generadoras de riesgo. Los métodos para el control de riesgos financieros deben tener un objetivo preventivo (Antillana, 2013) como forma de mitigar el impacto de los daños, por tal razón se establecen una serie de medidas que ayuden a afirmar este criterio:

- Establecer acciones técnico administrativas y financieras.
- Modificar la probabilidad y consecuencias del riesgo financiero significativo.
- Disminuir la frecuencia, o la gravedad de las consecuencias o ambos factores.
- Propósito de reducir el riesgo financiero, hasta un nivel tolerable.
- Las medidas deben ser controladas y supervisadas para garantizar su efectividad.
- Evaluar el riesgo financiero después de haber implementado los controles.

La clasificación de los controles para la gestión de riesgos financiero se aplica:

a). De carácter técnico-administrativo. Controles técnicos o administrativos, destinados a modificar el riesgo donde se pueda prevenir, corregir, mitigar el riesgo financiero.

- Prevención: medidas orientadas a reducir la probabilidad de ocurrencia a fin de evitar la materialización de los riesgos financieros. Acciones de reducción del riesgo en el origen o eliminación absoluta de la fuente de riesgo financiero cuando es posible.

- Mitigación: destinada a reducir la gravedad de las consecuencias en caso de que las medidas preventivas fallen, y a minimizar la intensidad y alcance de los daños con el fin de que las pérdidas sean las menores posibles.

- Corrección: controlar los efectos del riesgo financiero durante su materialización.
- Compensación: reponer los daños, para limitar los efectos y proporcionar la reposición física y/o económica del daño, que puede ser en obras o dinero (Pavón, 2005).
- b) De carácter financiero. Manejo de las fuentes y uso de los fondos de la organización financiera para financiar su recuperación, resultante de las pérdidas originadas por la materialización de los riesgos.
- Retención: las pérdidas deberán ser asumidas por la organización de manera consciente, en una de las dos formas siguientes: por asunción de las pérdidas con cargo a cuenta de la organización, por retención planificada o auto seguros con cargo a mecanismos financieros dispuestos de antemano.
- Transferencia: establecer acuerdos o condiciones contractuales, para que, en caso de ocurrir un riesgo financiero previsto, un tercero asuma las posibles pérdidas que se podrán generar en la empresa financiera, y puede aparecer de dos formas:
  - Transferencia no asegurada: subcontratar con un tercero la realización de actividades que llevan implícito el riesgo, para que se haga cargo del riesgo financiero que pueda ocurrir durante su ejecución y las consecuencias económicas que llegase a tener.
  - Transferencia financiera asegurada: transferencia de la reposición financiera de las pérdidas, a través de una compañía aseguradora.

Otras técnicas de control de riesgos financieros de aplicación en las organizaciones financieras se usan a partir de las condiciones económicas y socioculturales son:

- La educación en gestión de riesgo de la gerencia sobre el impacto del riesgo financiero.
- La creación de activistas de riesgo financiero.
- La estimulación material y espiritual a las buenas prácticas para el control de riesgos financieros según Arocena (2012) tiene como eje central la relación sociedad – organización financiera, que responde a los intereses sociales, económicos y políticos, se valora la inserción de la empresa al medio social y responder a sus necesidades. Las teorías analizadas para la selección o formulación de un concepto que abarque los elementos básicos de la gestión de riesgo en la organización financiera considera lo siguiente:
  - ✓ La relación entre intereses sociales, gubernamentales, económicos y políticos.
  - ✓ La acción preventiva de la gestión de riesgo en la empresa financiera.
  - ✓ La gestión de forma activa en la administración de recursos financieros.

- ✓ Las acciones de control de las operaciones financieras.

En la gestión de riesgo financiero es de obligatoriedad, el análisis de las acciones, instrumentos y mecanismos que se emplean en la organización financiera orientados a la administración y uso sostenible de los recursos financieros de que disponen. Esta teoría plantea: un conjunto de acciones, actividades, mecanismos e instrumentos dirigidos a la administración, uso sostenible de recursos financieros, en función de la satisfacción de las necesidades sociales.

La estrategia de gestión riesgo implementar en la organización financiera, debe garantizar la administración de recursos de forma sustentable y sostenible en la ejecución de operaciones financieras, valorar los factores sociales, económicos, tecnológicos y políticos para alcanzar los objetivos propuestos.

### **Gestión empresarial y la gestión del riesgo.**

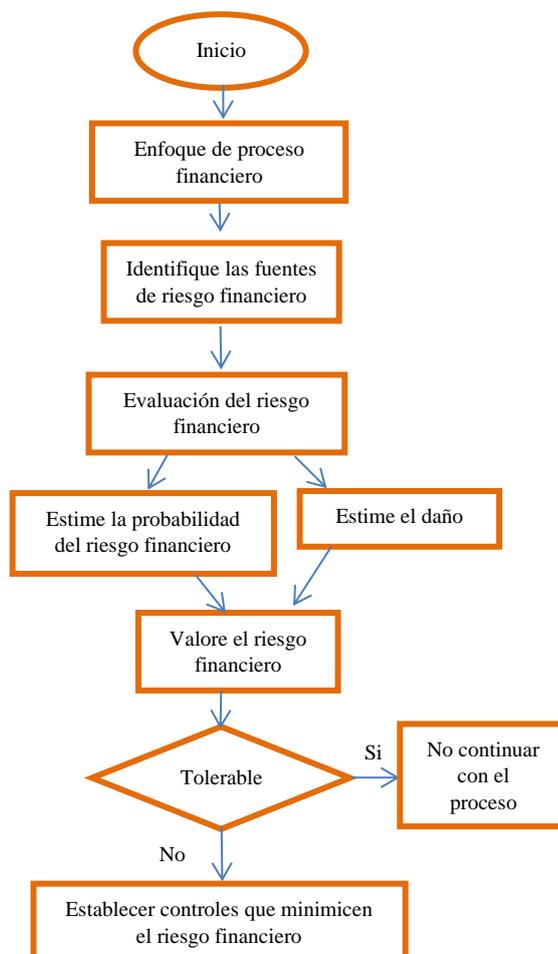
Es evidente, que existe una estrecha relación entre la gestión empresarial, y la gestión del riesgo. En ellas se valora la relación entre la satisfacción de las necesidades espirituales y materiales, valorando lo social como factor fundamental para el desarrollo de la calidad de vida, al establecer al aspecto económico como prioritario para el desarrollo de una buena calidad de vida. Los intereses sociales, políticos y culturales tienen relación directa con el riesgo financiero y la calidad de vida.

La gestión de riesgos financiero está diseñada con un carácter de proceso, con elementos de entrada, transformadores y de salida, en la que se valoran los factores que se gestionan en cada etapa, a partir del modelo diseñado. Las principales etapas para la gestión de riesgos en las organizaciones se diseñan considerando la identificación y estimación como etapas claves en la gestión de riesgos a nivel global y en algunas empresas líderes del Ecuador en gestión de riesgo, y así poder aplicar el principio de la prevención con el fin de evitar que el riesgo financiero esté presente en la organización. Las etapas a considerar para este proceso de gestión de riesgos financieros, según (Pavón, 2005) son:

1. Identificación del peligro.
2. Estimación del riesgo.
3. Valoración del riesgo.
4. Control del riesgo.
5. Evaluación del impacto de la gestión de riesgos financieros.

El flujograma que a continuación aparece revela el modelo a seguir durante el proceso de gestión de riesgos financiero, con un carácter de proceso para diferenciar las etapas de entrada o inicio, de transformación, aplicación y/o medidas o control. Este enfoque sistémico de gestión de riesgos financiero puede ser aplicado en todas las entidades y niveles de una organización ya sea de modo estratégico, táctico u operacional.

**Figura 1.** Flujoograma para la gestión de riesgo financiero.



En los pasos anteriormente descritos se gestiona el riesgo, aspecto que se le confiere carácter de proceso: Identificación del peligro, estimación del riesgo, valoración del riesgo, control del riesgo y evaluación del impacto de la gestión de riesgos financieros. Seguidamente se identifican la fuentes de riesgo financiero que son los factores de riesgo tanto exógenos, como endógeno, sobre lo anterior se calcula matemáticamente la probabilidad de riesgo financiero y se calcula también el posible daño, a partir de estos valores se determina el riesgo financiero y según su valor se establece si este es tolerable o no, en caso de confirmarse se detiene el proceso, de lo contrario se elabora e implementa un sistema de prevención: control, monitoreo y mitigación del riesgo financiero.

Para la selección de los requisitos de entrada del proceso de gestión de riesgos se consideran los indicadores que más influencia tienen en la aparición de los riesgos.

**Tabla 1.3:**

*Requisitos de entrada del proceso de gestión de riesgos.*

| Requisitos del proceso | Requisitos legales y especificaciones.         |
|------------------------|--|
| Organización           | Funciones, responsabilidad y autoridad.        |
| Recursos               | Materiales, de insumos y financieros           |
| Equipos y herramientas | Tecnologías disponibles.                       |
| Recursos humanos       | Perfiles de cargo y calificación del personal. |
| Métodos                | Estándares de operación y procedimientos.      |
| Medio social o entorno | Áreas de influencia, características sociales. |
| Mediciones.            | Inspecciones, registros, equipos de monitoreo. |

**Elaborado por:** Los autores.

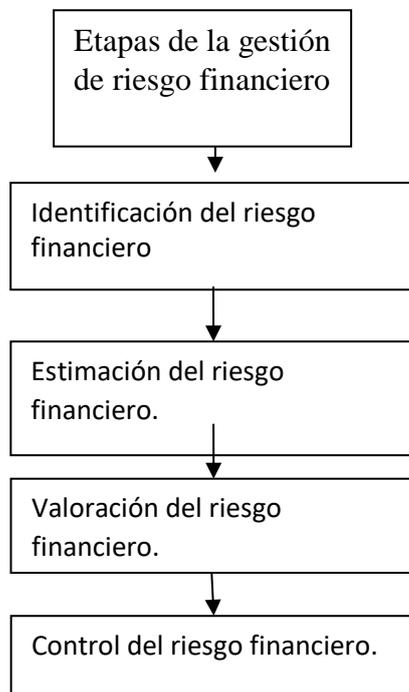
Los elementos transformadores del proceso operacional de gestión de riesgos de mayor influencia de acción en la organización financiera son: la selección racional de los recursos, chequeo del cumplimiento de los requisitos técnicos de los recursos, las fuentes generadoras de impactos, los métodos de operaciones, el seguimiento de proceso a partir de las operaciones tecnológicas y las comprobaciones de los indicadores de la organización financiera que impactan negativamente en el funcionamiento de la empresa financiera.

Los elementos de salida del proceso de gestión de riesgos lo constituyen: el riesgo financiero en la organización, el riesgo de asociado con las utilidades, con las tasas de amortizaciones, con los impagos de los socios, con la falta de garantías, con la inestabilidad laboral y económica de los socios y el riesgo de daño a la organización financiera por políticas y condiciones cambiantes en el ámbito nacional e internacional.

**Metodología para la eficiente gestión de riesgo financiero.**

Existen en la literatura variadas metodologías de gestión de riesgo, entre los diversos estudiosos del tema se encontraron a: Ochoa & Setzer (2002); Luján & Echeverría (2004); Vila (2005), Tudela, & Young (2005); Hincapié (2007); Ballesteros & López (2009); Toro & Rosas (2012)

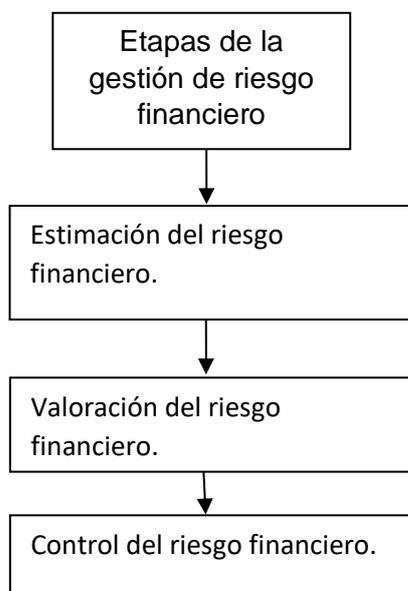
**Figura 2.** Metodología para la gestión de riesgo financiero.



Fuente: Ochoa & Setzer, (2002)

Se puede apreciar que en la metodología no se tiene en cuenta la gestión de la información y el conocimiento, ni el proceso de evaluación de la eficiencia de la metodología aplicada, en calidad de aspectos claves para gestionar adecuadamente el riesgo.

**Figura 3.** Metodología para la gestión de riesgo financiero.

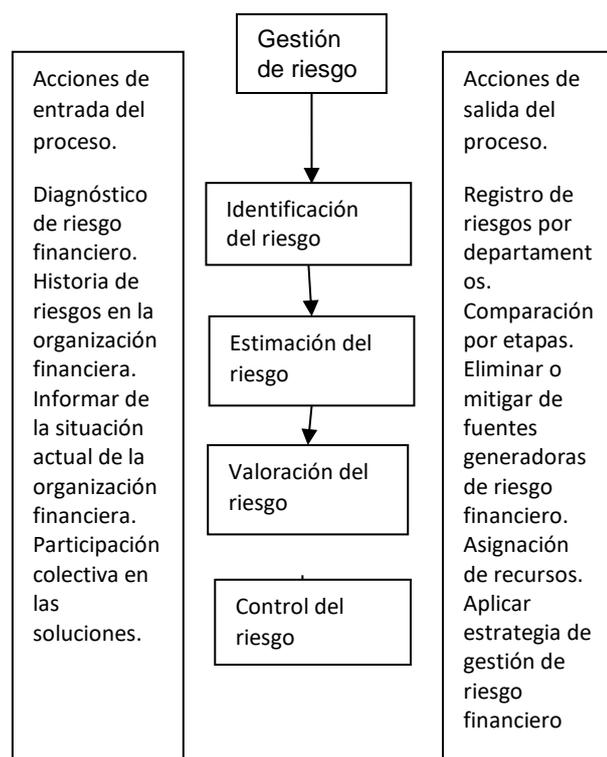


**Fuente:** Toro, & Rosas, (2012)

En esta metodología, es evidente, que no se tiene en cuenta la gestión de la información y el conocimiento, la evaluación de la eficiencia de la metodología aplicada y no contiene la identificación de los factores de riesgo financiero.

Las metodologías propuestas de los diferentes autores, como se ha señalado, tienen un conjunto de limitaciones que, en la metodología propuesta en el presente estudio, se perfeccionan, logrando una efectividad en su aplicación, al incorporar aspectos de obligatoriedad que no están presentes en las anteriores. Por tales razones es imprescindible perfeccionar la metodología para la gestión de riesgo, definiendo en cada etapa de gestión de riesgos financieros las acciones que permitan la implantación de éste modelo de gestión de riesgos a partir de métodos preventivos, que eliminen o mitiguen la aparición de los riesgos en las cooperativas de crédito y servicio. A continuación, se exponen algunas de estas acciones fundamentales de la metodología:

**Figura 4.** Acciones fundamentales para la gestión de riesgo.



**Elaborado por:** Los Autores

El tener en cuenta los aspectos negativos de las metodologías antes analizadas, considerar los aspectos que se estiman adecuados a las condiciones de las organizaciones financieras objeto de estudio, la metodología presentada para estudiar el fenómeno del riesgo, tiene las siguientes ventajas desde la perspectiva teórica que se describe a continuación a continuación:

1. Se considera a la gestión de la información y el conocimiento un aspecto de vital importancia en la gestión de riesgo.
2. Reconoce riesgo en las organizaciones financieras como una probabilidad: magnitud a la que es probable la ocurrencia de un evento –daño.
3. Determinación de las fuentes del riesgo o el origen del riesgo en las organizaciones financieras entre las que se señalan:
  - Los riesgos en las organizaciones financieras debido a la incompatibilidad de las posibilidades de elección.
  - El desconocimiento de la totalidad de las posibilidades que provoca el desconocimiento de sus consecuencias.

3. Gerencia de riesgos organizacionales: proceso coordinado mediante el cual se analizan, valoran y controlan los riesgos en una organización.

4. Análisis de riesgos organizacionales: El uso sistemático de información para identificar las fuentes y estimar el riesgo. El análisis del riesgo proporciona las bases para la evaluación y control de los mismos. Sus momentos fundamentales se enumeran a continuación:

- Identificación de las fuentes: proceso de encontrar, listar y caracterizar fuentes de riesgos en las organizaciones financieras potenciales capaces de originar sucesos no deseables. La identificación de fuentes determinada por la identificación de peligros en las esferas de: seguridad, la calidad de vida, las utilidades, los servicios, créditos, mercado, promoción, demanda y oferta.

- Tratamiento y/o control del riesgo: proceso de selección y aplicación de medidas de carácter técnico, administrativo o financiero para modificar el riesgo.

- Riesgo residual: es el riesgo en las organizaciones financieras que queda después que las medidas correctoras y controles han sido aplicados.

- Riesgo tolerable: es el riesgo en las organizaciones financieras que se ha de reducir a un nivel que la organización pueda soportar en relación con sus obligaciones legales y sus propias políticas.

- Estimación de riesgo en las organizaciones financieras: es el proceso de asignar valores a la probabilidad y consecuencia de un riesgo.

- Valoración del riesgo en las organizaciones financieras: es el proceso de comparar el riesgo estimado contra el criterio de riesgo tolerable, para determinar la importancia del riesgo y decidir si es tolerable o no.

- Impacto en las organizaciones financieras: los conceptos analizados valoran la magnitud del daño relacionado con la producción o actividades que desarrolla el hombre para satisfacer necesidades, los cambios que provoca el hombre en el sistema organizacional y las transformaciones que dependen de intereses sociales, económicos, políticos y del entorno social, además del empleo de tecnologías. Por lo tanto, se considera impacto a cualquier consecuencia negativa o positiva que pueda resultar de los aspectos vinculados a los procesos, operaciones, servicios y productos de una organización a través de todo el ciclo de actividades de sus negocios.

- Peligro financiero: situación que tiene el elevado potencial o probabilidad de provocar daños como: daños a la propiedad, a las utilidades, a la seguridad, a los servicios, a los clientes, entre otros.

La diferencia que hace Ulrich (2011) entre riesgo y peligro apunta al problema sociológico actual de la aceptación de las decisiones de riesgo, donde los agentes decisores constituyen el riesgo y los factores afectados el peligro o la amenaza. No compartimos del todo esta definición de (Pavón, 2005) y (Luhmann, 1998), pues

consideramos que el peligro es un riesgo, no solo potencial, sino que tiene una probabilidad elevada de generar daño, por encima del 0,8, donde casi es inminente que provoque un impacto negativo.

- Vulnerabilidad: es la predisposición a sufrir pérdidas o daños de los elementos expuestos al impacto de un peligro de determinada severidad.

Los principales conceptos a considerar para definir la vulnerabilidad organizacional financiera son:

1. La sensibilidad, grado en que la organización es modificada por una perturbación.
2. La capacidad de respuesta de la organización de resistir a la perturbación.
3. La exposición de la organización a la perturbación.

La vulnerabilidad en la organización financiera está relacionada directamente con los elementos vinculados al peligro que podría estar expuesto.

- La incertidumbre se refiere a los sucesos imprevisibles; a la probabilidad de ocurrencia que no puede ser estimada, no hay forma de medirla porque no se conoce de antemano. Es evidente, que existen metodologías para el estudio de riesgo en sentido general, pero no existe una metodología para la determinación de los riesgos empresariales, que como se ha expresado, se diferencia de la teoría del riesgo y que por sus especificidades debe ser abordado como una categoría con determinada independencia.

En la literatura científica abordada, se ha podido determinar que en las organizaciones financieras los riesgos tienen como principio de clasificación fundamental la fuente que los genera Antillana, (2013). La mencionada clasificación abarca los siguientes tipos de riesgo: riesgos endógenos y exógenos. Los endógenos son internos y los exógenos son externos; los primeros están asociados a las debilidades de la organización y los externos a las amenazas externas. Por la importancia capital que tienen para el estudio al ser los portadores fundamentales del riesgo organizacional que, a su vez, implica la aparición de un daño en dependencia de la vulnerabilidad de la organización en que se enmarcan.

Entre los riesgos de las organizaciones que pueden dar origen a la aparición de impacto organizacional en el área, se encuentran los riesgos financieros. Los riesgos financieros de origen organizacional tienen su partida en la disposición de los medios de financiamiento y demás elementos presentes en el ámbito donde se desarrolla la actividad, la utilización de numerosos recursos, las tasas de retorno, la capacidad de pago del cliente, su estabilidad laboral, las utilidades y la calidad de los servicios entre otros, generan riesgos, que pueden dar origen a la afectación del proceso de desenvolvimiento normal de la organización, como resultado de la transferencia de recursos que adquieren las formas elementales de riesgos empresariales con sus respectivos peligros.

Se dice que una organización financiera tiene un riesgo de quiebra cuando el procedimiento de trabajo no implica el acceso al punto de peligro, siendo necesario un

fallo del sistema en evaluación del peligro y de seguridad financiera para que se produzca el impacto negativo.

Cuando el método de trabajo implica el acceso permanente a la zona de peligro y un fallo en el sistema de seguridad, esta genera una elevada certeza de un impacto negativo en el sistema organizacional, esto conlleva a una situación de alto riesgo y se considera que existe un nivel de riesgo empresarial muy alto cuando, siguiendo el método de trabajo establecido, un fallo en el procedimiento y en la toma de decisiones conducirá a un daño con casi absoluta certeza.

La magnitud de los efectos financieros sobre el hombre está en función de parámetros de: estabilidad laboral, capacidad de pago e intereses, historia de las operaciones financieras, entre otros. Estos pueden generar efectos psíquicos adversos que provocan en la organización financiera y en no pocos casos al sistema financiero, como los siguientes: irritabilidad, aptitudes violentas por lo clientes, miedo, inseguridad, entre otro, lo que estimula la fuga de capitales (FECCEA, 2013 p.24)

El nivel de riesgo no depende solamente de las características intrínsecas de la organización, sino también de factores extrínsecos, que obedecen a las amenazas externas. Los riesgos asociados a los procesos financieros, en dependencia de sus propiedades se pueden agrupar en varios tipos: los riesgos para el otorgamiento de créditos, para el financiamiento de proyectos, de seguridad, de estabilidad económica del cliente, de políticas estatales e internacionales, riesgos en las tasas de retorno, de factibilidad económica, de competencia y de mercado.

En el análisis de riesgo financiero se establece un inventario de los Niveles Límites Admisibles (NLA) de financiamiento y se valoran las siguientes consideraciones:

1. Cuando la capacidad de financiamiento es igual que la tasa de amortización.
2. Cuando para un financiamiento dado deberá cumplirse simultáneamente que:
  - La tasa de amortización sea mayor que el valor del financiamiento.
  - El valor de financiamiento debe estar en correspondencia con la capacidad de pago del socio.
  - La capacidad de pago del socio estará en correspondencia con su estabilidad financiera y económica.
  - La capacidad de pago del socio se corresponderá con las garantías legales y económicas del mismo.
5. La evaluación de la eficiencia de la metodología para la gestión de riesgo.

Sobre la base de los aportes teóricos en las metodologías antes analizadas, y las limitaciones presentes en ellas, se consideran otros procedimientos que se consideran de capital importancia para su efectiva implementación, en esencia, son pasos propuestos

que no están presentes en las metodologías antes estudiadas, ajustadas a las condiciones de las organizaciones financieras objeto de estudio, sobre este fundamento se presenta una metodología que permite gestionar el riesgo financiero de una manera más efectiva, que a continuación se explica:

I - Gestionar adecuadamente la información y el conocimiento en función del riesgo financiero significa la sistematización de la información y el conocimiento, en función del análisis del riesgo financiero para identificar las fuentes y estimar el riesgo financiero en las medianas organizaciones. Es la base para la evaluación y control de los riesgos financieros.

II - Realizar un diagnóstico de la organización financiera objeto de evaluación del riesgo financiero.

III - Identificar las fuentes del riesgo financiero entre las que se sitúan inventariar las fuentes generadoras de riesgo financiero en la organización, que pueden estar vinculados con las vulnerabilidades, que elevan las probabilidades de daño a la empresa.

IV - Determinación de la vulnerabilidad de la institución financiera: son las debilidades y amenazas presentes en la organización que constituyen factores que inciden en la aparición del riesgo financiero, que en dependencia de su magnitud puede generar daños en las actividades fundamentales. La vulnerabilidad de la institución financiera está asociada también a la capacidad de respuesta de la organización, en relación a exponerse y resistir los impactos negativos que ejercen los factores de riesgo. La vulnerabilidad es la medida del peligro existente en la organización, indica que el riesgo absoluto está muy próximo a los límites de confianza permisibles de riesgo.

V - Determinación de la probabilidad de riesgo financiero absoluto: es el proceso de determinar con la ayuda de modelos matemáticos, la probabilidad absoluta de que ocurra un daño como resultado de sus vulnerabilidades financieras.

VI - Determinación de la probabilidad de riesgo financiero tolerable: es el riesgo que implica la existencia de una probabilidad que todavía no indica la existencia de peligro y daño significa la existencia de una adecuada gestión financiera, donde el peligro del daño ha sido minimizado hasta probabilidades no significativas. Es, además, el intervalo de confianza que se sitúa entre un límite inferior y superior de riesgo financiero admisible.

VII - Evaluación del peligro financiero: Es el incremento significativo del valor del riesgo absoluto muy próximo al riesgo límite superior o inferior del riesgo tolerable. Situación que tiene el potencial de provocar daños. Es una forma de existencia de la percepción y conciencia del riesgo.

VIII - Evaluación del riesgo financiero: es el proceso de comparación estadística del riesgo absoluto estimado con respecto al riesgo tolerable, para determinar si el riesgo absoluto es tolerable o no.

IX- Evaluación del posible daño financiero como consecuencia del riesgo financiero: Los pasos antes analizados permiten valorar la magnitud del posible daño a generar en caso de materialización del riesgo financiero relacionado con las diferentes esferas de acción de la organización financiera, para satisfacer necesidades sociales, esto incide significativamente sobre los cambios que provoca el hombre en el sistema organizacional financiero, vinculados a intereses sociales, económicos, políticos, del entorno social y del empleo de tecnologías. Cuando se refiere al riesgo financiero, se hace referencia al impacto que provoca, el mismo, sobre la organización con consecuencias negativas para los procesos, operaciones, servicios y productos de la organización a través de todo el ciclo de actividades.

X- Evaluación del riesgo residual financiero: es el riesgo resultante, que existe una vez aplicadas las medidas, controles y evaluaciones establecidas para mitigar o disminuir el riesgo absoluto y que debe situarse entre los valores de probabilidad permisibles para el riesgo tolerable.

XI- Diseñar e implementar una eficiente estrategia de gestión de riesgos financiero: es el proceso mediante el cual se analizan, valoran, controlan y evalúan los riesgos financieros en la organización financiera (FCCEA, 2013).

XII- Evaluar la eficiencia de la estrategia de gestión de riesgo financiero implementada: es el proceso mediante el cual se analizan, valoran y evalúan los resultados, métodos y fundamentos teóricos de la estrategia de riesgo financiero empleada, basado en su capacidad para predecir, prevenir y mitigar los impactos financieros negativos.

## Conclusiones.

- La exhaustiva revisión y análisis del estado del arte, enfocado en el dominio de la teoría general del riesgo y su aplicación en el contexto de las instituciones financieras del sector popular y solidario, demuestra la relevancia del tema desde una perspectiva internacional y nacional lo que avala la importancia de abordarlo para mejorar la eficiencia de la gestión financiera en las cooperativas de ahorro y crédito.
- El diagnóstico permitió constatar las falencias existentes como el escaso dominio teórico y metodológico del riesgo financiero en las instituciones estudiadas, lo que corrobora las probabilidades de riesgo en calidad de factor endógeno (control interno), esto amerita con urgencia el diseño e implementación de un sistema de capacitación en las mencionadas instituciones y el uso de una adecuada metodología.
- El estudio y análisis de la información sobre la base de un diagnóstico, permitió determinar las debilidades de la gestión administrativa y financiera, de las

cooperativas de ahorro y crédito en la República del Ecuador, donde el control interno debe asumir un papel protagónico en la identificación, estimación y evaluación, para establecer controles que minimicen las probabilidades de riesgos financieros. El control interno debe ser utilizado como herramienta para la toma de decisiones en el desarrollo y efectividad de las organizaciones financieras y en esta parte, los gerentes u directivos tienen un rol muy importante.

- La implementación de la metodología seleccionada precisa sobre aspectos teóricos entorno a la gestión de riesgo, por parte de las instituciones objeto de estudio, minimiza el nivel de incertidumbre sobre el riesgo financiero, creando la necesidad de utilizar instrumentos que garanticen los niveles de tolerancias asumibles por las entidades financieras y poder efectuar acciones correctivas para minimizar efecto de suspense en las cooperativas de ahorro y crédito.
- Del presente estudio, se infiere la un propuesta para evaluar la eficiencia de la metodología empleada para la evaluación de riesgo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, debido a que estas organizaciones por no tener el suficiente recursos en muchas oportunidades no cuentan con la tecnología y software suficiente que puedan minimizar el riesgo operativo en las mismas y, más aun con el sistema de elecciones de directivos que, en su generalidad, no tienen el suficiente conocimiento para poder dictar políticas en beneficio de sus asociado.
- Para futuras investigaciones, sobre este tema, se sugiere profundizar en otras aristas relacionadas con el riesgo en la gestión financiera, como el uso no adecuado de la tecnología dada la importancia que reviste para un buen funcionamiento de las organizaciones financieras.

## Bibliografía

- 31000, N. I. (2002). *El valor de la gestión de riesgos en las organizaciones*.
- 31000, N. I. (2002). *El valor de la gestión del riesgo en las empresas financieras*.
- Aleliunas, R. (2013). *Summary of A New Normative Theory of Probabilistic*. Ithaca: Cornell University Library.
- Alvarado, T. (2015). *Planificación estratégica a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa*. Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Andrade Galiano, Z. (2014). *El delito de peculado de las máximas autoridades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, derivado de los procesos de contratación pública*. Universidad de Las Américas. Quito, Ecuador: Facultad de Derecho. Obtenido de Recuperado de: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/1792/1/UDLA-EC-TAB-2014-51.pdf>
- Antillana, J. (2013). *Auditoría interna*. México: Editorial Pearson Educación. Tercera Edición.
- Arcos, V., & Villarroel, M. (2010). *Aplicación de una auditoría de Gestión en la Cámara de Comercio de la ciudad Latacunga, provincia de Cotopaxi, en el periodo enero - junio*

2010. Universidad Técnica de Cotopaxi. Obtenido de Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/977/1/T-UTC-0678.pdf>
- Arocena, F. A.-1. (2012). *Racionalidad limitada y gestión de riesgos en la sociedad del riesgo global*. España: Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas de España.
- Banco Central del Ecuador. (s.f.). Obtenido de [https://www.bce.fin.ec/documents/pdf/proyecto\\_bid\\_bce/Coacsaprobadasxregionact.pdf](https://www.bce.fin.ec/documents/pdf/proyecto_bid_bce/Coacsaprobadasxregionact.pdf)
- Becerra, L. (s.a). *Gestión Administrativa y Financiera*. Universidad Industrial de Santander. Obtenido de Recuperado de <http://es.slideshare.net/wcolmen/herramientas-administrativas-y-financieras-parte-i>
- Berrazueta, S., & Escobar, B. (2012). Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Cotopaxi. XCV.
- Berrazueta, S., & Escobar, B. (2012). Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Cotopaxi. Latacunga, Cotopaxi, Ecuador: Universidad de Cotopaxi.
- Cabanellas, G. (s.f). Diccionario Juridico elemental. Argentina, Heliasta S.R.L.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador Asamblea Constituyente 2008. Quito. Obtenido de Recuperado de: [http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion\\_Asamblea\\_Ecuador\\_3.html](http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion_Asamblea_Ecuador_3.html)
- FCCEA. (2013). El control interno. En *Contabilidad y Auditoria* (pág. Pag. 24). Obtenido de Recuperado de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse86.html>
- Galindo, J. (2015). *El concepto riesgo en las teorías de Ulrich Beck y Niklas Luhmann, N*. Mexico : Universidad Nacional Autonoma de Mexico.
- Jaramillo, A. (2005). *Manual de cooperativismo y economía solidaria*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- JPRMF, J. d. (2014). *Nueva Segmentación Sector Financiero Popular y Solidario*. Quito.
- Juárez , V. (6 de 10 de 2010). Listado con 37 tipos y ejemplos de fraude. Obtenido de Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/37-tipos-ejemplos-fraudes/>
- Kotler, P. (2005). *Dirección de Marketing*. CHICAGO: PEARSON.
- Laville, l. (2012). *Economía Social y Solidaria: conceptos, prácticas y políticas públicas*. País Vasco: Hegoa.
- LOAFYC. (16 de mayo de 1977). Ley Organica de Administración Financiera y Control. *Decreto Supremo No. 1429. Registro Oficial No. 337, pag. 71*. Obtenido de Recuperado en: [file:///C:/Users/Grether/Downloads/Ley%20Organica%20de%20Administraci%C3%B3n%20Financiera%20y%20Control%20-%20Decreto%20Supremo%20No.%201429%20\(1977\).pdf](file:///C:/Users/Grether/Downloads/Ley%20Organica%20de%20Administraci%C3%B3n%20Financiera%20y%20Control%20-%20Decreto%20Supremo%20No.%201429%20(1977).pdf)

- LOEPS. (2012). Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Decreto No. 1061. *Registro Oficial Suplemento 648, Pag. 54*. Obtenido de Recuperado de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Reglamento%20a%20la%20Ley%20Organica%20del%20sistema%20de%20economia%20popular%20y%20solidaria%20DE1278-23ago2012.pdf/a86ec15b-a269-4ab6-8772-083ef6b80dfe>
- LOEPS. (octubre de 2014). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (a. 1. 115, Ed.) Quito, Ecuadr: Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas de la EPS Y SFPS. Obtenido de Recuperado de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Econom%C3%ADa%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0fb9b64e-fecf-485e-ba73-63df33aa9e6f>
- Luhmann, N. (1998). *Sociología del Riesgo*. U. Iberoamericana, Ed. Mexico: Triana Editores.
- Maldonado, Y. &. (2014). *Estimación del riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión utilizando un modelo logit en la ciudad*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Merayo, A., & Barzaga, O. (2010). El perfeccionamiento de la gestión ambiental desde el análisis de riesgo para la toma de decisiones. *Revista trimestral Ciencia Holguín*(ISSN: 1027-2127). Obtenido de RECUPERADO DE <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/viewFile/700/572>
- Merino , J., & Pérez, P. (2016). Riesgos Financieros.
- Nocedo, I. (1983). *Metodología de la investigación Pedagógica y Psicológica*. Ciudad de la Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Olabuénaga, R. ., (2012). *Metodología de la investigación cualitativa* . España: Publicaciones de la Universidad de Deusto (5a. ed).
- Pavón, H. (2005). *Gerencia de riesgos en Cuba*. La Habana.: Editorial Ciencias Sociales.
- Pérez, A. (2005). *Los riesgos. Especialista del IEIT* . La Habana, Cuba.
- Rodriguez, & Rovira. (2010).
- Ruiz H, H. A. (15 de noviembre de 2009). El peculado en el código penal ecuatoriano. Obtenido de Recuperado de <https://lasinfracciones.wordpress.com/2009/11/15/el-peculado-en-el-codigo-penal-ecuatoriano/>
- Soler, H., Martínez Arias, R., & Amengual, P. M. (2011). *Estadística aplicada a la investigación lingüística*. Madrid: Editorial Universitaria EOS.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (octubre de 2012). Boletín de Coyuntura No 1. El Sector Económico Popular y Solidario en Ecuador. Quito. Obtenido de Recuperado de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/EI%20sector%20econ%C3%B3mico%20popular%20y%20solidario%20en%20Ecuador%20final.pdf/ac0cded6-d7bc-4fb7-8c6a-46e9010aa4c8>

- Ulrich. (2011). *Retorno a la teoría de la sociedad del riesgo*. España: Universitat. Munchen.
- Venegas Arias . (2012). Norma Técnica No. 13. Irregularidades más usuales y como prevenirlas. (E. p. C, Ed.) Obtenido de Recuperado de <http://pagina.quarzo.com/aseuned-old/images/Nota%20Tecnica13-%20IRREGULARIDADES%20MAS%20USUALES%20Y%20COMO%20PREVENIRLAS.pdf>

## SELECCIÓN DE PROVEEDORES, FACTOR DE ÉXITO EN LA GESTIÓN DE COMPRAS DEL PRODUCTO RESTAURACIÓN

## SELECTION OF SUPPLIERS, SUCCESS FACTOR IN THE MANAGEMENT OF PURCHASES OF THE RESTORATION PRODUCT

**Autores:**

**Vladimir Alvarez Ojeda**

Docente ULEAM, extensión Bahía de Caráquez

[escuchef@hotmail.com](mailto:escuchef@hotmail.com)

**José Víctor Hugo Nevarez Barberán**

Docente ULEAM, extensión Bahía de Caráquez

[victnev@hotmail.com](mailto:victnev@hotmail.com)

**Allan Ramiro Sisalema Naranjo**

Docente ULEAM, extensión Bahía de Caráquez

[allansisalema@hotmail.com](mailto:allansisalema@hotmail.com)

**Yanelis Ramos Alfonso**

[yanelis.ramos@utm.edu.ec](mailto:yanelis.ramos@utm.edu.ec)

Docente Universidad Técnica de Manabí.

**Fecha de aceptación 27/10/2020 - Fecha de publicación 14/12/2020**

### Resumen

La presente investigación tiene como objetivo, la selección de proveedores para alcanzar una correcta gestión de los procesos de compra en organizaciones gastronómicas, siendo un elemento indispensable mantener proveedores sostenibles y seguros. Los proveedores que coexistan dentro de la gestión empresarial de instalaciones gastronómicas, determinan en gran medida el éxito de ésta. El contar con buenos proveedores no sólo significa contar con recursos de calidad y poder ofrecer productos de calidad, sino también la posibilidad de tener bajos costos, o la seguridad de contar siempre con los mismos productos cada vez que se requieran. Por lo que cada oportunidad que tengamos que elegir a nuestros proveedores, debemos tomarnos nuestro tiempo y evaluar bien las diferentes alternativas que existan ya que es sumamente necesario adquirir bienes y servicios para generar efectos eficientes en su productividad, siendo evidente seleccionar proveedores que mejor se ajusten al cumplimiento los estándares de calidad de materias primas, que se utilizan en el proceso de elaboración, y así poder satisfacer necesidades de la organización y del consumidor final, (el cliente). En el estudio se analiza los principales elementos claves que intervienen en la selección de proveedores, las mismas fueron determinadas por método de expertos, detallando aspectos teóricos vinculados a la gestión de compras, se utilizaron métodos teóricos deductivo e inductivo que conllevan análisis y síntesis, de la revisión de los documentos como libros, revistas, y otros tipos de

materiales de información científica relacionados a la temática, dándole lógica y coherencia a la presente investigación.

**Palabras claves:** Selección de proveedores, sostenibles, restauración, recursos, estándares

### Summary

The objective of this research is the selection of suppliers to achieve a correct management of the purchasing process in gastronomic organizations, being an essential element to maintain sustainable and safe suppliers. Suppliers that coexist within the business management of gastronomic facilities will largely determine its success. Having good suppliers not only means having quality resources and being able to offer quality products, but also the possibility of having low costs, or the security of always having the same products every time they are required. So every opportunity that we have to choose our suppliers, we must take our time and carefully evaluate the different alternatives that exist since it is extremely necessary to acquire goods and services to generate efficient effects on their productivity, being evident to select suppliers that best fit to the fulfillment of the quality standards of raw materials, which are used in the production process, and thus be able to satisfy the needs of the organization and the end consumer, (the client). The study analyzes the main key elements that intervene in the selection of suppliers, they were determined by expert method, detailing theoretical aspects related to purchasing management, deductive and inductive theoretical methods were used that involve analysis and synthesis, of the review of documents such as books, magazines, and other types of scientific information materials related to the subject, giving logic and coherence to the present investigation.

**Keywords:** supplier selection, sustainability, restoration, resources, standards

### Introducción

La selección de proveedores se puede concebir por diferentes criterios, ya sea por falta de abastecedores al momento de iniciar operaciones, o simplemente se requiere mejorar los servicios ofrecidos por otros proveedores, buscando una mejor calidad de servicio que satisfaga las necesidades, ampliando la cartera de opciones para ser más productivos; de acuerdo a (Sarache, Castrillón, & Ortiz, 2009) en la búsqueda de mejores desempeños competitivos, una tendencia mundial es la gestión de las cadenas de abastecimiento. Para este propósito, la selección de proveedores constituye una decisión estratégica de alto impacto en el desempeño de la organización.

Actualmente existen muchas técnicas de evaluación que auxilian en el proceso de selección de proveedores, sin embargo no existe consenso sobre cuál de ellas es mejor que otra o bajo qué circunstancias usarlas (García, Romero, y Canales, 2010); el éxito en

la selección de proveedores de bienes y servicios, se encuentra fomentado por los tipos de impactos que tendrán sus abastecimientos ofertados, y esto se notará por las características que se reflejen, dándole calidad y competitividad a una organización.

El restaurador o gestor, afirma tener suficientes proveedores y cree que gestiona sus compras a precio razonable, en cuanto a la gestión de compras, se detectan numerosas oportunidades de mejora. Se pudo constatar que la gestión de las compras se realiza de manera empírica, ya que ellos mismo van la adquisición de productos, dado que más de un 50 % de los restaurantes realizan sus compras personalmente, siendo un coste de oportunidad para ir a ver nuevos proveedores o mejora de calidad y precio (Hernández y Navajas, 2018).

Toda empresa necesita adquirir recursos para la realización de sus operaciones. La gestión de compras es el conjunto de actividades a realizar en la empresa para satisfacer esa necesidad de la forma más eficiente. Proceso por el cual se adquieren bienes, insumos, activos, para las operaciones de una empresa (Polanco, 2012).

El departamento de compras tiene que asegurar la recepción de los materiales adecuados y en la cantidad requerida, con el objeto de transformarse y poder hacer las entregas a tiempo del producto terminado a los clientes; al mismo tiempo, debe de cuidar de mantener sólo el inventario pertinente para cubrir las necesidades y mantener un coeficiente de seguridad razonable y no caer en costos de almacenamiento que están constituidos por el interés sobre la inversión, la obsolescencia y los costos de espacio (Portal, 2011).

El objetivo de este artículo, puntualiza la importancia que tiene la selección de proveedores, como factor de éxito para la gestión de compras en la gastronomía, fruto del análisis realizados en múltiples contextos e investigaciones de diferentes autores, que aportan mejoras en la gestión de compras a realizar para la restauración en general. Como complementa (Pacheco A.; Pupo J.; Para, E. , 2019 ) La gestión de proveedores es un elemento vital en la administración moderna de las organizaciones, sobre todo si se considera que a partir de la calidad de las entradas se puede garantizar la calidad de las salidas. Es por ello que se hace necesario que los gerentes encargados del

aprovisionamiento tengan herramientas que les permitan tomar decisiones ágilmente, y en la medida de lo posible, que sean objetivas y fáciles de usar.

### **Materiales y métodos**

Una efectiva selección de proveedores permite fortalecer los procesos de producción, distribución, almacenamiento y comercialización; si se tienen proveedores confiables y sujetos a las políticas de la empresa, se pueden mejorar tiempos y disminuir costos. Se han apuntado criterios de selección de proveedores por diferentes autores, como la experiencia, cantidades mínimas posibles a entregar, relación calidad-precio y la rapidez en la entrega (Alzate, 2015)

La investigación se fundamentó en bases teóricas de información relevante encontrado en documentos científicos, se emplea el método de razonamiento lógico, deductivo e inductivo para generar conclusiones más viables acerca de la temática estudiada, donde se dan a conocer indicadores que reflejan la importancia en la selección de proveedores, empleando el método de expertos, se determinan los poseen mayor incidencia, y así dar cumplimiento al objetivo de la investigación. La selección de proveedores es un problema multi-criterio, el cual incluye factores cuantitativos y cualitativos. Para seleccionar al mejor proveedor es necesario hacer una compensación entre estos factores tangibles e intangibles entre los que puede haber conflicto. Algunos autores coinciden que una de las formas más efectivas en la selección de proveedores es la utilización de la metodología denominada Proceso de Análisis Jerárquico (AHP) para la toma de decisiones por el método multi-criterio. El mismo consiste en identificar los factores o criterios de evaluación, establecer la importancia relativa de los mismos con el uso de una escala valorativa que pondera el peso de cada uno, acumular la puntuación obtenida para el total de los criterios y finalmente seleccionar el o los proveedores con mayor puntuación(es); con el uso de una función aditiva (Gómez, J.C., Cabrera J. P. , 2008).

Fue necesario inicialmente definir los factores generales que abordan el objetivo de esta investigación, para seleccionar proveedores eficientes, que perfeccionan el proceso de gestión de compras en la restauración. Se consideraran métodos y procesos que deben hacer referencia para analizar el mejor perfil de proveedores, la logística del

abastecimiento en la restauración, decisiones de compras y por último aspectos sobre la selección y evaluación de proveedores, estos deben ser seleccionados con el objetivo de garantizar un suministro estable y de calidad, que satisfaga los requerimientos y necesidades específicas de la instalación y el mercado.

Previamente precisar los productos a comprar debe tenerse en cuenta el criterio del chef de cocina, el jefe de almacén, el administrador y el comprador, los que integraran el Comité de Compra (CC). De esta manera se garantiza que se compre lo necesario con las especificaciones estándar y cantidades requeridas según la carta y el inventario.

Para definir los criterios a tomar en cuenta en la selección de proveedores se tomó como referencia el estudio de (Dickson, 1969), clásico de la materia (Grossi, L., Calvo, J. , 2011).

Se conformó un listado de 11 criterios, el que fue enviado a los expertos en una primera ronda para que plantearan los que a su juicio debían ser tenidos en cuenta. Se consideraron para el estudio los que fueran enunciados por más del 70% de los expertos.

La identificación de los proveedores la realiza el propietario y/o administrador teniendo en cuenta como premisa que el mismo esté inscripto de manera oficial en el Registro Único de Proveedores (RUP), auxiliándose para ello de la tecnología de la información y las comunicaciones.

Una vez identificados los proveedores se sigue el procedimiento siguiente:

- Definición de criterios de selección
- Definición de la prioridad relativa de los criterios
- Selección de proveedores

La selección de proveedores se realiza mediante la fórmula que se expone a continuación:

$$Sp = \sum_{i=1}^n Pi * Wi$$

Dónde:

Sp: Selección de proveedor

Pi: Puntos asignados a cada criterio

Wi: Factor de ponderación

Una vez seleccionados los criterios, en un segundo momento se solicitó a de las respuestas mediante el coeficiente de Kendall, el cual arrojó valores de 0,758 para los

datos relativos a la selección. Posteriormente se determinaron los pesos normalizados de cada criterio y por consiguiente se establecieron los factores de ponderación de cada uno de estos, según el procedimiento basado en la matriz de comparación por pares de criterios, la cual en su elaboración mantiene el principio de la comparación recíproca es decir” si el criterio  $C_1$  es “3”, moderadamente más importante que  $C_3$ , entonces tendrá el valor inverso respecto a  $C_1$ , es decir,  $1/3$  (Osorio, J. C. y Orejuela, J. P. , 2008).

Para la confección de la matriz se tuvieron en cuenta los resultados de la prueba de Wilcoxon, realizada con la respuesta de los expertos al ordenar los criterios

Se empleó la escala de Saaty que se expone a continuación:

| Nivel de importancia         | Puntos |
|------------------------------|--------|
| Igual importancia            | 1      |
| Moderadamente más importante | 3      |
| Mucho más importante         | 5      |

Los factores de ponderación obtenidos se muestran en la **Tabla 1.**

**Tabla 1.**

*Factores de ponderación para los criterios de selección*

| Etapa     | Criterios                 | Factores de ponderación |
|-----------|---------------------------|-------------------------|
| Selección | Precio                    | 0,41                    |
|           | Calidad                   | 0,41                    |
|           | Experiencia               | 0,12                    |
|           | Comercializador mayorista | 0,06                    |

**Fuente:** Resultados de la investigación

Se consideraron para el estudio los que fueran enunciados por más del 70% de los expertos, se evidencia que, de los 11 criterios, 6 cumplen con el porcentaje establecido, estos son:

Para la selección de proveedores:

1. Precio
2. Calidad

3. Experiencia.
4. Comercializador mayorista

### **Precio.**

Los precios deben estar acorde a los que se reportan en el mercado de proveedores (Portal de Compras Públicas) y en correspondencia con la calidad de la mercancía. Este criterio evalúa la oferta económica del proveedor y es un elemento importante para determinar la relación costo-beneficio. Es la base del indicador de los presupuestos de las operaciones para las compras.

### **Calidad.**

Este criterio califica la tenencia de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y/o de productos que cumplan en su totalidad con las normas de especificaciones, avalados por un certificado de concordancia, lo que garantiza la conformidad de los productos con sus requisitos. De este criterio depende la seguridad en la prestación del servicio.

### **Experiencia.**

Este criterio califica el tiempo de permanencia del proveedor en el mercado. Si el proveedor conoce su mercado y las necesidades de sus clientes, se adapta rápidamente a los cambios y busca alternativas de mejora.

### **Comercializador mayorista.**

Son los proveedores que ofrecen un mayor surtido de productos, pueden vender mayores volúmenes de mercancías y por consiguiente ajustarse los precios con ligeras ventajas para el comprador.

Resultado que guarda correspondencia con lo reportado por (Laura, 2011) quien obtuvo también un 100% de respuestas a favor del criterio “calidad” y expone que este, junto a “entrega a tiempo” en la actualidad son los más valorados.

### **Resultados**

A partir del análisis de la temática en cuestión, se evidenció que como antecedente primario el proveedor postulado, debe exhibir el Registro Único de Proveedores (RUP), adquirir una alta calificación en los criterios concertados y expuestos a juicios por los expertos, que los ordenaran de manera descendente (1 mayor prioridad, 4 menos

prioridad), comprobando la homogeneidad por coeficiente de Kendall, el cual arroja valores de 0,758

A partir de los criterios seleccionados se establecen tres alternativas, las que serán evaluadas en base a una escala de 3 puntos, como se refleja en la (Tabla 2). El criterio de comercializador mayorista excluye a las comercializadoras especializadas en un género específico, en cuyo caso se le otorgará la máxima puntuación.

**Tabla 2.**

*Puntuación para las alternativas y criterios de selección de proveedores*

| Criterios de selección           | Alternativas                                 | Puntos |
|----------------------------------|--|--------|
| <b>Calidad</b>                   | No posee registro único de proveedores (RUP) | 1      |
|                                  | Registro en proceso                          | 2      |
|                                  | Posee RUP                                    | 3      |
| <b>Precio</b>                    | Muy superior al mercado                      | 1      |
|                                  | Ligeramente superior                         | 2      |
|                                  | Similar o menor al mercado                   | 3      |
| <b>Experiencia (años)</b>        | De 1 a 5                                     | 1      |
|                                  | De 6 a 10                                    | 2      |
|                                  | Más de 10                                    | 3      |
| <b>Comercializador mayorista</b> | Hasta 5 productos                            | 1      |
|                                  | 6 a 10                                       | 2      |
|                                  | Más de 10                                    | 3      |

**Fuente:** Resultados de la investigación

En la (Tabla 3), se expresa los rangos que permiten tomar la decisión de aceptar, condicionar o rechazar al proveedor.

**Tabla 3.**

*Consideraciones para la selección de proveedores*

| Puntaje | Descripción               | Rango      | Decisión               |
|---------|---------------------------|------------|------------------------|
| 1       | No cumple con el criterio | 1,0 – 1,49 | Proveedor rechazado    |
| 2       | Cumplimiento parcial      | 1,50– 2,49 | Selección condicionada |
| 3       | Cumple con el criterio    | 2,50 -3,00 | Proveedor seleccionado |

**Fuente:** Resultados de la investigación

Para realizar una eficiente gestión de pedidos es necesario establecer el ordenamiento de los inventarios y conformar un procedimiento para la elaboración y aprobación de pedidos (Acevedo, 2001 )

Dicho procedimiento establece las acciones del proceso de planificación y gestión de pedidos, (**Tabla 3**) con los pasos y regulaciones necesarias en la consecución del mismo, para asegurar que los productos comprados están conformes con los requisitos especificados y las necesidades de los clientes (Cespón, C. y Auxiliadora, M. , 2003) Este procedimiento es aplicable a los productos que serán adquiridos.

**Tabla 3.** *Formato para el Registro de pedido*

|              |                    |        |               |
|--------------|--------------------|--------|---------------|
| Fecha: _____ | Responsable: _____ |        | Área: _____   |
| Productos    | Cantidad           | Unidad | Observaciones |
|              |                    |        |               |
|              |                    |        |               |

**Fuente:** Resultados de la investigación

Se tiene que llevar un control de los inventarios, lo que tiene una incidencia directa en el proceso de compra, específicamente en la decisión de las mercancías que se necesitan; donde (Lewis, 2012) indica que, la gestión de compras es una de las tareas más importantes dentro de la cadena de suministros ya que una empresa puede mejorar considerablemente sus márgenes de beneficio siguiendo una política de aprovisionamiento adecuada, por tanto, el éxito de una empresa depende de forma directa de una buena gestión en las compras.

### Discusión

Un buen proveedor no sólo es importante porque garantiza la calidad de los productos, también responde, a la fluidez eficiente de los recursos en función de la demanda, un control eficaz de los inventarios, la calidad de los productos según estándares, estabilidad y otras relaciones que se originen con el tiempo. Como se trata en el trabajo, la disposición de pautas abaladas por expertos y científicamente validas por herramientas utilizadas, se logró constatar los criterios para seleccionar proveedores, que contribuyan a la estabilidad operacional, minimizar costos y garantizar la rentabilidad en gestión de la restauración. El establecer medidores en la elección de un proveedor, es una buena forma de asegurarse en llevar un control de las acciones y un buen análisis para ver si se cumplen los objetivos, estos indicadores ayudan a la mejora de la organización en diferentes aspectos:

Realizar una buena toma de decisiones

Conocer la eficiencia de los proveedores antes de relaciones comerciales  
Conocer puntos débiles de la organización sobre los que actuar y mejorarlos  
Identificar puntos fuertes, potenciarlos y hacerlos una ventaja competitiva  
Conocer en tiempo real como fluye las relaciones proveedor - organización y beneficios al consumidor final (cliente)

### **Conclusiones**

El análisis de la bibliografía especializada en relación a la selección de proveedores en la restauración y su gestión, permitió identificar los elementos teóricos conceptuales que definen la temática, evidenció además la importancia que se le concede los procesos de compras a la selección de proveedores, siendo este la medula vital en la calidad de los productos, así como en los procesos que continúan.

Se apreció la necesidad de establecer criterios y normativas para seleccionar proveedores eficientes que maximicen la calidad de sus productos y disminuyan simultáneamente los costos, coexista la confianza mutua y la cooperación dentro del marco de responsabilidad hacia los consumidores finales (clientes).

Se establecieron procedimientos para seleccionar proveedores, fundamentado en juicios de expertos que establecen por orden de importancia, aplicando la metodología denominada Proceso de Análisis Jerárquico (AHP) (Osorio, J. C. y Orejuela, J. P. , 2008) para la toma de decisiones por el método multi-criterio, donde afloran los factores que determinaran los criterios más representativos en la selección de proveedores, los que relacionamos a continuación: Precio, Calidad, Experiencia, Comercializador mayorista

### **Recomendaciones**

Se recomienda, socializar la metodología y criterios de selección, establecer estrategias de formación y capacitación en cuanto a la selección de proveedores a colaboradores involucrados, directivos y propietarios.

Extender la implementación del proceso de selección de proveedores a otros restaurantes, a fin de generalizar su aplicación

Continuar la segunda fase de este trabajo, el cual consiste en evaluar el desempeño de los proveedores, estableciendo de indicadores que midan la eficiencia y eficacia de los proveedores seleccionados.

## **bibliografía**

- Acevedo, J. (2001 ). *Gestión de la cadena de suministro*. . La Habana, Cuba: Centro de Estudio Tecnología de Avanzada (CETA). .
- Alzate, S. (2015). *Selección y certificación de proveedores: un camino hacia el mejoramiento de la gestión de la cadena de suministro*. Medellín, Colombia.: Institucion Universitaria Esumer.
- Cespón, C. y Auxiliadora, M. . (2003). *Administración de la cadena de suministro. Manual para estudiantes de la carrera de Ingeniería Industrial*. Tegucigalpa, Honduras.: Universidad Tecnológica Centroamericana de Honduras. UNITEC.
- Díaz, D. (2016). *Diseño de un Sistema de Gestión de Compra para el Restaurante "Mesón de la Plaza"*. Obtenido de <https://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/8069/TD%20K%C3%A1terin%20Denia%20D%C3%ADaz%20delgado%20%2825-05-2016%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Dickson, W. G. (1969). An analysis of vendor selection systems and decisions. *Journal of Pruchasing*. 2:5 - 20.
- García, J., Romero, J., & Canales, I. (2010). SELECCIÓN DE PROVEEDORES USANDO EL MÉTODO MOORA . *Culcyt//Modelado* , Pag. 94-105.
- Gómez, J.C., Cabrera J. P. . (2008). El proceso de análisis jerárquico y la toma de decisiones multicriterio. . *Scientia Et technica, vol. XIV, (39), Universidad Tecnológica de Pereira.*, 247-252.
- Grossi, L., Calvo, J. . (2011). Análisis de decisiones en la selección de proveedores de tecnología de la información: una revisión sistemática. . *Revista Ibérica de Sistema y Tecnología de Información (RISTE). No. 8, 67-79.*
- Hernandez, R., & Navajas, V. (2018). Gestión de compras en restaurantes: Estudio del sector de restauración de Córdoba (España). *Revista Espacios*, Pag. 13.
- Laura, V. G. ( 2011). *Disponibile en: www.e-archivo.uc3m.es/bistrem/handle/10016/12130/PFC\_LauraVirvedaGallego\_Resumen.pdf?sequence=1Logisticamui*. Obtenido de Revisión de los métodos, modelos y herramientas existentes, para la selección de proveedores. .

- Lewis, V. (22 de Octubre de 2012). *La importancia de la gestión de compras en la empresa*.  
Obtenido de <https://www.itop.es/blog/item/la-importancia-de-la-gestion-de-compras-en-la-empresa.html>
- Osorio, J. C. y Orejuela, J. P. . (2008). El proceso de análisis jerárquico (AHP) y la toma de decisiones multicriterio. Ejemplo de aplicación. . *Scientia et technica 2 (39) Universidad Tecnológica de Pereira. Ciencia y Técnica. .*
- Pacheco A.; Pupo J.; Para, E. . (2019 ). Criterios para la selección de proveedores en el sector camaronero. *Revista Espacios (14). , 40 .*
- Polanco, I. (27 de Abril de 2012). *Gestión de Compras: Logística y Reaprovisionamiento Eficiente*. Obtenido de <http://www.biamericas.com/presentaciones/2012/gestionDeCompras/gestion-de-compras.pdf>
- Portal, E. (2011). *LIBRO: COMPRAS Y ALMACENES GASTRONÓMICO*. Lima: HOGRUS.
- Sarache, A., Castrillón, D., & Ortiz, L. (2009). SELECCIÓN DE PROVEEDORES: UNA APROXIMACIÓN AL ESTADO DEL ARTE. *Cuadernos de Administración, vol. 22, núm. 38, Pag. 145-167.*

---

## DIAGNOSTICO EN LA SEGURIDAD ALIMENTARIA DE COMERCIANTES FORMALES Y AMBULANTES DE COMIDAS CASO BAHÍA DE CARÁQUEZ

## DIAGNOSIS IN THE FOOD SAFETY OF FORMAL AND ITINERANT FOOD TRADERS, CASE OF BAHÍA DE CARÁQUEZ

**José Gustavo Mejía Orellana**

[Estudiante ULEAM, extensión Bahía de Caráquez](#)  
[e1316397296@live.uleam.edu.ec](mailto:e1316397296@live.uleam.edu.ec)

**Lic. Carlos Chica Medranda. Mg. Eds**

Docente ULEAM, extensión Bahía de Caráquez  
[carlos.chica@uleam.edu.ec](mailto:carlos.chica@uleam.edu.ec)

**Lic. Eduardo Caicedo Coello. Ph.D.**

Docente ULEAM, extensión Bahía de Caráquez  
[eduardo.caicedo@uleam.edu.ec](mailto:eduardo.caicedo@uleam.edu.ec)

Fecha de aceptación 27/10/2020 - Fecha de publicación 14/12/2020

### Resumen

El presente trabajo es un diagnostico en la seguridad alimentaria de comerciantes formales y ambulantes de comidas en zona turística. Caso Bahía de Caráquez, el trabajo pretende buscar de manera cercana el estado alimenticio de ventas de los comerciantes ambulantes e informales en la zona en mención, hasta ahora por observación se ha identificado que muchos de estos locales de venta de alimentos, no cuentan con un certificado de registro sanitario por parte del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, por lo que es urgente hacer una revisión del estado de seguridad alimentaria e inocuidad de procesos de producción de alimentos para la vente de clientes externos, en especial antes y después de la pandemia. “El Gobierno tiene objetivos fundamentales a través de su Ministerio de Salud, que es la de generar campañas de prevención de salud alimentaria sobre los cuidados que deben de existir antes de manipular los alimentos”. (MSP, 2013)

**Palabras claves:** Seguridad, alimentaria, inocuidad, ambulantes

### Abstrac

The present work is a diagnosis in the food security of formal and itinerant food traders in a tourist area. In the case of Bahía de Caráquez, the work intends to look closely at the nutritional status of sales of street and informal merchants in the area in question, so far by observation it has been identified that many of these food sales venues do not have a certificate of sanitary registration by the Ministry of Public Health of Ecuador, so it is urgent to review the state of food safety and safety of food production processes for the sale of external customers, especially before and after the pandemic . "The Government

has fundamental objectives through its Ministry of Health, which is to generate food health prevention campaigns on the care that must exist before handling food"

**Keywords:** Safety, food, innocuousness, traveling

## Introducción

El acceso a alimentos inocuos y nutritivos en cantidad suficiente es fundamental para mantener la vida y fomentar la buena salud. “Los alimentos insalubres que contienen bacterias, virus, parásitos o sustancias químicas nocivas causan más de 200 enfermedades, que van desde la diarrea hasta el cáncer”. (OMS, Organización mundial de la salud, 2017)

La seguridad alimentaria se da cuando todas las personas tienen acceso físico, social y económico permanente a alimentos seguros, nutritivos y en cantidad suficiente para satisfacer sus requerimientos nutricionales y preferencias alimentarias, y así poder llevar una vida activa y saludable. (FAO, 2016)

Los vendedores ambulantes son un componente integral de las economías urbanas alrededor del mundo. Como distribuidores de mercancías y servicios asequibles, estos trabajadores proporcionan a los consumidores opciones convenientes y accesibles de comercio minorista y forman una parte vital de la vida económica y social de una ciudad. “La venta ambulante como ocupación ha existido por cientos de años” (Bromley 2000), y es considerada una piedra angular del patrimonio histórico y cultural de muchas ciudades. (WIEGO, 2020)

El presente trabajo es una reflexión a partir de los resultados de una investigación sobre redes sociales como soporte y posibilidad de desarrollo del comercio ambulatorio. En la actualidad, las concentraciones de vendedores ambulantes han cambiado de tamaño, ubicación y cobertura. “Las grandes concentraciones de comercio informal que perduraron hasta mediados de los 90’s en las zonas céntricas de Lima Metropolitana ya no son el signo principal de este fenómeno”. (Aliaga, 2020)

## Revisión de la literatura

### Definición de Seguridad alimentaria

“La seguridad alimentaria se establece como la máxima importancia para poder mejorar el estado nutricional de las personas las cuales padecen hambre y desnutrición persistentes y de muchas que están en peligro de encontrarse en la misma situación”. (Yuneski, 2020)

“El término de seguridad alimentaria puede resultar confuso desde un punto de vista conceptual. Conforme a la definición alcanzada durante la Cumbre Mundial de la Alimentación celebrada en 1996 en la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la agricultura”. (urquia, 2020)

La inseguridad alimentaria y el hambre en América Latina y el Caribe están estrechamente asociados a la pobreza extrema, pero no se confunden con ella. Una alimentación insuficiente para el desarrollo de una vida normal e inadecuada desde el punto de vista nutricional es un problema para el gobierno. (León, 2020)

Según lo escrito por URQUIA el termino de seguridad alimentaria es un poco confuso desde el punto de vista conceptual, pero en si lo dicho por YUNESKI la seguridad alimentaria es enfocar un camino correcto en el habitó alimenticio de las personas en su vida cotidiana, para que no se llegue a presentar enfermedades principalmente en las poblaciones donde la pobreza es extrema y se confunde al alimentarse de manera correcta en su casa que al consumir alimentos en la calle y esto llegue a formarse un problema de salud alimentaria en las poblaciones de la clase media y baja .

### **Los alimentos en los restaurantes**

Los alimentos han aumentado en todo el mundo, y el restaurante de autoservicio ha sido la preferencia actual de los consumidores. Teniendo en cuenta la importancia de la calidad higiénica de los alimentos, se evaluó la composición microbiológica de los alimentos listos para el consumo. (DR.Arnaldo, 2020)

Los alimentos corren un alto el riesgo de contaminación durante el proceso de producción, almacenamiento y consumo, y pueden llegar a producir enfermedades peligrosas transmitidas por alimentos, las cuales constituyen un problema importante de salud en los consumidores y eso afecta la salud pública. (Florez, 2009)

En los países industrializados como los Estados Unidos, se estima que cada año ocurren 76 millones de casos de enfermedades transmitidas por alimentos, 325.000 hospitalizaciones y 5.000 muertes, de los únicos 5 brotes con seguimiento, 4 ocurrieron en restaurantes y 1 en el hogar. (Florez, 2009)

En la vida actual los alimentos en restaurantes de comidas rápidas tienen un mayor consumo por parte de la población como lo indica el Dr. Arnaldo, es por esto que también existe un aumento de producción de alimentos informales, la cual por su demanda puede llegar hacer elaborado de una manera no adecuada para el consumo humano y es por esto que Flores señala que puede llegar a producirse enfermedades peligrosa que causen una afectación en los consumidores, tales como salmonelosis en enfermedades estomacales afectando la confiabilidad en los vendedores por la falta de garantía de sus productos que son consumidos por los cliente tomando en cuenta que esto tiene un mayor índice de casos en los países industrializado como lo menciona Flores.

### **Los mecanismos de inocuidad en los negocios de restaurante**

**Aspectos por evaluar**

|  |
|--|
| <b>I. Generalidades</b>  |
| 1. La instalación está en área libre de riesgo, alejada de fuentes de contaminación  |
| 2. Hay evidencia de filtraciones o goteo en la instalación   |
| 3. Los residuales de la instalación son dispuestos en un sistema aprobado sanitariamente para su tratamiento   |
| 4. Adecuado almacenamiento de residuales sólidos orgánicos e inorgánicos   |
| 5. Recogida de desechos orgánicos una vez al día o según necesidades   |
| 6. Existe agua fría y caliente para el fregado   |
| 7. Los pisos, paredes y techos son apropiados para un establecimiento  |
| 8. Existe capacidad de desagüe suficiente en las áreas que requieren fregado frecuente   |
| 9. Están los tragantes tapados con rejillas  |
| 10. ¿La temperatura del agua está por encima de los 50 °C?   |
| 11. Existe avisos sobre la temperatura del agua caliente   |
| 12. Existe una persona responsable y capacitada en las medidas de prevención de la región, ella y mantiene controles y registros adecuados   |
| 13. Drenaje diario de las llaves en las habitaciones, ocupadas o no  |
| 14. Las duchas, grifos, etc., se encuentran limpias  |
| 15. Las instalaciones de aire acondicionado se encuentran limpias  |
| <b>II. Agua. Abastecimiento general</b>  |
| 16. Es suficiente el abastecimiento de agua para la instalación. Capacidad de reserva  |
| 17. Cloro residual en toda la red superior a 0,3 mg/L (filtración) y se realizan dos mediciones diarias como mínimo. Existe registro   |
| 18. Las cisternas, tanques y el resto del sistema se encuentran en buenas condiciones. Son limpiados periódicamente. Existe registro   |
| 19. Se suministra agua embotellada para beber a los turistas y para otras funciones de buena calidad sanitaria   |
| <b>III. Aguas recreativas</b>  |
| 20. Existe tratamiento completo del agua de la piscina (filtro-dosificador de cloro)   |
| 21. El agua de la piscina tiene cloro residual entre 1 y 2 mg/L o entre 2,5 y 5 mg/L (de acuerdo con el cloro usado) en forma continua y se realizan tres mediciones diarias de los parámetros establecidos. Existe registro |
| <b>IV. Recepción de alimentos</b>  |
| 22. Existe registro de los alimentos aprobados por el Instituto de Nutrición e higiene que se comercializan  |
| 23. Existe registro del control de la temperatura y la fecha de vencimiento  |
| <b>V. Almacenamiento en seco</b>   |
| 24. El almacén está bien construido, ventilado   |
| 25. Está limpio y organizado   |
| 26. Existen tarimas a 30 centímetros del piso para alimentos secos   |

27. El almacenamiento de las sustancias químicas está separado de los alimentos  
(Esthela, 2012)

Luego de las denuncias contra conocidas pizzerías de Lima, Norma Muguruza, miembro de la Sociedad Peruana de Gastronomía, señala qué necesita saber todo empresario, emprendedor o cocinero para garantizar la inocuidad de los alimentos. A continuación, veremos las pautas. (publimetro, 2015)

1. Los manipuladores de alimentos utilizarán ropa protectora blanca o de color claro, que constará de chaqueta o mandil guardapolvo y gorro que cubra completamente el cabello.
2. Los manipuladores de alimentos deben lavarse las manos antes de preparar el producto y durante la preparación, repetir la operación varias veces.
3. Cuidar que el establecimiento no cuente con animales doméstico o mascotas.
4. Se debe realizar capacitación en higiene del personal, higiene de las superficies con un buen manejo de BPM (Buenas Practicas de Manipulación), limpieza y desinfección. Así también es necesario que el personal pase por control de salud (carné de sanidad) y que esté vigente.
5. Se deberá adquirir los productos de proveedores serios, que cumplan con las BPM y mantengan sistemas de cadenas de fríos de los alimentos de alto riesgo (huevo, lácteos, carnes, aves, pescados).
6. En la recepción de los alimentos, evaluar la calidad sensorial y controlar la temperatura de los alimentos refrigerados, deben ser de 0 a 5°C y los congelados – 16 a – 18°C, los equipos de frío deben estar en buen funcionamiento para mantener estas temperaturas, revisar los empaques de los proveedores estén libres de larvas de cucarachas y otros contaminantes.
7. En el almacén de frío los alimentos deben estar en la temperatura correcta y deben ser almacenados en envases con tapa y rotulados con fecha de producción y fecha de vencimiento. Definir espacios separados de los alimentos cocidos y crudos.
8. Lavar hoja por hoja a caño corriente y desinfectar las verduras en una solución de hipoclorito de sodio al 4% (lejía). Fórmula: 2.5ml de hipoclorito en 1 litro de agua y tiempo de contacto por 5 minutos. Y para las superficies de contacto con alimentos: mesas, tablas, cuchillos, etc., se lavan con detergente, enjuaga y desinfecta con 2.5ml de hipoclorito en 1 litro de agua por un tiempo de 15 minutos y luego se enjuaga.
9. La descongelación se realiza en refrigeración la noche anterior antes de la preparación. Nunca descongelar al medio ambiente y utilizar todo el alimento descongelado.

**10.** Cocinar los alimentos de alto riesgo a temperatura mínimas: carne de aves 74°C, peces y productos hidrobiológicos 65°C, carne vacuna 70°C, huevos cocidos sancochado 74°C.

**11.** Controlar comidas frías a temperaturas menores de 5°C, y para la caliente mayor de 60 ° C, recalentando en temperaturas de 74 ° C a 30 °. Refrigerando los ingredientes que van a formar parte de las preparaciones de comidas frías: ceviches, ajíes, cremas, verduras para ensaladas.

**12.** Realizar el proceso de enfriamiento en el menor tiempo posible. División en porciones pequeñas y baño maría invertido, refrigerarlos inmediatamente. Nunca dejar alimentos ya cocidos a la intemperie por más de tres horas.

**13.** La calidad del agua debe controlarse en los puntos de utilización del agua 0.5 – 1.5 ppm (partes por millón) cloro libre residual y así garantizar la potabilidad del agua. El establecimiento debe tener un programa de limpieza de todos los utensilios, equipos y áreas.

**14.** El área de cocina debe presentar aislamiento y protección contra el libre acceso de plagas (moscas, cucarachas, entre otros). Definir las Áreas Sucias (área de recepción de alimentos, lavado, desinfección y torsionado de alimentos crudos) y Área Limpia (cocción y servido).

**15.** Asimismo se debe manejar los residuos sólidos en recipientes de plásticos de fotcon tapas de vaivén con bolsas internas, contar con una estación de lavado de manos específicas para los trabajadores. Los SSHH de clientes y personal deben tener jabón líquido papel toalla, tachos de basuras con tapa y bolsa interna.

Se debe recalcar que mediante estas pautas señaladas, los diversos locales de bahía de Caráquez tendrán una mejor visión para poder desarrollar de forma ordenada, segura, higiénica sus negocios de alimentos, brindando una mejor garantía al consumidor y que este se sienta a gusto del producto que está consumiendo, permitiendo que ese alimento se convierta en fiabilidad una compra repetitiva, más aun con el tema de la pandemia que está sucediendo a nivel mundial.

## Metodología

La investigación se desarrolló con la concepción metodológica histórica, descriptiva, documental por ello se trabajó de manera bibliográfica y de campo buscando fuente de información sobre el sistema alimentario en los negocios de comida rápida de la zona de Bahía de Caráquez, paralelamente se determinó conceptualizaciones de inocuidad alimentaria, demás concepciones de autores reconocidos en esta área del conocimiento que aporta al sistema de bioseguridad alimentaria en locales informales y formales, además es de campo, porque se realizaron varias preguntas a consumidores de alimentos de comida rápida, los resultados permitieron relacionar las variables de alimentos informales e inocuidad alimentaria haciendo un análisis, deducción y síntesis logrando

resultados favorables en la determinación del consumo de alimentos en la zona turística de Bahía.

## Resultados

### 1. ¿Considera que los restaurantes de comida rápida de Bahía de Caráquez cumplen con las normas de higiene normadas por el Ministerio de Salud Pública?

|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo               | 8          | 16,0       | 16,0              | 16,0                 |
| En desacuerdo                          | 18         | 36,0       | 36,0              | 52,0                 |
| Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 22         | 44,0       | 44,0              | 96,0                 |
| De acuerdo                             | 2          | 4,0        | 4,0               | 100,0                |
| Total                                  | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Consumidores de comidas rápidas de Bahía de Caráquez

Elaborado por: Mejía Orellana, José (2020)

### 2. ¿Cuándo acude a un puesto de servicios de comida rápida en Bahía de Caráquez, observa la higiene en sus utensilios de preparación?

|                      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca                | 4          | 8,0        | 8,0               | 8,0                  |
| Frecuentemente       | 13         | 26,0       | 26,0              | 34,0                 |
| Válidos Casi siempre | 23         | 46,0       | 46,0              | 80,0                 |
| Siempre              | 10         | 20,0       | 20,0              | 100,0                |
| Total                | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Consumidores de comidas rápidas de Bahía de Caráquez

Elaborado por: Mejía Orellana, José (2020)

**3. ¿Considera usted que se debe mejorar la atención al usuario, cuando requiere los servicios de comida de un establecimiento en Bahía de Caráquez?**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| En desacuerdo                  | 1          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3          | 6,0        | 6,0               | 8,0                  |
| Válidos De acuerdo             | 20         | 40,0       | 40,0              | 48,0                 |
| Totalmente de acuerdo          | 26         | 52,0       | 52,0              | 100,0                |
| Total                          | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Consumidores de comidas rápidas de Bahía de Caráquez

Elaborado por: Mejía Orellana, José (2020)

**4. ¿Considera que los productos cárnicos son manipulados con normas de inocuidad al momento de su preparación?**

|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo               | 5          | 10,0       | 10,0              | 10,0                 |
| En desacuerdo                          | 30         | 60,0       | 60,0              | 70,0                 |
| Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3          | 6,0        | 6,0               | 76,0                 |
| De acuerdo                             | 4          | 8,0        | 8,0               | 84,0                 |
| Totalmente de acuerdo                  | 8          | 16,0       | 16,0              | 100,0                |
| Total                                  | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Consumidores de comidas rápidas de Bahía de Caráquez

Elaborado por: Mejía Orellana, José (2020)

**5. ¿En su opinión considera que los comerciantes ambulantes de comida rápida de Bahía de Caráquez deben contar con un manual de inocuidad de alimentos?**

|                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 22         | 44,0       | 44,0              | 44,0                 |
| Válidos De acuerdo       | 9          | 18,0       | 18,0              | 62,0                 |
| Totalmente de acuerdo    | 19         | 38,0       | 38,0              | 100,0                |
| Total                    | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Consumidores de comidas rápidas de Bahía de Caráquez  
 Elaborado por: Mejía Orellana, José (2020)

**Discusión**

Se puede revisar en todo el documento del capítulo 2, que los usuarios han sido muy observadores en el tema de alimentos en la calle, la manipulación, vestimentas, equipos de protección, entre otros, lo que se fundamental la necesidad de tener espacios de comida rápida con las normas de bio seguridad que regulan la venta de comida en estos momentos, además el dueño al que fue entrevistado, está dispuesto a aplicar otras normas que mejoren el servicio al cliente, garantizando el consume de alientos preparados en espacios rápidos, pues para esto se aceptara la incursión de un manual de alimentos que sea leído y estudiado por los empleados y trabajadores de este comedor de alimentos rápidos.

**Conclusiones**

- El manual de inocuidad alimentaria para negocios de comida rápida en Bahía de Caráquez, servirá para el ofrecimiento de un servicio seguro y de calidad que son manipulados a la hora de la compra del producto.
- El manual es los resultados de las necesidades urgentes que tienen los negocios de comida rápida tales como: buenas prácticas de higiene y manipulación, el control de plagas y el tratamiento de desechos.
- El manual debe garantizar la inocuidad de los alimentos referidos a utilizar fuentes seguras, lavar correctamente las manos, cocinar completamente los alimentos a temperaturas que indica el manual dentro de sus recomendaciones.

## Bibliografía

- Aliaga, L. (01 de 08 de 2020). *Los comerciantes ambulantes*. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/pbcf7p/Los-primeros-comerciantes-de-la-historia-fueron-vendedores-ambulantes-Uno-de/>
- DR.Arnaldo. (23 de junio de 2020). *scielo*. Obtenido de [http://periodicos.ses.sp.bvs.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0073-98552010000200018&lng=pt&nrm=iso=pt](http://periodicos.ses.sp.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0073-98552010000200018&lng=pt&nrm=iso=pt):  
[http://periodicos.ses.sp.bvs.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0073-98552010000200018&lng=pt&nrm=iso=pt](http://periodicos.ses.sp.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0073-98552010000200018&lng=pt&nrm=iso=pt)
- Esthela, C. (2012). Acciones para la gestión de la calidad. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 1-19.
- FAO. (25 de 07 de 2016). *Codex alimentario*. Obtenido de [www.fao.org](http://www.fao.org)
- florez. (2009). Factores relacionados con enfermedades transmitidas. *INFETIO*, 1-12.
- leon, a. (23 de junio de 2020). <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/6077>.  
Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/6077>:  
<https://repositorio.cepal.org/>
- MSP. (2013). *Ministerio de salud publica de colombia*. Bogota: ms.
- OMS. (2017). *Organizacion mundial de la salud*. BARCELONA: om.
- publimetro. (2 de febrero de 2015). *15 pautas para que tu restaurante garantice la salubridad de los alimentos*. Obtenido de [publimetro](https://publimetro.pe/actualidad/15-pautas-que-tu-restaurante-garantice-salubridad-alimentos-31316-noticia/):  
<https://publimetro.pe/actualidad/15-pautas-que-tu-restaurante-garantice-salubridad-alimentos-31316-noticia/>
- urquia, n. (23 de junio de 2020). [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0036-36342014000700014&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0036-36342014000700014&script=sci_arttext&tlng=pt). Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0036-36342014000700014&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0036-36342014000700014&script=sci_arttext&tlng=pt): <http://www.scielo.org.mx/>
- WIEGO. (30 de 08 de 2020). *Globalizando y organizando*. Obtenido de <http://espanol.wiego.org/economiainformal/ocupaciones/venta-ambulante/>
- Yuneski, G. (23 de JUNIO de 2020). *scielo*. Obtenido de acciones para la calidad de la gestion sanitaria : <https://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2003/spn032f.pdf>

## EL IMPACTO DE COVID-19 EN LA ECONOMÍA DEL SECTOR CAMARONERO DEL CANTÓN PEDERNALES EN EL AÑO 2020

## THE IMPACT OF COVID-19 ON THE ECONOMY OF THE SHRIMP SECTOR OF THE PEDERNALES CANTON IN 2020

**Vera Cedeño Julemy Mayté**

Estudiante ULEAM, extensión Bahía de Caráquez  
[e1309823324@live.uleam.edu.ec](mailto:e1309823324@live.uleam.edu.ec)

**Mg. Johnny Willian Santana Sornoza**

Docente ULEAM, extensión Bahía de Caráquez  
[Johnny.santana@uleam.edu.ec](mailto:Johnny.santana@uleam.edu.ec)

**Fecha de aceptación 27/10/2020 - Fecha de publicación 14/12/2020**

### Resumen

Este artículo pretende mostrar el impacto económico en el sector camaronero del cantón Pedernales tras la aparición del virus “Covid-19” al ser declarado pandemia mundial por la OMS por su rápida propagación el 11 de marzo de 2020; además, analizar como los comerciantes y productores han llevado a cabo estrategias para no verse del todo afectado a causa de la situación que inicio en el mes de marzo del presente año. Pedernales es un cantón que a pesar de haber sido afectado desde sus inicios por diversos factores como ambientales, la crisis de la mancha blanca, eventos telúricos, entre otros. Para cumplir con el objetivo propuesto se utilizaron métodos de investigación como el deductivo, sintético y analítico, recopilando y analizando toda la información referente al tema, además, se realizaron diferentes entrevistas a importantes empresarios del sector, productores y comerciantes. Con el análisis de los datos concluimos que a pesar de la gran crisis económica internacional por la que estamos pasando a causa de la pandemia, Pedernales ha podido mantenerse activo en la producción y comercialización del camarón, ya que se encontraron diferentes alternativas para seguir presente en el mercado. **Palabras Claves:** Covid-19, sector camaronero, producción, comercialización, exportación, Pedernales.

### Summary

This article aims to show the economic impact on the shrimp sector of the Pedernales canton after the appearance of the “Covid-19” virus when it was declared a world pandemic by the WHO due to its rapid spread on March 11, 2020; In addition, analyze how merchants and producers have carried out strategies so as not to be completely affected by the situation that began in March of this year. Pedernales is a canton that despite having been affected since its inception by various factors such as environmental, the white spot crisis, telluric events, among others. To meet the proposed objective, research methods such as deductive, synthetic and analytical were used, collecting and analyzing all the information on the subject, in addition, different interviews were conducted with important businessmen in the sector, producers and merchants. With the

analysis of the data we conclude that despite the great international economic crisis that we are going through due to the pandemic, Pedernales has been able to remain active in the production and commercialization of shrimp, since different alternatives were found to continue being present in the market.

**Keywords:** Covid-19, shrimp sector, production, commercialization, export, Pedernales.

### **Introducción**

El camarón ecuatoriano por su exquisito sabor, color y textura es reconocido como un producto gourmet a nivel mundial. En la provincia de Manabí del total nacional de producción representa aproximadamente el 10%, es decir, 18000 hectáreas. El camarón blanco o *litopenaeus* representa más del 95% de la producción ecuatoriana. (INVEST MANABI, 2015)

A finales de 1970 se marca el inicio de la actividad camaronera en la Costa Ecuatoriana, teniendo registro a Pedernales, Jama y el Oro como sectores pioneros en realizar esta actividad. “Solo se necesitaba abrir las compuertas, llenar las piscinas de agua y las larvas entraban solas; todo era de forma natural”, recuerda Luis Puertas, uno de los primeros empresarios en iniciar este negocio en Pedernales, Manabí, (Diario El Comercio, 2014).

El boom camaronero, se dio en finales de los años ochenta e inicios de los noventa, alcanzando su pico máximo de producción, con cifras en venta de \$872.2 millones; sin embargo, en el 2000 las costas ecuatorianas fueron infectadas por el virus de la Mancha Blanca, que afecta directamente al camarón, provocando un alto porcentaje de mortalidad en los sectores que lo presentan; a pesar de esta afección después de 20 años la recuperación económica de este sector es indiscutible.

En los últimos 30 años Pedernales no solo ha logrado establecerse como principal punto de producción en la provincia de Manabí, sino que ha incrementado sus ingresos mensuales por las diferentes actividades comerciales que dependen directamente de la producción de camarón, “Es interesante comparar lo que ha sucedido a lo largo de estos años; antes tenía que salir a Bahía a abastecerme de todas las cosas”, (Crespo, 2018)

Luego, en el 2016 Pedernales fue el principal afectado por el evento telúrico del 16 de abril, cuatro años después se ha logrado reactivar económicamente, sin embargo, tuvo pérdidas aproximadas en producción de \$10 millones de dólares. “El Producto Interno Bruto (PIB) de Pedernales depende en el 90% del camarón. Este sector mueve casi todos los sectores comerciales del cantón; además de dar 20.000 empleos directos”, manifiesta Christian Fontaine empresario del sector camaronero.

## Marco teórico

A finales del 2019 en el mes de diciembre, Wuhan, China se convirtió en el epicentro de un brote de neumonía de etiología desconocida que no cedía ante tratamientos actualmente utilizados. En pocos días los contagios aumentaron exponencialmente, no solo en China Continental sino también en diferentes países, (Koury & Hirschhaut, 2020).

Para marzo 11 de 2020, esta enfermedad estaba presente en 114 países del mundo; por lo que la Organización Mundial de la Salud (OMS) decide declarar como pandemia mundial el brote de COVID-19, afectando directamente la situación socioeconómica del mundo, varios países cerraron sus fronteras impidiendo que el comercio internacional continúe, al igual que el transporte de persona para evitar el contagio entre individuos.

Ningún país estuvo preparado para lidiar con esta situación y la economía pronto se vio afectada principalmente por las medidas adoptadas de manera estricta por los países afectados, dentro del mercado comercial el sector camaronero fue uno de los principales perjudicados, ya que al no tener demanda del producto no se podía comercializar de manera libre.

Desde que empezó la emergencia sanitaria para el productor fue muy difícil comercializar su producto, “Muchas personas vendieron su camarón perdiendo plata, preferían perder un poco de dinero a perder toda la producción”, (Zambrano, 2020).

Según Lizardo Macías representante de la comercializadora “ITM”, cuando empezó la pandemia el precio del camarón bajo un 50% del que se mantenía hasta ese momento, por lo que fue muy difícil continuar sus actividades con el ritmo en el que se venían dando, “Los productores dejaron de sembrar, solo sembraban un porcentaje mínimo como para mantener las piscinas con agua” manifiesta Macías; ante la escasa demanda durante la cuarentena y el cierre total de las empacadoras, la economía interna del sector se vio afectada por la falta de trabajo; sin embargo, estaban en el deber de mantenerse en pie, por tal razón decidieron comercializarlo de manera local; “Tuvimos que mantener a los empleados bajándoles el sueldo, porque no había trabajo”, (Macias, 2020).

El afectado principal ante la pérdida de consumo internacional fue el productor, ya que los insumos con los que se mantiene una corrida no tuvieron una disminución en sus costos; por un lado, los precios bajaban abruptamente y por otro, el alimento y las materias se mantenían elevados, “El gobierno no se manifestó en eso, todo siguió igual y el precio del camarón bajó”, menciona el representante de la comercializadora de ITM.

Para David Zambrano comerciante local las afectaciones ante la presencia de este virus fueron directas, ya que al no tener empacadoras que recibieran su producto debía encontrar alternativas de venta de manera nacional; y como él muchos estaban limitados en recursos económicos y humano, ya que la mayoría de sus trabajadores preferían estar en cuarentena antes que exponerse a un posible contagio por trabajar ocasionalmente.

Fueron muchos los factores que influyeron en el declive de la economía del sector, sin embargo, a pesar de que Pedernales es uno de los principales productores de camarón dentro de Manabí para la venta internacional no tuvo mucha participación en los últimos meses. Zambrano manifiesta que la reactivación en la actualidad ha sido indiscutible, “Nuestra gente, aquí mismo se levantó; ya que el sector productivo camaronero es el que genera mayor trabajo”, (Zambrano, 2020). Su economía no se vio del todo afecta gracias a la comercialización local, además de venderle a los moradores de ciudades vecinas como Quito y Guayaquil para su consumo personal, lo que ayudo a que sus ventas se mantuvieran activas durante la época de la pandemia.

Para principios de agosto, era más que un hecho la reactivación de los mercados internacionales siempre y cuando se tomaran las respectivas medidas de bioseguridad para la comercialización de los productos. El sector camaronero poco a poco veía mejoría en el precio del mercado y su producto comenzaba a tener nueva demanda internacional; sin embargo ha sido un verdadero reto para los comerciantes ya que su margen de utilidades no es el mismo.

En Pedernales la económica se mantiene activa, los productores de camarón gracias a que estratégicamente dejaron de sembrar en gran cantidad y mantuvieron sus producciones en niveles bajos para la venta local, lo que ayudo a todos los sectores comerciales presente en el cantón a activarse de manera rápida ya que el sector camaronero mueve a los demás por su gran demanda de trabajo.

### Resultados

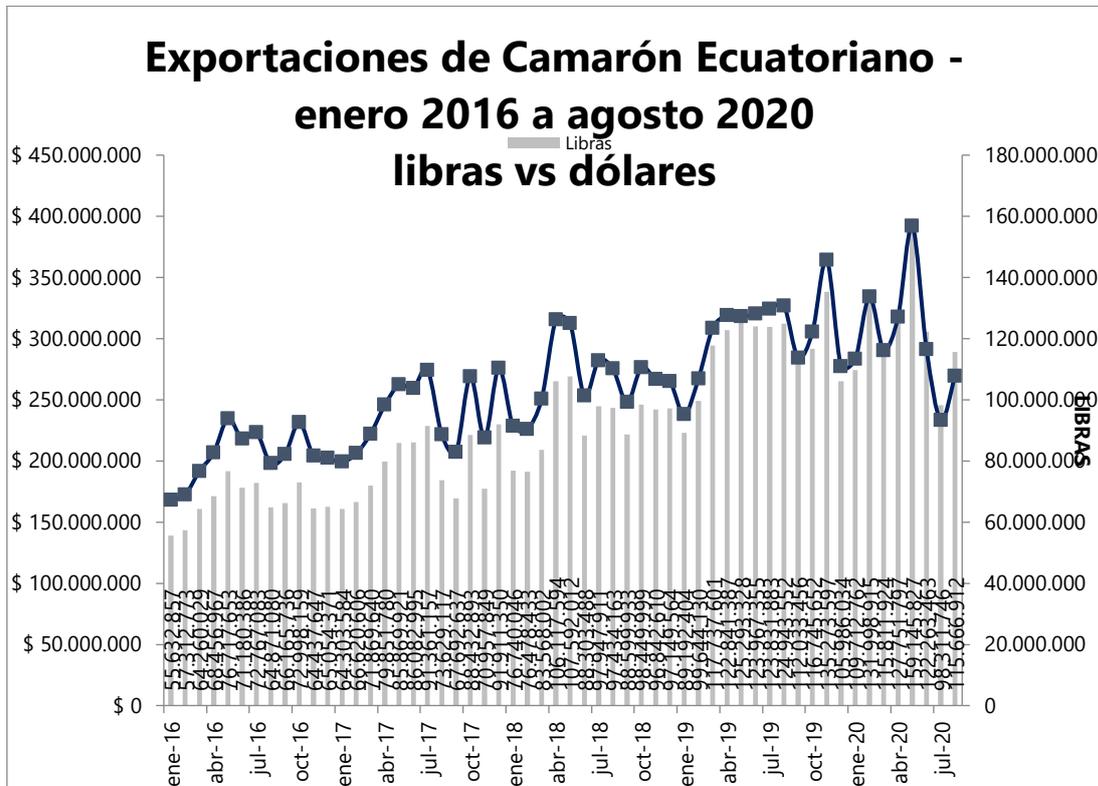
En noviembre de 2017, José Antonio Camposano, presidente de la Cámara Nacional de Acuicultura (CNA), afirmó que el camarón ecuatoriano paga menos aranceles por su ingreso a China; ya que el país asiático logro bajar del 5% al 2% la tasa arancelaria. Sin embargo, como se indicó anteriormente, China cierra su puerta para el ingreso de este producto, afectando directamente la economía nacional.

El virus que causa mortalidad también en otros países, ha provocado que China, el principal comprador de camarones de Ecuador, reduzca la demanda, lo que deja en enormes problemas de los acuicultores nacionales, (CAMARA MARITIMA DE ECUADOR, 2020).

| VARIACIÓN HISTÓRICA MENSUAL |             |                |             |         |
|-----------------------------|-------------|----------------|-------------|---------|
| Agosto                      | Libras      | Dólares        | Libras      | Dólares |
|                             |             |                | % Variación |         |
| 2016                        | 64.871.080  | \$ 197.831.553 |             |         |
| 2017                        | 73.629.117  | \$ 221.409.742 | 14%         | 12%     |
| 2018                        | 97.434.163  | \$ 275.218.913 | 32%         | 24%     |
| 2019                        | 124.943.552 | \$ 326.912.722 | 28%         | 19%     |

|      |             |                |     |      |
|------|-------------|----------------|-----|------|
| 2020 | 115.666.912 | \$ 269.090.674 | -7% | -18% |
|------|-------------|----------------|-----|------|

**Fuente:** Cámara nacional de acuicultura: Años 2016, 2017, 2018, 2019, 2020;  
**SENAE:** Año 2020 (Agosto).



**Fuente:** Cámara nacional de acuicultura: Años 2016, 2017, 2018, 2019, 2020;  
**SENAE:** Año 2020 (Agosto).

El golpe más fuerte vino por la drástica caída de las exportaciones a China, donde los envíos en libras bajaron el 76 % y los ingresos en dólares cayeron el 79 % en comparación con julio del año pasado, (UNIVERSO, 2020).

LISTA DE PRECIOS DE AGUAJE

| GRAMAJE       | ENTERO        |              | COLA          |              |
|---------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
|               | PRECIOS / lbs | PRECIOS / kg | PRECIOS / lbs | PRECIOS / kg |
| 9.00 - 9.99   | -             | -            | \$0.93        | \$2.05       |
| 10.00 - 10.99 | -             | -            | \$1.05        | \$2.32       |
| 11.00 - 11.99 | \$0.94        | \$2.07       | \$1.15        | \$2.54       |
| 12.00 - 12.99 | \$1.11        | \$2.45       | \$1.24        | \$2.73       |
| 13.00 - 13.99 | \$1.23        | \$2.71       | \$1.32        | \$2.91       |
| 14.00 - 14.99 | \$1.32        | \$2.91       | \$1.38        | \$3.04       |
| 15.00 - 15.99 | \$1.40        | \$3.09       | \$1.43        | \$3.15       |
| 16.00 - 16.99 | \$1.45        | \$3.20       | \$1.48        | \$3.26       |
| 17.00 - 17.99 | \$1.50        | \$3.31       | \$1.53        | \$3.37       |
| 18.00 - 18.99 | \$1.54        | \$3.40       | \$1.57        | \$3.46       |
| 19.00 - 19.99 | \$1.57        | \$3.46       | \$1.61        | \$3.55       |
| 20.00 - 20.99 | \$1.60        | \$3.53       | \$1.65        | \$3.64       |
| 21.00 - 21.99 | \$1.63        | \$3.59       | \$1.68        | \$3.70       |
| 22.00 - 22.99 | \$1.65        | \$3.64       | \$1.71        | \$3.77       |
| 23.00 - 23.99 | \$1.67        | \$3.68       | \$1.74        | \$3.84       |
| 24.00 - 24.99 | \$1.69        | \$3.73       | \$1.77        | \$3.90       |
| 25.00 - 25.99 | \$1.71        | \$3.77       | \$1.79        | \$3.95       |
| 26.00 - 26.99 | \$1.72        | \$3.79       | \$1.79        | \$3.95       |
| 27.00 - 27.99 | \$1.73        | \$3.81       | \$1.76        | \$3.88       |
| 28.00 - 28.99 | \$1.74        | \$3.84       | \$1.69        | \$3.73       |
| 29.00 - 29.99 | \$1.74        | \$3.84       | \$1.56        | \$3.44       |
| 30.00 - 30.99 | \$1.74        | \$3.84       | \$1.58        | \$3.48       |
| 31.00 - 31.99 | -             | -            | \$1.61        | \$3.55       |
| 32.00 - 32.99 | -             | -            | \$1.63        | \$3.59       |
| 33.00 - 33.99 | -             | -            | \$1.65        | \$3.64       |

A finales de marzo de 2020 los precios del camarón se redujeron más del 50% en comparación al mes anterior (tabla adjunta), lo que impidió a los productores tener ganancias durante las pescas de aquel aguaje, y a eso se le sumo el cierre de las emparadoras, factor influyente para el declive de la economía en el sector en los primeros meses de cuarentena.

### Discusión

En una de las publicaciones del 10 de julio de 2020, en el sitio web del diario el comercio se menciona que China suspendió a tres empresas ecuatorianas dedicadas a la exportación del producto por encontrar rastros del virus Covid-19 en su empaquetado; sin embargo, diario El Universo un 12 de agosto de 2020, manifestó que la materia encontrada de este virus fue en las paredes externas de los contenedores que transportaban el producto desde Ecuador hacia el país asiático, por lo que no implicaba al producto como tal.

En la actualidad dicha situación ha sido aclarada por la prensa y el presidente de la cámara nacional de acuicultura (CNA), José Antonio Camposano, donde se declara que las tres empresas ecuatorianas pudieron aclarar y demostrar que es un error dentro de los análisis realizados a sus productos lo que permitió a dichas compañías seguir con sus actividades

de manera normal cumpliendo efectivamente todas las normas de bioseguridad requeridas para la exportación del producto.

### **Conclusiones**

Una vez realizada la investigación para este artículo podemos concluir que al aparecer el virus Covid-19, no solo resulto afectada la salud de los individuos a nivel mundial, sino también su situación socioeconómica.

Al cerrar las fronteras se impidió que el virus se propague entre personas y también se afecto el mercado comercial con esta decisión, el sector camaronero al ser una de las principales actividades en generar ingresos económicos a Ecuador, presento un déficit económico histórico al no poder exportar su producto.

Países como China, Estados Unidos y la Unión Europea cerraron sus puertas a principios de marzo de 2020, afectando directamente la economía de nuestro país; de inmediato se reflejaron pérdidas en el sector camaronero, siendo el productor el principal perjudicado; al caer los precios en el mercado internacional y mantenerse los costos altos de alimentación, insumos y larvas, no había mucho por hacer y muchas piscinas dejaron de producir, mientras que otras mantenían una producción muy baja para no perder del todo su inversión.

En este sentido, Pedernales fue uno de los cantones más perjudicados al considerarse principal productor a nivel de provincial; sin embargo, a pesar de que las puertas de las empacadoras cerraron por la situación que se vivía en el mundo ante la emergencia sanitaria, los comerciantes empezaron a buscar otras alternativas de venta para no verse del todo afectados; los camaroneros decidieron sembrar menos cantidad, reduciendo los costos de producción, mientras que las comercializadoras buscaban nuevos caminos para sus ventas lo que los llevo a la distribución nacional.

En la actualidad gracias a las estrategias aplicadas durante la problemática, Pedernales sigue activo en la producción y comercialización del producto, a pesar de presentar elevadas pérdidas económicas se observa la reactivación del comercio dentro del sector y poco a poco se ve mejoras en su economía. Hay que mencionar que esta actividad otorga más de 20.000 empleos directos al cantón.

Ante la situación que se vive, las normas de bioseguridad, como el uso obligatorio de mascarillas y viseras durante la pesca son obligatorios para los trabajadores tanto internos como externos, así mismo la desinfección apropiada con cloro y alcohol al entrar al área de pesca para las piscinas y de selección para las comercializadoras; todas estas medidas son utilizadas de manera rigurosa y gracias a ello se refleja de manera exitosa la realización de la actividad comercial, ya que ésta asegura un trabajo justo y seguro para los productores, comerciantes y consumidores del producto.

Los comerciantes estiman que en Enero de 2021 mejore el precio del camarón en el mercado nacional, ya que esta sería la opción más adecuada para que los productores comiencen a ganar de manera justa por el proceso de producción; así mismo aspiran que se realicen mejores convenios internacionales y que el producto pueda llegar hasta destinos extranjeros de forma segura y beneficiando desde el inicio de su manufactura y no solo favoreciendo a las grandes empresas.

### **Bibliografía**

Invest manabi. (2015). *Aprim*. Recuperado el 28 de junio de 2018, de exportacion de camaron: [http://www.manabi.gob.ec/investmanabi/expor\\_pes\\_agri4-0.php](http://www.manabi.gob.ec/investmanabi/expor_pes_agri4-0.php)bernábe, 1. (s.f.). Sector camaroneo: evolucion y proyeccion a corto plazo. *Economía* , 2.

Camara maritima de ecuador. (11 de febrero de 2020). Recuperado el 28 de septiembre de 2020, de came: <http://www.camae.org/camaron/el-precio-del-camaron-se-derrumba/>

Camara nacional de acuicultura. (abril de 2018). *Comercio exterior estadísticas*. Recuperado el 25 de mayo de 2018, de exportaciones de camaron ecuatoriano: <https://www.cna-ecuador.com/abril-2018/>

Cámara nacional de acuicultura. (2017). *Más de 900 millones de libras de camarón ecuatoriano se exportaron en el 2017*. Recuperado el 22 de mayo de 2018, de <https://www.cna-ecuador.com/mas-de-900-millones-de-libras-de-camaron-ecuatoriano-se-exportaron-en-el-2017/>

Crespo, o. (05 de junio de 2018). Producción de camarón del cantón pedernales. (j. V. Cagua, entrevistador)

El comercio. (30 de noviembre de 2017). *Camarón ecuatoriano entrará a china con arancel reducido de 2%*. Recuperado el 30 de mayo de 2018, de periodico el comercio: <http://www.elcomercio.com/actualidad/camaron-ecuatoriano-china-arancel-exportaciones.html>

Invest manabi. (2015). *Aprim*. Recuperado el 28 de junio de 2018, de exportacion de camaron: [http://www.manabi.gob.ec/investmanabi/expor\\_pes\\_agri4-0.php](http://www.manabi.gob.ec/investmanabi/expor_pes_agri4-0.php)

Koury, j. M., & hirschhaut, m. (2020). Reseña histórica del covid-19. *Acta odontologica* , 6.

Macias, l. (25 de septiembre de 2020). Covid19 y su impacto en la economía de pedernales. (j. Vera, entrevistador)

Universo, e. (22 de agosto de 2020). *El universo*. Recuperado el 29 de septiembre de 2020, de el universo: <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/08/22/nota/7949998/exportaciones-camaron-ecuador-2020>

Zambrano, d. (25 de septiembre de 2020). Covid19 y su impacto en la economía del sector camaronero de pedernales. (j. Vera, entrevistador).

## **ESTRATEGIAS APLICADAS EN EL E-COMMERCE EN SUPERMERCADO TIA EN LA CIUDAD BAHÍA DE CARÁQUEZ DURANTE LA PANDEMIA COVID-19**

## **STRATEGIES APPLIED IN E-COMMERCE IN TIA SUPERMARKET IN THE CITY OF BAHÍA DE CARÁQUEZ DURING THE COVID-19 PANDEMIC**

**Josselin Marlene Castro Robles**

Estudiante ULEAM, Extensión Bahía de Caráquez  
[cjoselin512@gmail.com](mailto:cjoselin512@gmail.com)

**Gabriela Alexandra Demera Santana**

Estudiante ULEAM, Extensión Bahía de Caráquez  
[gabrielademera28@gmail.com](mailto:gabrielademera28@gmail.com)

**Katherine Andrea Morales Velez**

Estudiante ULEAM, Extensión Bahía de Caráquez  
[kamoralesv@pucesd.edu.ec](mailto:kamoralesv@pucesd.edu.ec)

**Maria Yuliana Lucas Figueroa**

Estudiante ULEAM, Extensión Bahía de Caráquez  
[yulianaluca0900@gmail.com](mailto:yulianaluca0900@gmail.com)

**Victoria Katherine Garcia Vera**

Estudiante ULEAM, extensión Bahía de Caráquez  
[e1314945914@live.uleam.edu.ec](mailto:e1314945914@live.uleam.edu.ec)

**Ing. Carolina Herrera Bartolome**

Docente ULEAM, extensión Bahía de Caráquez  
[jenny.herrera@uleam.edu.ec](mailto:jenny.herrera@uleam.edu.ec)

**Fecha de aceptación 27/10/2020 - Fecha de publicación 14/12/2020**

### **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo analizar las estrategias aplicadas en el comercio electrónico a lo largo del confinamiento en esta pandemia tomando como referencia el supermercado Tía. Se realizó un estudio a partir de la revisión bibliográfica de artículos científicos y revistas en función del método analítico- sintético que permitió el análisis y desarrollo del tema propuesto. Se exponen los cambios en el comportamiento del consumidor en cuanto a la compra de productos de primera necesidad que fueron los que tuvieron más demanda a lo largo del confinamiento y a su vez se desarrolla un análisis antes, durante y post pandemia. De las 30 personas encuestadas, el 58.1% afirmó estar de acuerdo en recibir publicidad por medio de su e-mail y de esta forma conocer las promociones que aplicará la empresa por su sitio web. En este caso, las personas

consideran que el mundo digital es un aporte para estar más cerca de la empresa y poder adquirir en los días de descuento. En cuanto a la seguridad al momento de comprar en el sitio web del almacén Tia, el 76.67% afirmó estar de acuerdo que la empresa cumple con ello, en este sentido, y, por causa de la pandemia, las personas han efectuado más compras a través de esta plataforma.

**Palabras claves:**

Comercio Electrónico – confinamiento – comportamiento del consumidor - Supermercado Tia.

**Summary**

The objective of this research is to analyze the strategies applied in electronic commerce throughout the confinement in this pandemic, taking the Tía supermarket as a reference. A study was carried out from the bibliographic review of scientific articles and journals based on the analytical-synthetic method that allowed the analysis and development of the proposed topic. Changes in consumer behavior regarding the purchase of staple products are exposed, which were the ones that were most in demand throughout the confinement and in turn an analysis is developed before, during and post-pandemic. Of the 30 people surveyed, 58.1% said they agreed to receive advertising through their e-mail and in this way know the promotions that the company will apply for its website. In this case, people consider that the digital world is a contribution to being closer to the company and being able to buy on discount days. Regarding security when shopping on the Tia store website, 76.67% agreed that the company complies with it, in this sense, and, due to the pandemic, people have made more purchases from through this platform.

**Keywords:**

Electronic Commerce - confinement - consumer behavior - Supermercado Tia.

**Introducción**

El comercio electrónico ha venido facilitando a lo largo de los últimos años a los clientes y proveedores el acceso y distribución de bienes y servicios, en los que realizan transacciones de carácter natural y financiero. Los consumidores llegan a analizar cómodamente los productos de diversas compañías y ejecutan sus transacciones desde cualquier punto en que se encuentre, a la hora o día que desee, realizándolo en el menor tiempo posible.

A lo largo de esta etapa que paso el país muchos negocios se vieron en la necesidad de cerrar sus instalaciones debido a las restricciones emitidas por el COE Nacional, quedando solo en funcionamiento los negocios que comercializaban productos de primera necesidad, así como los que se dedicaban al campo de la salud.

El comercio electrónico se convirtió en el aliado de muchas empresas y negocios que decidieron seguir laborando bajo medidas de bioseguridad y la comercialización de sus productos a través de *delivery*, esta modalidad tuvo mucha acogida y mostro lo fundamental que es que las empresas cuenten con plataformas digitales y se encuentren a la vanguardia en cuanto a tecnología.

El objetivo que se buscan lograr con esta investigación es analizar las estrategias aplicadas por almacenes Tía y su incidencia en el comportamiento del consumidor referente a las compras electrónicas antes, y durante la pandemia.

El comercio electrónico también llamado e-commerce, es una de las tendencias de mayor auge hoy en día, es una manera de comprar y vender productos o servicios mediante las plataformas de internet.

Illanes (1999) menciona que el comercio electrónico permite replantearse los objetivos de la empresa con un direccionamiento más claro y estratégico, facilitando la creación de nuevos productos y mercados, así como canales de distribución y reducción del coste de las actividades empresariales.

Para Rodríguez (2004) el comercio electrónico es aquella parte del comercio que llega a desarrollarse a través de redes ya sean estas abiertas o cerradas, así como el uso de herramientas electrónicas y de telecomunicación, siendo su objetivo principal el agilizar el proceso comercial reduciendo tiempos y costos.

### **Importancia del e-commerce**

Con el auge del internet, comenzó un gran desarrollo de servicios y productos a través de la web, a partir esta acción y del nuevo milenio empresas como Amazon y E-Bay, siendo estos grandes ejemplos, comenzaron a vender productos tangibles e intangibles en cantidades nunca antes vistas rompiendo fronteras geográficas a nivel mundial.

### **Comercio electrónico como oportunidad en Ecuador**

Según el ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en el país, las personas pueden llegar a efectuar compras desde su celular en las distintas tiendas extranjeras electrónicas y recibir sus productos en la comodidad de su hogar gracias a los

servicios de paquetería de empresas tales como ServiEntrega Courier, Correos del Ecuador, etc.

Es de esta manera que se efectúan los miles de transacciones diarias estimulando la creación y la utilización de innovaciones en: la administración de cadenas de suministro, la ayuda del marketing en internet, el proceso de las transacciones en línea, los sistemas de administración de inventario y de recolección de datos respectivamente.

Un ejemplo del crecimiento del e-commerce en el país son aquellas plataformas digitales de *delivery* que se convirtieron en opciones fundamentales de las diferentes ciudades del país *con sus* entregas a domicilio a lo largo de esta cuarentena.

### **Ventas durante la pandemia**

En un artículo publicado por la revista Líderes se menciona que la cuarentena, el distanciamiento social y el temor al covid-19 se convirtieron en catalizadores del comercio electrónico en Ecuador. Esta actividad, que hasta el año pasado se desarrollaba con un ritmo de crecimiento de un 20% anual, se aceleró desde marzo pasado cuando el país entró en la emergencia sanitaria. (Revista Lideres , 2020)

Canal New (2020) afirmó que uno de los sectores más afectados del *retail* fueron las tiendas físicas de aquellas empresas o micro negocios no esenciales en la emergencia sanitaria teniendo que postergar sus operaciones. A su vez afirma que las tiendas online también han tenido dificultades debido a que la cadena de suministro se vio afectada en los tiempos de entrega.

La prohibición de aglomeraciones, las largas horas de espera ante los establecimientos autorizados y el cierre de comercios, han disparado la compra a distancia en los últimos dos meses, y multiplicado los servicios de envío a domicilio en una amplia gama de productos, aunque sobre todo, alimentos y farmacia. (EFE, 2020)

Según menciona el diario El Telégrafo, las ventas se concentraron en alimentos, artículos de limpieza, alimento para mascotas, artículos de telecomunicaciones y en las últimas semanas los suministros de oficina y artículos escolares. (El Telegrafo, Abril, 2020)

José Sáenz, director de la Cámara de Innovación y Tecnología Ecuatoriana, en una entrevista para la Revista Líderes indicó que las empresas que empezaron a usar el ‘e-commerce’ hace unos años tienen ventaja ya que “cuentan con un canal digital maduro y están cosechando frutos vendiendo tres o cuatro veces más ahora que en meses anteriores a la pandemia”.

Por su parte, Leonardo Ottati, presidente de la Cámara de Comercio Electrónico, considero que en la actualidad las grandes marcas están dando el ejemplo a las más pequeñas, a su vez admite que también se encuentran negocios o pymes que llegan a mover bien en este canal.

### **El comercio electrónico como tendencia irreversible**

Antes de la pandemia las personas utilizaban un tipo de compras más físicas por hábitos de compra, esto según datos ofrecidos por la Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico (CECE), la misma identidad ha revelado que las compras digitales han aumentado su porcentaje a pesar de la emergencia sanitaria, recalcando que esta actividad responde a una necesidad y no porque sea de su preferencia.

Alejandro Freund, Gerente General de Rappi en Ecuador y experto en e-commerce, argumenta que este comportamiento ha cambiado de la noche a la mañana y que se da en medio de una crisis se quedara por largo tiempo valorándose como un modelo de comercio complementario. (El Mercurio , 2020)

### **Supermercado Tía y el comercio electrónico durante la pandemia**

El comercio electrónico en Ecuador está en constante crecimiento. Varias marcas han desarrollado ya su canal de ventas online, entre esas el reconocido supermercado, Tía, quién ha desarrollado dos canales de venta digital en Ecuador, se trata de [www.tia.com.ec](http://www.tia.com.ec) y Tía a Domicilio. Estas vías nacen bajo el concepto de ‘hacer las compras más fáciles’. (El comercio, Agosto, 2020)

La [www.tia.com.ec](http://www.tia.com.ec) es un canal de e-Commerce, en el que se puede comprar en línea una gran variedad de productos y tiene cobertura a nivel nacional. Además de los productos

que se encuentran en las tiendas Tía, el cliente tiene a su disposición artículos exclusivos que no se consigue en sus establecimientos como son la línea blanca Whirlpool, aires acondicionados, colchones y más. En este canal se puede adquirir productos que el cliente desea con las siguientes facilidades de pago que son las siguientes:

- a) Pago con todas las tarjetas de débito y crédito, con la opción de diferidos.
- b) COD (pago contra entrega). Cancelar en efectivo al momento de la entrega de tu pedido.

El trabajo de Tia.com.ec fue reconocido y premiado este 2 de Julio en el *e-commerce* Day 2020 como el mejor *e-commerce Retail* del Ecuador por segundo año consecutivo por el Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico. Se evaluaron aspectos como: innovación, disrupción, reconversión, velocidad de Implementación, Modelos Colaborativos y enfrentar la crisis.

### **Supermercados Tía: ventas durante la pandemia en Bahía de Caráquez**

Supermercados TÍA de acuerdo a las recomendaciones del COE que se emitieron a partir del marzo 16 del presente año se tomó la decisión de disminuir totalmente la atención y servicio al cliente en tiempo real, informaron a sus clientes de los nuevos horarios en el marco de las nuevas disposiciones emitidas por el Gobierno. El toque de queda que iniciaba a las 14:00 y concluyendo a las 05:00 del siguiente día, la media rige desde un miércoles 25 de marzo del 2020 y fue tomada para detener la propagación del covid-19 en el Ecuador. De tal manera estratégicamente se fomentó habilitar las ventas por internet mostrando catálogos, ofertas e información de este almacén ubicado en Sucre - Bahía de Caráquez y en todos a nivel nacional, tomando en cuenta que anteriormente esta empresa ya manejaba este sistema de ventas por internet y que por motivos de la pandemia que se vive en la actualidad la habilitaron con mucha mayor énfasis las entregas de los productos a domicilio incluyendo promociones logrando llegar a más cantidad de clientes, los usuarios deberían optar por el pago con tarjetas para reducir el contacto, así como respetar el aforo limitado.

Actualmente, tanto Almacén TÍA de la ciudad de Bahía de Caráquez y todos los almacenes a nivel Nacional mantienen las recomendaciones de Bioseguridad emitidas por el COE Cantonal-SUCRE – Bahía de Caráquez, es decir, mantenerse a dos metros de distancia de otras personas, como recomienda la Organización Mundial de la Salud.

Tía Bahía de Caráquez comenzó a darle más realce a su plataforma digital y a producir más contenido para informar a sus clientes de los servicios con los que ahora se contaba, tal como se muestra en el gráfico a continuación.

**Gráfico 1:** Publicidad Almacenes Tía



**Fuente:** Facebook Tía Bahía de Caráquez

### Material y métodos

Calduch (2014) se refiere a la investigación científica como “aquella que se realiza para incorporar nuevos conocimientos, métodos o técnicas de investigación a una determinada disciplina científica o bien para verificar la validez de los conocimientos, teorías o técnicas ya existente”. El método que se utilizó en este artículo fue el analítico-sintético partiendo del estudio de artículos, revistas y bibliografía que permitan el análisis y desarrollo del tema propuesto. Para respaldo se menciona a Lopera, et al (2010) quienes concuerdan que “el método analítico es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos.” Por su parte Rodríguez & Pérez (2017) argumentan que este método parte de dos procesos intelectuales inversos que llegan a operar en unidad: el análisis que permite estudiar el comportamiento de cada

parte mientras que la síntesis, establece mentalmente la unión o combinación de las partes antes analizadas.

Para ello, se realizó una encuesta a los clientes del supermercado Tía de la ciudad de Bahía de Caráquez, en base a un muestreo No probabilístico para determinar el número de personas a encuestar. En este caso se seleccionaron 30 personas a encuestar.

### **Resultados y discusión**

Luego de que el país sea declarado en emergencia sanitaria a causa del Covid-19 los supermercados, tiendas y diferentes negocios registraron un visible incremento en pedidos a domicilios; siendo los víveres, bebidas y demás productos de limpieza los más solicitados por los clientes. Un claro ejemplo es Tía quien tuvo un crecimiento de 1.500% a nivel de transacciones y 500% a nivel de ingresos, también tuvo un incremento de 80% de nuevos usuarios en tráfico y 700% en tráfico orgánico y directo. Según las declaraciones de uno de los gerentes de Supermercados Tía la demanda de los productos tuvo un comportamiento normal hasta el día jueves 12 de marzo, luego de eso los pedidos online aumentaron hasta llegar a un 50% más de las entregas en comparación con las otras épocas del año. Los alimentos que llegaron a ser más solicitados fueron los siguientes:

- ❖ Enlatados con un 137% de demanda
- ❖ Productos de botiquín con un 270% de demanda
- ❖ Arroz con un 90% de demanda
- ❖ Carnes congeladas con un 84% de demanda
- ❖ Leche en polvo 79% de demanda y leche en funda o cartón 58%
- ❖ Los jabones con el 57%
- ❖ El café con el 53%

En base a esas estadísticas se puede mencionar que la mayor demanda fueron los productos de consumo diario, así como los de la limpieza del hogar notándose la diferencia tanto en la oferta como a la demanda de estos productos en comparación con temporadas pasadas, se puede deducir que los clientes que han tenido estos comportamientos debido a que buscaban llenar sus despensas para afrontar la cuarentena.

### **Análisis del comportamiento del consumidor**

Así como el comercio electrónico favoreció el proceso de compra y ventas también presento problemas aumentando las quejas en las plataformas. Los principales reclamos surgen por el retraso de la entrega de los productos, la falta de stock y lentitud para resolver los inconvenientes. Se debe tener en cuenta que lo que más valoran los consumidores es que las empresas entreguen información clara y oportuna, y que cumplan con las fechas que prometieron para la entrega de los productos. Cabe mencionar también que algunos consumidores indican estar dispuesto a aceptar que su compra online se demore, siempre y cuando la fecha de despacho informada se respete.

En este caso, pese a todos los esfuerzos realizados por parte de Almacenes Tía, existieron inconvenientes en la entrega de los pedidos, ya que, algunos productos llegaban defectuosos, su fecha de caducidad estaba próxima o las entregas no se realizaban en el día y hora estipulada, factor que afectaba la credibilidad y satisfacción por parte de sus clientes, dejando claro que la optimización de sus procesos no era la adecuada.

La encuesta fue aplicada a un total de 30 personas de la ciudad de Bahía de Caráquez, la misma que contó con un total de 8 preguntas, las cuales fueron valoradas en la escala de Likert yendo del Totalmente de acuerdo hasta Totalmente en desacuerdo.

#### **1. Considera que Almacenes Tía ofrece seguridad al momento de comprar por medio de su sitio web**

**Tabla 4:** Seguridad en compras online

|          | Frecuencia                     | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | De acuerdo                     | 23         | 74.2              | 76.7                 |
|          | Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 7          | 22.6              | 100.0                |
|          | Total                          | 30         | 96.8              | 100.0                |
| Perdidos | Sistema                        | 1          | 3.2               |                      |
| Total    |                                | 31         | 100.0             |                      |

**Fuente:** Clientes de almacén Tía de Bahía de Caráquez

**Elaboración:** Propia

En un total de 76.67% afirmando estar de acuerdo, mientras que el 23.33% afirmo estar ni en acuerdo ni en desacuerdo en que Almacenes Tía ofrece seguridad al momento de comprar por medio de su sitio web.

**2. Crees que los mensajes publicitarios aplicados por medio de sus redes sociales cumplen con lo ofertado para su sitio web**

**Tabla 5:** Tiempo de entrega de las compras

|                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos De acuerdo | 25         | 80.6       | 83.3              | 83.3                 |
| Válidos Desacuerdo | 5          | 16.1       | 16.7              | 100.0                |
| Total              | 30         | 96.8       | 100.0             |                      |
| Perdidos Sistema   | 1          | 3.2        |                   |                      |
| Total              | 31         | 100.0      |                   |                      |

**Fuente:** Clientes de almacén Tía de Bahía de Caráquez

**Elaboración:** Propia

Del 100%, el 61.3% afirmando estar de acuerdo, mientras que el 35.5% afirmo estar en desacuerdo en que al momento de comprar por su sitio web cumple con el tiempo establecido de entrega”

**3. Considera que al momento de comprar por su sitio web cumple con el tiempo establecido de entrega**

**Tabla 6:** Mensajes publicitarios en las RR.SS.

|                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos De acuerdo | 19         | 61.3       | 63.3              | 63.3                 |
| Válidos Desacuerdo | 11         | 35.5       | 36.7              | 100.0                |
| Total              | 30         | 96.8       | 100.0             |                      |
| Perdidos Sistema   | 1          | 3.2        |                   |                      |
| Total              | 31         | 100.0      |                   |                      |

**Fuente:** Clientes de almacén Tía de Bahía de Caráquez

**Elaboración:** Propia

En un total de 80.60% afirmando estar de acuerdo, mientras que el 16.1% afirmo estar en desacuerdo en que los mensajes publicitarios aplicados por medio de sus redes sociales cumplen con lo ofertado para su sitio web.

**4. Piensas que los cupones virtuales ayudan al momento de adquirir por el sitio web**

**Tabla 7:** Cupones virtuales

|          |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | De acuerdo | 18         | 58.1       | 60.0              | 60.0                 |
|          | Desacuerdo | 12         | 38.7       | 40.0              | 100.0                |
|          | Total      | 30         | 96.8       | 100.0             |                      |
| Perdidos | Sistema    | 1          | 3.2        |                   |                      |
| Total    |            | 31         | 100.0      |                   |                      |

**Fuente:** Clientes de almacén Tía de Bahía de Caráquez

**Elaboración:** Propia

Del 100% de los encuestados, el 58.1% afirmando estar de acuerdo, mientras que el 38.7% afirmo estar en desacuerdo en que los cupones virtuales ayudan al momento de adquirir por el sitio web.

**5. Te gusta recibir mensajes por medio del correo electrónico para enterarte de las ofertas de Almacenes Tía**

**Tabla 8:** Formas de pago virtual

|          |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | De acuerdo                     | 18         | 58.1       | 60.0              | 60.0                 |
|          | Ni de acuerdo Ni en desacuerdo | 3          | 9.7        | 10.0              | 70.0                 |
|          | Desacuerdo                     | 9          | 29.0       | 30.0              | 100.0                |
|          | Total                          | 30         | 96.8       | 100.0             |                      |
| Perdidos | Sistema                        | 1          | 3.2        |                   |                      |

|       |    |       |  |  |
|-------|----|-------|--|--|
| Total | 31 | 100.0 |  |  |
|-------|----|-------|--|--|

**Fuente:** Clientes de almacén Tía de Bahía de Caráquez

**Elaboración:** Propia

El 63.33% afirmando estar de acuerdo, mientras que el 36.67% afirmó estar en desacuerdo en que las formas de pago aplicadas en el sitio web son las más adecuadas.

### 6. Consideras que el sitio web de Almacenes Tía actuó efectivamente durante la pandemia

**Tabla 9:** Mensajes por mail

|          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | De acuerdo | 14         | 45.2              | 46.7                 |
|          | Desacuerdo | 16         | 51.6              | 53.3                 |
|          | Total      | 30         | 96.8              | 100.0                |
| Perdidos | Sistema    | 1          | 3.2               |                      |
| Total    | 31         | 100.0      |                   |                      |

**Fuente:** Clientes de almacén Tía de Bahía de Caráquez

**Elaboración:** Propia

Del 100% de los entrevistados, el 58.1% afirmando estar de acuerdo, el 29% afirmó estar en desacuerdo, mientras que el 9.70% afirmó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre si le gusta recibir mensajes por medio del correo electrónico para enterarte de las ofertas de Almacenes Tía.

### 7. Consideras que el sitio web de Almacenes Tía actuó efectivamente durante la pandemia

**Tabla 10:** Efectividad del sitio web del Tía

|         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | De acuerdo | 14         | 45.2              | 46.7                 |
|         | Desacuerdo | 16         | 51.6              | 53.3                 |
|         | Total      | 30         | 96.8              | 100.0                |

|          |         |    |       |  |  |
|----------|---------|----|-------|--|--|
| Perdidos | Sistema | 1  | 3.2   |  |  |
| Total    |         | 31 | 100.0 |  |  |

**Fuente:** Clientes de almacén Tía de Bahía de Caráquez

**Elaboración:** Propia

En un total de 51.6% afirmando estar en desacuerdo, mientras que el 45.2 % afirmó estar de desacuerdo respecto a que el sitio web de Almacenes Tía actuó efectivamente durante la pandemia.

### 8. ¿Recomendaría comprar por medio del sitio web de Almacenes Tía?

**Tabla 11:** Recomendar el sitio web del Tía

|                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos SI       | 24         | 77.4       | 80.0              | 80.0                 |
| Válidos NO       | 6          | 19.4       | 20.0              | 100.0                |
| Total            | 30         | 96.8       | 100.0             |                      |
| Perdidos Sistema | 1          | 3.2        |                   |                      |
| Total            | 31         | 100.0      |                   |                      |

**Fuente:** Clientes de almacén Tía de Bahía de Caráquez

**Elaboración:** Propia

Finalmente, la última pregunta que correspondía a ¿Recomendaría comprar por medio del sitio web de Almacenes Tía? Fue valorada en su mayoría en un total de 77.4% con un Si, mientras que el 19.4% restante aseguro que No.

En base a estos resultados se puede observar que la optimización de los procesos de Tía durante la pandemia no han sido los mejores, sin embargo, ha tenido gran aceptación por los clientes. Se deduce que existieron un sin número de inconvenientes por lo cual una minoría expreso no estar satisfecho y no volver a comprar pero aun así supermercados tía ha sido una empresa que ha captado mercado en el Ecuador y en cada ciudad del país tiene una buena aceptación por los consumidores por sus promociones, ofertas y sorteos, supermercado Tía al darse cuenta del error cometido ha mejorado su optimización con

respecto a la entrega de productos y de utilizar la nueva herramienta de compras que es el comercio electrónico.

## Conclusiones

- ❖ El Comercio Electrónico surge como una opción para reducir costos, siendo una herramienta esencial en el desempeño industrial, estableciéndose en el mundo tecnológico, que a su vez va en crecimiento, transformando el ritmo de vida de los consumidores.
- ❖ Durante este confinamiento las empresas o negocios que ya tenía sus canales de distribución digitales realizaron esfuerzos para mantener a sus clientes informados de sus actividades, promociones y ofertas, y aquellas empresas que no contaban con esta modalidad tuvieron que adaptarse y renovarse para evitar así el quiebre de sus negocios.
- ❖ Tras la pandemia el comportamiento del consumidor en cuanto a las ventas online presentó fuertes cambios abriendo paso a una era en el que el ámbito digital cobro más fuerza y se volvió indispensable. En este caso, el 72% de los encuetados confían en la seguridad que ofrece esta canal para adquirir. Aún sigue quedando un pequeño porcentaje que siente temor al mundo digital.
- ❖ El confinamiento y distanciamiento social despertó la necesidad de las empresas de contar con canales digitales y de distribución que ayudaran a satisfacer las necesidades de sus clientes y les brindara la seguridad necesaria en cada transacción.
- ❖ Pese a todos los esfuerzos realizados por supermercados Tía en la distribución de sus productos a través de compras online, se presentaron inconvenientes en la entrega de los mismos dejando muchas quejas que se pueden observar en sus plataformas digitales.

## Bibliografía

- Calduch, R. (2014). *MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN INTERNACIONAL*. Recuperado el 14 de 08 de 2020, de UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/835-2018-03-01-Metodos%20y%20Tecnicas%20de%20Investigacion%20Internacional%20v2.pdf>
- Canal News. (10 de junio de 2020). *El retail en tiempos de pandemia*. Recuperado el 14 de 08 de 2020, de <https://canalnewsecuador.com/2020/06/10/el-retail-en-tiempos-de-pandemia/>
- Cordero, M. (2019). *El comercio electrónico e-commerce, análisis actual desde la perspectiva del consumidor en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas y estrategias efectivas para su desarrollo*. Obtenido de UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14064/1/T-UCSG-POS-MFEE-179.pdf>
- EFE. (21 de mayo de 2020). *La pandemia da un espaldarazo al comercio electrónico en Ecuador*. Recuperado el 14 de 08 de 2020, de AGENCIA EFE: <https://www.efe.com/efe/america/tecnologia/la-pandemia-da-un-espaldarazo-al-comercio-electronico-en-ecuador/20000036-4252502>
- El comercio. (7 de Agosto de 2020). *El comercio*. Obtenido de El comercio: <https://www.elcomercio.com/pages/tia-lidera-comercio-electronico-retail.html>
- El Mercurio* . (7 de Mayo de 2020). Obtenido de El Mercurio : <https://ww2.elmercurio.com.ec/2020/05/07/comercio-electronico-una-tendencia-irreversible/>
- El Telegrafo. (31 de mayo de 2020). *La pandemia hizo que el comercio evolucione*. Recuperado el 14 de 08 de 2020, de Diario El Telegrafo: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/pandemia-comercio-evolucion>
- El Universo . (20 de 04 de 2020). *Compra de ciertos víveres sube hasta 137 % durante cuarentena*. Obtenido de Diario El Universo: <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/04/20/nota/7817889/compras-viveres-cuarentena-incremento-covid-19>
- Gutierrez, E. M. (07 de Agosto de 2020). *Actualidadecommerce*. Obtenido de Actualidadecommerce: <https://www.actualidadecommerce.com/ventajas-y-desventajas-del-ecommerce-frente-al-comercio-tradicional/#:~:text=Desventajas%20del%20eCommerce,->

Sin embargo no se ampliará cualquier negocio.-  
Son las siguientes: A, conf C3 A Dan en los

Illanes, P. (1999). *El sistema empresa. Una vision integral de la administracion*. Santiago de Chile: Leed Impresores. Recuperado el 07 de 08 de 2020

Lopera, J. D., Ramirez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2010). EL MÉTODO ANALÍTICO COMO MÉTODO NATURAL. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 25. Recuperado el 14 de 08 de 2020, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18112179017>

Ministerio de Telecomunicaciones . (s.f.). *Comercio electrónico, una oportunidad para el desarrollo de negocios a través de la web*. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/comercio-electronico-una-oportunidad-para-el-desarrollo-de-negocios-a-traves-de-la-web/>

Revista Lideres . (11 de mayo de 2020). *Oportunidades de negocios se multiplican con el 'e-commerce'*. Obtenido de Revista Lideres : <https://www.revistalideres.ec/lideres/negocios-comercio-electronico-pandemia-aislamiento.html>

Reynolds, J. (2001). *El Libro Completo Del E-Commerce*. Deusto S.A. Recuperado el 07 de 08 de 2020, de [https://books.google.com.ec/books/about/El\\_libro\\_completo\\_de\\_e\\_commerce.html?id=rkEaAAAACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.ec/books/about/El_libro_completo_de_e_commerce.html?id=rkEaAAAACAAJ&redir_esc=y)

Rodriguez, A., & Perez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*(82), 179-200. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Rodriguez, G. (2004). La globalizacion desde una perspectiva critica-reflexiva. *Instituto de Filosofia del derecho*, 27-35. Recuperado el 07 de 08 de 2020

Vistazo. (13 de marzo de 2020). *Ventas a domicilio aumentan en Ecuador por el coronavirus*. Recuperado el 14 de 08 de 2020, de [Vistazo.com: https://www.vistazo.com/seccion/enfoque/ventas-domicilio-aumentan-en-ecuador-por-el-coronavirus](https://www.vistazo.com/seccion/enfoque/ventas-domicilio-aumentan-en-ecuador-por-el-coronavirus)

---

**INOCUIDAD GASTRONÓMICA Y SUS EFECTOS EN LA ATENCIÓN AL  
TURISTA BALNEARIO BRICEÑO CANTÓN SAN VICENTE.**

**GASTRONOMIC SAFETY AND ITS EFFECTS ON THE ATTENTION TO THE  
TOURIST RESORT BRICEÑO CANTÓN SAN VICENTE.**

**Keily-Jefferson-Zambrano-Arteaga**

Estudiante ULEAM, extensión Bahía de Caráquez  
e1313971820@live.uleam.edu.ec

**Kely Jennifer Zambrano Arteaga**

Estudiante ULEAM, extensión Bahía de Caráquez  
e1313971846@live.uleam.edu.ec

**Lilia Moncerrate Villacis Zambrano PhD**

Docente ULEAM, extensión Bahía de Caráquez  
lilia.villacis@uleam.edu.ec

**Frank Ángel Lemoine Quintero. Mgs.**

Docente ULEAM, extensión Bahía de Caráquez  
fangel64@gmail.com

**Fecha de aceptación 27/10/2020 - Fecha de publicación /12/2020**

**Resumen**

El trabajo de investigación inocuidad gastronómica y sus efectos en la atención al turista en el balneario Briceño, cantón san Vicente. Se planteó el objetivo; -determinar si los restaurantes de Briceño cumplen con la inocuidad alimentaria adecuada en los restaurantes del balneario Isla Briceño. Los métodos utilizados fueron, Delphi, Kendall, inductivo, analítico, descriptivo y estadístico se utilizó el instrumento de encuesta a los turistas y/o propietarios de los restaurantes y una matriz para evaluar los restaurantes en Briceño, para determinar cómo operan los restaurantes en relación con la inocuidad alimentaria del mismo y sus efectos en la atención al turista. La evaluación de los resultados indico que los establecimiento poseen una inocuidad que es aceptable mas no buena del todo y esto se debe a que no cumplen con varios factores para acreditar según la matriz aplicada para evaluar los restaurante, la misma que se fundamentó en relación a los lineamientos del reglamento turístico de alimentos y bebidas, según acuerdo ministerial 53 registro oficial edición especial 575 de 05-oct.-2018, vigente en el Ecuador teniendo en cuenta las ISO 22000, la norma internacional de sistemas de gestión de seguridad alimentaria que especifica los requisitos que se deben cumplir. Asimismo, el efecto en la atención al turista en relación a los resultados obtenidos que condujeron al planteamiento de una propuesta relacionada a la temática de estudio para el balneario Isla Briceño.

**Palabras Claves:** Inocuidad, restaurante, atención, turística, Balneario Isla Briceño.

## Summary

Gastronomic safety research work and its effects on tourist services in the Briceño spa, San Vicente canton. The objective was raised; determine if Briceño restaurants comply with adequate food safety in the restaurants of the Isla Briceño resort. The methods used were, Delphi, Kendall, inductive, analytical, descriptive and statistical, the survey instrument was used for tourists and / or restaurant owners and a matrix to evaluate the restaurants in Briceño, to determine how the restaurants operate in relation to with the food safety of the same and its effects on the tourist service. The evaluation of the results indicated that the establishments have a safety that is acceptable but not good at all and this is because they do not comply with several factors to prove according to the matrix applied to evaluate the restaurants, the same that was based on the guidelines of the tourist regulation of food and beverages, according to ministerial agreement 53 official registration special edition 575 of 05-Oct.-2018, in force in Ecuador taking into account the ISO 22000, the international standard for food safety management systems that specifies the requirements that must be met, Likewise, the effect on tourist attention in relation to the results obtained that led to the proposal of a proposal related to the study theme for the Isla Briceño spa.

**Key Words:** Innocuousness, restaurant, attention, tourist, Briceño Island Spa.

## Introducción

La inocuidad alimentaria en todo el mundo, está recibiendo mayor atención debido al aumento de la incidencia de enfermedades transmitidas por los alimentos (ETAs), la preocupación sobre los conocidos peligros emergentes y la globalización del comercio. (Amaya, 2011)

El autor hace referencia en la inocuidad alimentaria que mayormente esta recibe más atención debido en la incidencia de las enfermedades por transmisión alimentaria, estos peligros son emergente porque se desarrollan a partir de la globalización del comercio donde la mayoría de las veces no se manipulan o no se tienen estándares que regulen la manipulación de alimentos destinados para consumo humano.

Según la OMS hace énfasis en que la inocuidad de alimentos está íntimamente relacionada debido a que si no posee el alimento una nutrición adecuada el mismo podría afectar al organismo, esto a la vez se entiende también que el producto consumido no es inocuo.

La restauración en el turismo se ha convertido en un producto de alto consumo y junto a ello la necesidad de una adecuada gestión de inocuidad, puesto que más importante que

la ambientación, el servicio e incluso los precios, es sin lugar a dudas la calidad del producto. La gestión de la inocuidad ha sido implementada en diversos escenarios, mediante la aplicación del sistema APPCC, pero las investigaciones sobre el tema con un enfoque en la gestión por procesos han sido muy escasas. (Pulido, 2017)

Según autores la restauración dentro del turismo es un producto del alto consumo y con ello conlleva una necesidad que sea adecuada para el manejo de una buena gestión de la inocuidad, debido a que este es un factor fundamental en la salud de los seres humano.

Todos los países necesitan contar con programas de control de alimentos para garantizar que los suministros nacionales sean inocuos, de buena calidad y estén disponibles en cantidades adecuadas y precios asequibles, para asegurar que todos los grupos de la población puedan gozar de un estado de salud y nutrición aceptable. (Martínez Abascal, 2019)

Según el autor expresa que todos los países deben tener programa de control de alimentos que sean inocuos y tener garantizado el suministro del mismo, al alcance de la población, así mediante ello poder gozar de una buena alimentación en base las decisiones y programa ejecutados en el área alimenticia.

La falta de inocuidad de los alimentos tiene consecuencias graves para las economías de los países en vías de desarrollo: provocan riesgo a la salud de los consumidores, costos médicos y pérdida de productividad; es causal de retención, rechazo y destrucción de alimentos en los puertos a donde son exportados, provocan pérdidas comerciales y tienen efectos negativos sobre el turismo. (Riveros, 2004)

El manejo adecuado de la inocuidad en los países en vía de desarrollo es muy importante debido a que si no se lo maneja con las normas establecidas provocaran riesgo en la salud de los consumidores, para así evitar pérdida de vida humana y también así evitar una crisis económica, por ello es de vital importancia un buen manejo de los alimentos.

La inocuidad de los alimentos es una cuestión fundamental de la salud pública para todos los países y uno de los asuntos de mayor prioridad para los consumidores, productores y gobiernos; así mismo, cada persona tiene el derecho a acceder a alimentos nutricionalmente adecuados e inocuos. Para obtener esta seguridad no basta con incrementar la disponibilidad de alimentos; es necesario que su producción,

abastecimiento, comercialización, manipulación y consumo se realice en condiciones suficientes de higiene, para que los productos resultantes sean inocuos y de alta calidad, a fin de garantizar la salud de los consumidores. (Ivelio & Tapia, 2007)

La inocuidad de los alimentos engloba acciones encaminadas a garantizar la máxima seguridad posible de los alimentos. Las políticas y actividades que persiguen dicho fin deberán de abarcar toda la cadena alimenticia, desde la producción al consumo (OMS, Organización mundial de la salud, 2006)

Según la fundamentación teórica de los autores planteada se debe tener un estricto control y manejo adecuado del alimento para garantizar la salud de los consumidores desde la producción hasta el momento en el que se consumen los alimentos.

Muchas autoridades de salud pública no reconocen plenamente la importancia mundial de la inocuidad de los alimentos, pese al aumento constante de la prevalencia de las enfermedades de transmisión alimentaria. (Kaferstein, 1999)

La gestión de la atención al cliente consiste simplemente en eso: en 'gestionar' la forma de atender al cliente. Desde siempre, el negocio se ha identificado con la competición. Se trata de competir por los mercados, por los territorios, por los lugares en los que se desarrolla la venta al menor y, sobre todo, por los clientes. (Brown, 1992)

Desde el punto de vista de Brown la gestión al cliente es básicamente la forma en como le atendemos al cliente el trato brindado al mismo, puesto que si la atención es buena y adecuada podremos fidelizar al cliente en base a la buena gestión de la atención.

Desde la perspectiva del autor expresa que en si satisfacción es respuesta al cliente para dar saciedad al cliente, para ello intervienen varios factores, como por ejemplo si ese producto o servicio satisface su necesidad, otro factor a tomar en cuenta es la emoción del cliente de cómo le hacemos sentir al momento de atenderle.

La importancia de la atención al cliente para las empresas actuales se ha convertido en una importante ventaja competitiva que les permite mantenerse en el mercado, crecer y obtener rentabilidad. Esta ventaja atrae a los clientes y crea la confianza suficiente para

que vuelvan a solicitar los productos y servicios ofrecidos por la empresa. (Torres, 2010)

Según el punto de vista de Torres indica que la importancia de la atención al cliente se ha convertido en una ventaja muy importante y competitiva a la hora de vender un producto o servicio, con la finalidad obtener una mejor rentabilidad, debido a que si se presta una buena atención al cliente esto se traducirá en la fidelización del mismo, para lo cual es de vital importancia realizar una atención oportuna según las condiciones en que se desarrolle la actividad.

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. En segundo lugar, se ubica la mirada a la calidad del servicio al cliente y su relación con una adecuada captación y capacitación del capital humano, enmarcado en la gestión de recursos humanos en relación a estos dos subsistemas. Y finalmente, se aborda un análisis sobre el talento humano como factor clave para atraer y retener individuos altamente motivados, preparados académicamente y con experiencia en el mercado para lograr una excelente calidad en el servicio. (Godoy, 2011)

Como expresa el observatorio laboral Revista Venezolana por el autor Godoy, que el éxito de una empresa depende de la demanda de los clientes, teniendo en cuenta la calidad de servicio que brinde, adicional a ello y no menos importante la capacitación al personal debidamente necesaria, y que tengan experiencia para así mediante ello conseguir los objetivos propuestos

La palabra restaurante fue utilizada por primera vez a mediados de los años 1700s, esta describía lugares públicos que ofrecían a las personas la opción de comer sopa y pan sin tener que prepararlos por su propia cuenta. Un restaurante es un establecimiento donde se preparan y venden alimentos y bebidas para ser consumidas ahí mismo, en el que se cobra por el servicio prestado. (Herrera, 2004)

Según los autores manifiesta que un restaurante es un lugar donde se sirven alimentos a cambio de un valor monetario, puesto que la finalidad del establecimiento es obtener

rentabilidad optimizando su recurso teniendo en cuenta la calidad en su servicio y las acciones que engloba dentro de ella.

Un restaurante es un establecimiento en el que alimentos y bebidas son preparadas para su consumo ahí mismo. En estos lugares se cobra por el servicio prestado. El termino deriva de la palabra restaurare de origen latín, que quiere decir restaurar o recuperar. La finalidad tanto de un restaurante como de los bares, es ofrecer productos y servicios a un público y existen un gran número de variable de este tipo de establecimiento, así como de los tipos de servicios que se prestan en los mismos. (Duron & Dahmer, 2006,1993)

Desde el punto de vista de los autores concuerdan en gran parte con los demás autores citados, cabe recalcar que los mismo mencionan también que la palabra restaurante proviene del latín la cual se puede traducir como restaurar o recuperar, también expresan que la finalidad de estos establecimientos es ofrecer un producto o servicio

Los restaurantes con servicio a la mesa, se basa en que los clientes toman asiento y su comida les es servida a la mesa. En algunos casos, alguien del personal del establecimiento acompañara al cliente a su mesa o podrán los clientes también tomar asiento en las mesas de su elección. Los clientes tendrán acceso a algún tipo de menú, ya sea impreso, puesto en una pizarra o descrito por la persona encargada del servicio, misma persona que tomara la orden de alimentos y bebidas y la llevara a la cocina para su preparación y esa misma persona u otra, posteriormente llevara los alimentos y bebidas a la mesa del cliente. (Mostaedi, 1999)

Lo que estos autores expresan básicamente que, al momento de tomar un servicio gastronómico, siendo el caso el servicio de mesa donde se sirven los alimentos, una persona toma la orden, la misma u otra puede llevar los alimentos a servirse, mientras que el otro autor menciona que en la mayoría de los restaurantes al final se entrega la cuenta ser cancelada por el cliente, y que este en ocasiones puede decidir con que pagar sea efectivo o tarjeta, u otra forma que el establecimiento acepte.

## **Materiales y métodos**

El diseño de la investigación ha de servir al investigador para concretar sus elementos, analizar la factibilidad de cada uno de los temas que formaran parte de los capítulos de dicho estudio. No obstante, también se utiliza para delimitar inicialmente la investigación, paso relevante para obtener el éxito deseado. (Ferrerres, 1997)

La investigación estará validada a través de la fundamentación teórica, científica, con datos cuantitativos y cualitativos y el método Delphi, el instrumento utilizado fue la encuesta para conocer la problemática existente en la comunidad de Briceño de la cual se extrajo una muestra de 78 personas las mismas que fueron tabuladas mediante el SPS 25, adicional a ello se utilizara una matriz en base a los lineamientos del REGLAMENTO TURISTICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, según acuerdo Ministerial 53 Registro Oficial Edición Especial 575 de 05-oct.-2018, Vigente en el Ecuador teniendo en cuenta las ISO 22000, la norma internacional de sistemas de gestión de seguridad alimentaria que especifica los requisitos que se deben cumplir en la totalidad de la cadena de suministros de alimentos, para asegurar que lleguen en perfecto estado al consumidor

## **Resultados**

Análisis de los resultados a turistas

### **Genero**

De un total de 78 encuestados el 62.8% que representa a 49 personas que pertenecen al género femenino, mientras que el 37.2% que representa a 29 encuestados mencionan que pertenecen al género masculino. El mayor número que de encuestados es de género femenino y por lo consiguiente el género masculino, esto quiere decir la mayor parte que respondieron la encuesta son mujeres.

### **Rango de edad**

De un total de 78 encuestados el 12.8% que representa a 10 personas que son menores de 18 años mientras que el 74.4% que representa a 58 encuestados indicaron que son mayores de 18 a 40 años, mientras que el 12,8% que representan a 10 personas son mayores de 40 años.

**Tabla 1**

Importancia de un buen manejo de la inocuidad en los restaurantes de Briceño

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | SI            | 66         | 84,6       | 84,6              | 84,6                 |
|        | NO            | 3          | 3,8        | 3,8               | 88,5                 |
|        | ALGUNAS VECES | 9          | 11,5       | 11,5              | 100,0                |
|        | Total         | 78         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** Turistas y propietarios de restaurante, 2020

De un total de 78 encuestados el 84,6 % que representa a 66 encuestados indicaron que, si es necesario un buen manejo en la preparación de los alimentos en los restaurantes de Briceño, en cuanto el 3,8% que pertenece a 3 personas señalaron que no consideran importante un buen manejo de la inocuidad en los restaurantes de Briceño, mientras que 11,5% perteneciente a 9 individuos expresa que algunas veces es importante un manejo adecuado de la inocuidad en la preparación de los alimentos.

**¿El personal que brinda atención en los restaurantes de Briceño está capacitado para satisfacer todas sus necesidades?**

De un total de 78 encuestados el 42.6% pertenece a 36 individuos mencionaron que el personal que brinda atención en los restaurantes de Briceño si está capacitado para satisfacer sus necesidades, mientras que el 11.5% corresponde a 19 personas indican que el personal no está capacitado para satisfacer todas sus necesidades, en cuanto 42.3% que respecta a 33 encuestados consideran que el personal algunas veces está capacitado para satisfacer todas sus necesidades.

De acuerdo al criterio emitido por los encuestados a mayor parte de ellos consideran que el personal si esta capacitados para atender sus necesidades en los restaurantes de Briceño.

**¿Los restaurantes cuentan con instalaciones modernas y atractivas para brindar una calidad de servicio?**

**Tabla 2**

Los restaurantes cuentan con instalaciones modernas y atractivas.

|               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| SI            | 29         | 37,2       | 37,2              | 37,2                 |
| NO            | 19         | 24,4       | 24,4              | 61,5                 |
| ALGUNAS VECES | 30         | 38,5       | 38,5              | 100,0                |
| Total         | 78         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** Turistas y propietarios de restaurante, 2020

De un total de 78 encuestados el 37.2% correspondiente a 29 personas respondieron que los restaurantes si cuentan con instalaciones modernas y atractiva, mientras que el 24.4% perteneciente a 19 individuos mencionan que los restaurantes de Briceño no poseen instalaciones modernas y atractivas para brindar una calidad del servicio, en cuanto a un 38,5 referente de 30 sujetos indican que algunas veces los restaurantes cuentan con instalaciones modernas y atractivas para brindar una calidad de servicio.

En relación con los datos obtenidos se puede concluir que la mayoría de los encuestados consideran y afirman que si consideran importante el manejo adecuado de la inocuidad alimentaria en los restaurantes del balneario Briceño.

**Tabla 3**

Atención recibida en el servicio que le prestan los restaurantes del balneario Briceño.

|               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido SI     | 44         | 56,4       | 56,4              | 56,4                 |
| NO            | 2          | 2,6        | 2,6               | 59,0                 |
| ALGUNAS VECES | 32         | 41,0       | 41,0              | 100,0                |
| Total         | 78         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** Turistas y propietarios de restaurante, 2020

De un total de 78 encuestados el 56.3% que corresponde a 44 personas respondieron que si están satisfecho sobre la atención recibida en el servicio que le prestan los restaurantes, mientras que un 2.6% que hace referencia a 2 manifestante mencionan que no están satisfecho con la atención recibida en el servicio que prestan los restaurantes, en cuanto al 41% que equivale a 32 individuos nos mencionan que algunas veces están satisfecho con la atención recibida en el servicio prestados por parte de los establecimientos gastronómicos de Briceño.

En referencia a la satisfacción sobre la atención recibida en el servicio prestado por parte de los restaurantes de Briceño la mayoría de los encuestados afirman que si están satisfecho con la atención recibida en el servicio por parte de los establecimientos gastronómicos de Briceño.

De un total de 78 encuestados el 60.3% correspondiente a 47 personas manifestaron que La preparación de los platos si cumplen con las normas sanitaria debida en base a la inocuidad del mismo en los restaurantes de Briceño, mientras que el 3.8% equivalente a 3 individuos mencionaron que no cumple con las normas sanitarias en base a la inocuidad de los platos, finalmente un 35.9% con 28 sujetos cada uno indicaron que algunas veces que la preparación de los platos cumplen con las normas sanitaria debida en base a la inocuidad del mismo en los restaurantes. De acuerdo a los datos recogidos se obtuvo respuesta favorable sobre la preparación de los platos en base a la inocuidad de los restaurantes de Briceño.

### **¿La calidad de servicio que brinda los restaurantes del balneario Briceño es apta para turistas que visitan el lugar?**

De un total de 78 encuestados el 59% representa a 46 personas indicaron que la calidad de servicio que brinda los restaurantes del balneario Briceño si es apta para turistas que visitan el lugar, mientras que el 5.1% equivalente a 4 manifestantes dijeron que no es apta la calidad del servicio que brindan los restaurantes a turistas que visitan el balneario Briceño, adicional a ello el 35,9% equivalente a 28 persona dijo que la calidad de los servicios algunas veces es apta para los turistas que visitan el lugar

### **Diagnóstico de evaluación de los restaurantes**

Se realizó diagnóstico de evaluación a los restaurantes de Briceño, donde se levantó información del estado en el que operan los mismos, para ello se utilizó una matriz, la cual posee una escala de calificación de 1 a 5 en donde 1 se considera malo y 5 excelente.

De los 9 restaurantes tomados como objeto de estudio para el levantamiento de la información, los 4 mejores puntuados en base a su proceso operativo de la inocuidad alimentaria, fueron, La gabarra Lodging, con una puntuación 30, mientras que los restaurantes Cangrejo azul, Briceño bar, y The people, ambos obtuvieron una puntuación de 28.

### **Estudio a nivel de impacto de los restaurantes de Briceño**

Se realizó un estudio a nivel de impacto, de los restaurantes de Briceño los datos obtenidos fueron interpretados por expertos de la Uleam, para su posterior análisis. Los datos obtenidos en el estudio realizado a nivel de impacto sobre los restaurantes de Briceño, tomando como referencia el restaurante el Marinero frente a la competencia, muestran que la Gabarra Lodging obtuvo mejor puntaje con una calificación de 5 que equivale, adicional a ello se encuentra en restaurante cangrejo azul con un puntaje de 4,83, el mismo que equivale a muy bueno, mientras que los restaurantes de Briceño bar, y The people, ambos obtuvieron un puntaje de 4,48, equivalente a bueno, cabe recalcar que la puntuación de los últimos posee una correlación entre ambos debido a que los propietarios son hermanos, y también por la cercanía de los mismos entre sí.

### **Discusión**

Con la información de la encuesta aplicada a los turistas que visitan los establecimientos gastronómicos de Briceño, conjuntamente con los propietarios, de los restaurante de Briceño se evidencio que en base a los datos obtenidos y analizado, por expertos de la Uleam se evidencio que los turistas y propietarios dijeron que los restaurantes de Briceño poseen una buena inocuidad alimentaria, que es buena en la mayoría de los restaurantes, cabe recalcar que no todos cumplen con el proceso, adecuado de la inocuidad de los alimentos.

Para ello se realizó una matriz con docente de la Uleam para analizar la información de los establecimientos, la misma que demostró que de los 9 tomados como objeto de estudios para el levantamiento de la información sobre los restaurantes siendo estos los más representativos 4 de ellos cumplen con las normas adecuada del proceso operativo, en base a la inocuidad alimentaria con la calificación de 4, y 5 que representa un puntaje de muy buena y excelente.

En cuanto a los restaurantes que no califican para un buen manejo de la inocuidad alimentaria, se realizó una propuesta, formulada estratégicamente en base a la necesidades y deficiencia que presentan los restaurantes que no califican en el campo de la inocuidad alimentaria.

Los servicios de restauración y sus efectos en la Afluencia Turística del Balneario Isla Briceño del Cantón San Vicente. El trabajo de investigación “Los servicios de restauración y sus efectos en la Afluencia Turística del Balneario Isla Briceño del Cantón San Vicente” se planteó como objetivos; el determinar el tipo de oferta gastronómica que tiene el balneario Isla Briceño; la identificación del tipo de infraestructura de los servidores turísticos de restauración del balneario Isla Briceño y el establecer el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el balneario Isla Briceño, con respecto a los servicios de restauración (Zambrano Moran, C. F., 2015)

Como explica el autor Moran en su trabajo de tesis los servicios de restauración turística en el balneario Isla Briceño puede ser mejorados, y aún con la escasa organización existente se ha podido mantener. Además, el nivel de aceptación que tienen por parte de los turistas es aceptable para los prestadores de servicios turísticos, en trabajo citado en su investigación se planteó como objetivo determinar el tipo de oferta gastronómica que tiene los restaurantes de Briceño, y la identificación del tipo de infraestructura de los servidores turísticos de restauración del balneario Isla Briceño y el establecer el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el balneario Isla Briceño. El trabajo realizado aporta la fundamentación teórica y en relación con el análisis del resultado debido a que tienen similitud.

Si manejamos un restaurante, un aspecto fundamental del éxito será conseguir una clientela fiel. Un cliente leal, repite su visita al restaurante asiduamente, recomienda el

negocio a otras personas, y puede tolerar una falla ocasional en la atención sin desertar, todo esto gracias a la relación generada. Por lo tanto, una variable indispensable a trabajar por parte de la gerencia de un restaurante, consistirá en analizar como brindarle mayor valor al cliente para que éste, frente a la fuerte oferta del mercado, siga eligiendo volver a nuestro negocio. (Cabrera, 2019)

Como indica Cabrera que un aspecto fundamental para manejar un restaurante y tener éxito en el mismo, es fidelizar al cliente, el trabajo planteado analiza las temáticas relacionada debido a que tienen similitud y aporta al desarrollo de la investigación, por ello según los resultados obtenidos es necesario ofrecer un servicio de calidad en relación con la inocuidad gastronómica para una buena atención al cliente, debido a que la misma permitirá fidelizar a los cliente que visiten los restaurantes de Briceño.

Un restaurante logra calidad en su servicio cuando cubre las necesidades y expectativas de sus clientes. Los consumidores son la razón de ser de los restaurantes y quienes determinan qué tan bueno es el servicio ofrecido por un establecimiento en particular. La finalidad del presente plan de tesis es realizar un estudio acerca de la situación actual de los restaurantes de la ciudad de Ayacucho, respecto a la influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción de sus consumidores, clientes. (Meneses, 2017)

Como menciona Meneses en su trabajo de tesis final un establecimiento gastronómico logra calidad en su servicio cuando cubre las necesidades y expectativas de sus clientes. Los turistas son la razón de ser de los restaurantes y quienes comprueban qué tan bueno es el servicio ofrecido por un establecimiento en particular, el trabajo de Meneses aporta al desarrollo de la investigación debido a que tiene relación con la calidad del servicio, la misma que se aplica según sea el contexto de la investigación, como lo es en el caso de la inocuidad alimentaria, para brindar una atención de calidad al cliente.

El restaurante es el local por excelencia destinado a la compra, preparación y venta de comida y bebida al público. Esto le hacen tener unas condiciones mínimas en términos de habitabilidad e higiénico-sanitarios principalmente. Sin embargo, no solo son estas las únicas características que debe de reunir un restaurante, también existen características de dimensiones, iluminación e insonorización entre otras que se tendrán en cuenta tanto en el proyecto como en la realización del establecimiento. (Flores Alegría, 2018)

## Conclusiones

En base a los resultados de la investigación realizada, se llega a la conclusión de que los restaurantes, la mayoría de ellos no cumplen con el proceso adecuado para operar de manera correcta en la prestación de sus servicios gastronómico, del balneario Briceño perteneciente al Cantón San Vicente de la provincia de Manabí del Ecuador.

La investigación realizada reflejo un diagnóstico de la situación actual de los restaurantes existentes operan en base a sus servicios prestados por parte de los establecimientos gastronómico en el balneario Briceño, el estudio señalo que las condiciones en el que los restaurantes trabajan al momento de desarrollar sus actividades, no son tan buenas como debe ser en relación con el proceso operativo de inocuidad alimentaria y la atención al cliente por lo que se considera que es aceptable el servicio prestado por partes de los establecimientos gastronómicos.

Los restaurantes poseen un potencial para hacer aprovechado de la mejor manera en base a la capacitación impartida por las autoridades competente, al realizar la misma se le da un valor agregado al servicio prestado por parte de los dueños de los establecimientos gastronómicos en el balneario Briceño, ello se debe a que de una manera consigue aprobar una certificación que le permita operar con mayores estándares de calidad.

## Recomendaciones

Es importante que las autoridades realicen la capacitación, en base a la temática de estudio desarrollada, debido a que la misma contribuirá a mejorar los servicios gastronómicos del sector, se hace énfasis en la misma por que esta tiene una fundamentación teórica y práctica que por partes de los propietarios desconocen, o sus conocimientos están desactualizados sobre la temática desarrollada.

Los prestadores de servicios deberán acudir a las capacitaciones de forma obligatoria, de no hacerlo se les sancionara con una multa económica, la misma que las autoridades competentes decidirán qué valor será, el procedimiento de la misma se deberá a que las autoridades hacen una inversión sobre la capacitación de los mismo, y por tal motivo el no tomar los talleres de capacitación serán sancionados.

En función a los conocimientos obtenidos y por parte de las autoridades pertinente se recomienda hacer mejoras físicas de ser necesario en los establecimientos, con la finalidad de brindar un servicio acorde a lo solicitado por el turista, de no ser así o hacer caso omiso frente a las mejoras necesaria la autoridad competente tiene facultad de imponer una multa o determinar la clausura del local según lo considere la misma en base las circunstancias existentes.

### **bibliografía**

- Amaya, A. E. (2011). *Conexion Agropecuaria*. Obtenido de Inocuidad Alimentaria: panorama en Colombia: <https://jdc.edu.co/revistas/index.php/conexagro/article/view/345>
- Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente* . Ediciones Díaz de Santos (p. 148).
- Cabrera, S. (2019). *Mendely*. Obtenido de La fidelización del cliente en negocios de restauración: <https://doi.org/10.18682/cdc.vi45.1841>
- Duron, & Dahmer. (2006,1993). *catarina.udlap*. Obtenido de Definicion de restaurante: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/corro\\_a\\_gf/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/corro_a_gf/capitulo2.pdf)
- Ferreres. (1997). Obtenido de [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8917/Capitulo\\_III\\_Marco\\_Metodol\\_gico.pdf](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8917/Capitulo_III_Marco_Metodol_gico.pdf)
- Flores Alegría, A. (2018). *Servicio en restaurante*. RA-MA. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uleam/105635?page=38>.
- Godoy, J. N. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Venezolana, Observatorio Laboral Revista* , 23-35. Obtenido de Mendely: [https://www.mendeley.com/catalogue/bace5ea9-07b9-383a-a246-046b89136182/?utm\\_source=desktop&utm\\_medium=1.19.4&utm\\_campaign=open\\_catalog&userDocumentId=%7B92e7a7be-5245-406f-b7bf-5e2a34fb9719%7D](https://www.mendeley.com/catalogue/bace5ea9-07b9-383a-a246-046b89136182/?utm_source=desktop&utm_medium=1.19.4&utm_campaign=open_catalog&userDocumentId=%7B92e7a7be-5245-406f-b7bf-5e2a34fb9719%7D)
- Herrera. (2004). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18514/1/CARLOS%20GUSTAVO%20VERGARA%20OLVERA.pdf>

- Ivelio, A., & Tapia, M. (22 de 05 de 2007). *INOCUIDAD Y CALIDAD: REQUISITOS INDISPENSABLES*. Recuperado el 14 de 05 de 2019, de ARQUEOLOGÍA DE LOS QUILOMBOS: <https://www.redalyc.org/pdf/1992/199216580008.pdf>
- Kaferstein, F. &. (1999). *apps.who.int*. Obtenido de KafLa inocuidad de los alimentos en el siglo XXI: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/57530/RA\\_1999\\_1\\_111-115\\_spa.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/57530/RA_1999_1_111-115_spa.pdf)
- Martínez Abascal, O. L. (2019). Obtenido de Martínez AbaContribución a la inocuidad alimentaria en pequeños negocios de la ciudad de Santa Clara : <https://dspace.uclv.edu.cu/handle/123456789/11488>
- Meneses, M. P. (2017). *repositorio.uladech*. Obtenido de Mendely, Calidad de servicio e influencia en la satisfacción de clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho, 2017.: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5347>
- Mostaedi. (1999). *catarina.udlap*. Obtenido de Definicion de restaurante: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/corro\\_a\\_gf/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/corro_a_gf/capitulo2.pdf)
- OMS. (2006). *Organizacion mundial de la salud*. Recuperado el 14 de 05 de 2019, de Inocuidad de los alimentos: [https://www.who.int/topics/food\\_safety/es/](https://www.who.int/topics/food_safety/es/)
- OMS. (s.f.). *Nutrición y seguridad alimentaria*. Obtenido de Inocuidad de los alimentos: [https://www.who.int/foodsafety/areas\\_work/nutrition/es/](https://www.who.int/foodsafety/areas_work/nutrition/es/)
- Pulido, Y. A. (2017). Pulido, Y. A. G., León, A. Aplicación del diccionario de actividades al proceso de gestión de la inocuidad en servicios gastronómicos. *Pulido, Y. A. G., León, A. A. M., Espinosa, R. M. J., & Jiménez, R. A. F. (2017). Aplicación del diccionario de actividades al proceso de* *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo.*, Pulido, Y. A. G., León, A. A. M., Espinosa, R. M. J., & Jiménez, R. A. F. (2017). Aplicación del diccionario de actividades al proceso de gesti11(3), 387-412.
- Riveros, H. &. (2004). *sidalc.net*. Obtenido de Inocuidad, calidad y sellos alimentarios (No. IICA Q03 18). IICA, Quito (Ecuador): <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=iicacr.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mfn=031468>

- Torres, V. C. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. . Obtenido de Mendely:  
[https://www.mendeley.com/catalogue/0b01a572-ff73-3db3-826a-7c27bc6d88f0/?utm\\_source=desktop&utm\\_medium=1.19.4&utm\\_campaign=open\\_catalog&userDocumentId=%7Bb5cd6aff-9f9f-41bd-b0ce-36857848c173%7D](https://www.mendeley.com/catalogue/0b01a572-ff73-3db3-826a-7c27bc6d88f0/?utm_source=desktop&utm_medium=1.19.4&utm_campaign=open_catalog&userDocumentId=%7Bb5cd6aff-9f9f-41bd-b0ce-36857848c173%7D)
- Zambrano Moran, C. F. (2015). *repositorio unesum*. Obtenido de Los servicios de restauración y sus efectos en la afluencia turística del balneario isla briceño del cantón San Siente:  
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/657>

---

## MANTENER UNA ALIMENTACIÓN SANA, A TRAVÉS DEL CONSUMO DE ALIMENTOS NUTRITIVOS.

## MAINTAIN A HEALTHY DIET, THROUGH THE CONSUMPTION OF NUTRITIOUS FOOD.

**Belén Carolina Gilces Gilces**

Estudiante ULEAM, extensión Bahía de Caráquez

[elizabethgilces09@gmail.com](mailto:elizabethgilces09@gmail.com)

**Lilia Moncerrate Villacis Zambrano, PhD**

Docente ULEAM, extensión Bahía de Caráquez

[lilia.villacis@juleam.edu.ec](mailto:lilia.villacis@juleam.edu.ec)

**Fecha de aceptación 27/10/2020 - Fecha de publicación 14/12/2020**

### Resumen

El trabajo investigativo que a continuación se describe trata de analizar como las familias fomentan el hábito de mantener una alimentación sana a través del consumo de alimentos nutritivos que promuevan una vida saludable. De esta manera incorporar hábitos de una buena alimentación. Clasificar los alimentos según su origen. Afianzando normas de higiene. La metodología utilizada para incidir en la creación de hábitos alimenticios adecuados, ya que los mismos están pautados y dependen en gran medida de la valoración que tengan las familias de lo que es saludable, dado que las influencias publicitarias son muchas veces engañosas en cuanto a lo que deben consumir las personas. El bienestar nutricional se logra consumiendo alimentos que son parte de una dieta equilibrada que contiene la cantidad adecuada de nutrientes según los requerimientos de nuestro organismo, junto con la realización de ejercicio físico mínimo dos o tres veces a la semana. Nuestra propuesta es ofrecer oportunidades efectivas, eficaces e igualitarias, para promover una salud y alimentación saludables, ya que precisamente cuando se consolidan los estilos de vida y los hábitos alimenticios en las familias. La alimentación es, fuente de placer y de descubrimiento de nuevas experiencias, a la vez que es parte del proceso de socialización y de construcción de hábitos de vida. Por su enorme importancia en todos los planos de la vida de las familias, promover una alimentación saludable es uno de los pilares para la construcción de una buena salud individual y colectiva.

**Palabras claves:** Alimentación sana, nutrición, hábitos alimentarios.

### Summary

The investigative work that is described below tries to analyze how families promote the habit of maintaining a healthy diet through the consumption of nutritious foods that promote a healthy life. In this way, incorporate good eating habits. Classify foods according to their origin. Strengthening hygiene standards. The methodology used to

influence the creation of adequate eating habits, since they are regulated and depend largely on the assessment that families have of what is healthy, given that advertising influences are often misleading in terms of what is healthy. that people should consume. Nutritional well-being is achieved by consuming foods that are part of a balanced diet that contains the appropriate amount of nutrients according to the requirements of our body, along with performing physical exercise at least two or three times a week. Our proposal is to offer effective, efficient and egalitarian opportunities to promote healthy health and nutrition, precisely when the lifestyles and eating habits in families are consolidated. Food is a source of pleasure and the discovery of new experiences, at the same time that it is part of the process of socialization and the construction of life habits. Due to its enormous importance in all levels of family life, promoting healthy eating is one of the pillars for the construction of good individual and collective health.

**Keywords:** Healthy eating, nutrition, eating habits.

### Introducción

En el mundo “más de 900 millones de personas manifiestan desnutrición y aproximadamente 170 millones de niños sufren insuficiencia ponderal” (p. 2), producto de que no reciben los niveles adecuados de nutrientes esenciales para llevar a cabo sus actividades diarias, lo que trae, como consecuencia, deficiencias muy serias en el desarrollo físico y mental del niño o la niña, aspectos que conllevan grandes problemas socioeconómicos a nivel mundial (FAO, 2011)

Pero hablar de nutrición no es simplemente abordar la ausencia de los alimentos, como ocurre en muchos países, sino es referirse a los nutrientes necesarios que el cuerpo requiere para cumplir con todas sus actividades fisiológicas, por ello hablar de alimentación siempre ha sido un tema controversial a lo largo de la historia del ser humano; mientras que para algunos grupos se limita a ser un conflicto entre elegir lo más sabroso de lo menos gustoso, para otros se ha convertido en un determinante entre la vida y la muerte. El ámbito educativo no se escapa de esta problemática, ya que, diariamente, se puede observar un contraste de estudiantes que pueden elegir qué comer y dónde hacerlo, producto de su poder adquisitivo, mientras se tiene gran cantidad de estudiantes para quienes su única comida saludable y nutritiva es la que brinda la institución educativa durante su estadía diaria. (DAZA, 2010) señalan que “los estudiantes, indistintamente emplean los términos alimentación, digestión, ... nutrición, y parece ser originado en la visión compartimentada de los procesos fisiológicos, el desconocimiento de los procesos

implicados o la visión deformada y simple de los mismos; de igual forma la palabra alimentos es polisémica y presenta múltiples significados en la cotidianidad de la vida e inclusive en los espacios científicos y esta multiplicidad se ve relajada en el conocimiento escolar”, que muchas veces no se aborda de manera integral.

La nutrición es un tema que se debe abordar de la mano con la alimentación. Se puede alimentar a una persona, pero no necesariamente se están satisfaciendo las necesidades nutricionales de esta. El estudiantado está expuesto todos los días a un sin fin de recursos alimenticios que atentan contra su salud, sin que estos lleguen a cubrir por completo los lineamientos para obtener placer de forma adecuada.

Es necesario dejar claro que cuando se habla de hábitos alimenticios se debe observar el panorama completo que conduce al estudiantado a ingerir una determinada comida. Probablemente este se encuentre bombardeado por una enorme cantidad de publicidad que lo induce a comprar comidas que no son las que realmente el cuerpo le agradecerá a mediano y largo plazo. También puede que la publicidad misma impida al estudiantado considerar la existencia e importancia de una alimentación digna de su salud. Además, el contexto cultural enmarca muchas de las afinidades juveniles hacia los alimentos. Gran parte de la cultura costarricense se basa en el consumo de carbohidratos en su gran mayoría desde las diversas formas de ingestión. (MEP, 2012)

Una alimentación sana se logra consumiendo alimentos de buena calidad que satisfagan las necesidades de energía y nutrientes del organismo. La mala alimentación, marcada por el bajo consumo de frutas y verduras, el alto consumo de comidas rápidas “chatarra”, snacks, gaseosas y jugos comerciales, el auge de comidas pres elaborados, son los problemas más frecuentes en la edad escolar. (Martorelli, 2010)

Muchos de los jóvenes y adultos de hoy en día hemos consumido comidas rápidas o como le dicen comidas chatarras, sabemos el mal que le estamos haciendo a nuestra salud, pero aun sabiéndolo lo consumimos pues es deliciosa y con eso llevamos a que contraigamos muchas enfermedades como son la obesidad y diabetes, todo dependerá de que nuestra salud mejore si mejoramos nuestro estilo de vida y nuestra alimentación complementándose con verduras, frutas, y frutos secos tendremos una vida sana.

La alimentación saludable constituye uno de los principales factores de promoción y mantenimiento de una buena salud durante toda la vida. La dieta inadecuada es uno de los principales factores de riesgo para el desarrollo de hipertensión, hiperglucemia, dislipidemia, sobrepeso u obesidad, y de las principales enfermedades no transmisibles (ENT), como las cardiovasculares, el cáncer o la diabetes mellitus. Actualmente, el mundo se enfrenta a una doble carga de mala nutrición que incluye la desnutrición y la alimentación excesiva. La mala nutrición también se caracteriza por la carencia de diversos micronutrientes esenciales en la dieta, en particular, hierro, ácido fólico, yodo y vitamina A. (García, 2016)

El ministerio de salud ha implementado muchos cursos e invitaciones a eventos de la buena salud, pocos habitantes han asistido, pero eso no quiere decir que lo poco que aprendamos en una charla para la buena salud influya en nuestro modo en que nos alimentamos, eso ha conllevado a que nuestra falta de conocimientos en la buena alimentación haga que entendamos que debemos cambiar de hábitos alimenticios para mejorar nuestro buen funcionamiento de nuestro cuerpo y de nuestra salud.

Una alimentación saludable se logra combinando varios alimentos en forma equilibrada, lo cual satisface las necesidades nutritivas para un correcto crecimiento y desarrolla las capacidades físicas e intelectuales. La alimentación es una cadena de hechos que comienzan con el cultivo, selección y preparación del alimento hasta las formas de presentación y el consumo de un grupo de ellos. Existen enfermedades que pueden prevenirse o mejorarse con una alimentación saludable. (Hernández, 2004)

La alimentación adecuada permite que nuestro cuerpo funcione de una manera equilibrada y sostenga nuestro andar, pues logramos con ello ser capaces de evitar enfermedades que afecten a nuestra salud, consiguiendo una vida estable emocionalmente con nuestro cuerpo y nuestros hábitos alimenticios.

La alimentación y la actividad física influyen en la salud, ya sea de manera combinada como cada una por separado. Así pues, mientras que los efectos de la alimentación y la actividad física en la salud suelen interactuar, como en la obesidad, la actividad física aporta beneficios adicionales independientes de la alimentación, entendiéndose por

Alimentación un proceso preoral y voluntario y la nutrición, como un proceso pastoral e involuntario; por ello, se plantea que una alimentación saludable es fundamental para mejorar la salud física y mental de las personas. Las decisiones sobre la alimentación, la nutrición y la actividad física suelen recaer en las mujeres y están basadas en la cultura y en las dietas tradicionales. Los programas encaminados a promover una alimentación sana y la actividad física en los seres humanos para prevenir enfermedades, son instrumentos decisivos para alcanzar los objetivos de desarrollo. (VARGAS, 2006)

La actividad y la buena alimentación ha jugado un papel muy importante en nuestra salud pues dependiendo de las dos es que nuestro cuerpo reacciona de una manera adicional y decisiva para alcanzar desarrollos fundamentales para la alimentación sana.

Ciertas dietas han ayudado a complementar la alimentación ya que se ha estigmatizado que las personas que consumen alimentos sanos previenen enfermedades en su cuerpo, las preparaciones de estas mismas dietas han aportado que un porcentaje de personas tomen la decisión de llevar una vida sana.

Los seres humanos alcanzan y regulan su estado nutricional a través del consumo de alimentos es decir (animales, minerales, vegetales o combinadas) que le aportan nutrientes. Aunque los alimentos se componen de nutrientes no es algo necesario o común el conocimiento de los mismos y su relación con la salud y el funcionamiento biológico.

Las cosas que son (Y las que no son) un alimento se define desde un punto de vista cultural y social. Así mientras que para algunas sociedades los insectos constituyen un bien alimento otras los consideran con asco. (Shilds, Olson, Shike, Ross, 2002)

Son varios los testimonios que nos han contado, pues no en todos los lugares inculcan el mismo habito alimenticio, en muchos lugares los alimentos obtenidos de la naturaleza las personas aquellas los consideran nutritivos ya sean ellos insectos o ciertas plantas que ellos obtienen siendo así un ejemplo que no en todo país o región tenemos culturas diferentes y por ende alimentación diferente.

Lowenberg.et.al (1970) coinciden con Aramceta (2001) comentan que hay factores individuales que tienen influencia en el consumo de alimentos nutritivos, factores étnicos,

familiares y culturales en las costumbres alimenticias. Menciona otros aspectos como la buena o mala digestión, alergias a ciertos alimentos; la proporción que el cuerpo de cada individuo transforma en energía a los alimentos.

Ciertos alimentos en nuestro cuerpo se convierten en energía esencial por ende nuestra alimentación debe ser balanceada con alimentos que contengan carbohidratos, vitaminas, y minerales que influyen a buen desempeño alimenticio

La elección de los alimentos nutritivos se determina en gran parte por las preferencias y por el precio, sin embargo, también se ve determinada por la convivencia y especialmente por la relación con la publicidad televisiva y la facilidad de tener acceso a un producto, así también como su preparación y almacenaje. (Coronel 2001)

Muchos alimentos que consumimos son promocionados por propagandas televisivas y hacen que nuestra mente necesite consumir ciertos productos, solo para la obtención de dinero, pero sin pensar en el daño que le hacen a nuestra salud, deberíamos concienciar la alimentación saludable para generar la productividad de nuestro organismo.

Una alimentación saludable o sana consiste en ingerir una variedad de alimentos nutritivos que aportan al organismo los nutrientes, las vitaminas, calorías, proteínas, carbohidratos, grasas, el agua, las vitaminas y los minerales. y demás componentes necesarios que se necesita para estar sanos, sentirse bien, protegerlos de la malnutrición en todas sus formas, así como de las enfermedades no transmisibles, entre ellas la diabetes, las cardiopatías, los accidentes cerebrovasculares y el cáncer y además tener una mejor energía. La composición exacta de una alimentación variada, equilibrada y saludable estará determinada por las características de cada persona edad, sexo, hábitos de vida y grado de actividad física, la buena alimentación es una forma excelente de ayudar a tu cuerpo a mantenerse fuerte y saludable. Estos alimentos son necesarios para desarrollar el cuerpo y también recuperar las partes lastimadas y gastadas. Proporcionan energía, fuerza física y son los combustibles del organismo.

Para que los alimentos nutritivos sean consumidos de forma correcta se debe realizar un balance entre el consumo de energía y el desgaste de la misma, esto se llama balance

energético. En este sentido debe existir un equilibrio en el cuerpo: no se debe consumir menos energía de la que se gasta en el día, porque si no al cuerpo le faltarán los nutrientes necesarios para afrontar ese desgaste; por ejemplo, cuando una persona hace deporte debe estar consciente que su ingesta de azúcares debe ser superior que la ingesta de una persona que no realiza ninguna actividad física. (OMS, 2003)

## **Métodos**

La investigación no se realizó en toda la comunidad, por lo que se optó utilizar como metodología de trabajo el estudio de caso tipo descriptivo, que utilizó elementos de la metodología cualitativa y técnicas cuantitativas, para lo cual se seleccionaron 50 personas, según un muestreo con base en ciertos criterios tener bajos ingresos. La recolección de la información se hizo en cuatro etapas. La primera tuvo como finalidad identificar la disponibilidad de alimentos, aspectos socioeconómicos, conocimientos y actitudes alimenticias de los miembros de la comunidad, mediante observación directa.

Los grupos que aparecieron en al menos el 25% de los registros se consideraron parte del patrón alimentario actual de las familias y se denominó patrón real. Este patrón real distinguió entre las comidas dentro y fuera de la casa

## **Métodos de encuestas sobre nutrición**

Para evaluar la dieta que sigue una persona determinada, existen diversos métodos. Entre ellos los más comunes son los que vienen desarrollados a continuación.

## **Registro dietético**

Hay diferentes métodos para estudiar la ingesta de alimentos y bebidas, que pueden ser utilizados para analizar la ingesta desde un punto de vista prospectivo o retrospectivo. El registro dietético (RD) destaca entre los métodos prospectivos. Descripción y tipos de RD El RD es un método prospectivo abierto, en el que el sujeto anota todos los alimentos y bebidas consumidas durante un periodo de tiempo específico. Dependiendo del objetivo/hipótesis del estudio es frecuente pedir información detallada sobre los métodos de preparación de los alimentos, ingredientes de los platos y recetas, e incluso la marca

concreta de los productos comerciales. El RD recoge datos suministrados por el propio sujeto y anotados en el momento en el que los alimentos son consumidos, lo que minimiza la necesidad de confiar en la memoria. Sin embargo, para obtener datos más exactos, los participantes deben ser entrenados antes del comienzo del estudio. Por otra parte, es necesario un alto nivel de motivación y contar con la alta carga de esfuerzo que supone la participación en la investigación. Aunque se pueden utilizar cuestionarios completamente libres y abiertos, es especialmente útil emplear un formato estructurado en el que se pregunte por las diferentes comidas (desayuno, comida, merienda, cena, entre horas.), la hora, el lugar, la compañía, el menú y los ingredientes de cada plato, y el peso de los alimentos consumidos, ya que ayuda a recordar mejor todo lo ingerido. El RD debe tener un formato apropiado que proporcione el espacio adecuado para que el individuo anote todos los datos. Además, se puede proporcionar un cuaderno de bolsillo para anotar los alimentos consumidos fuera del hogar. También se han desarrollado cuestionarios cerrados, que incluyen una lista de alimentos específicos, para que el encuestado indique cuáles de los alimentos ha consumido en concreto. Adicionalmente, se puede desarrollar una lista de comprobación, para contrastar el consumo de alimentos específicos que pueden contribuir de manera sustancial a la ingesta de algunos nutrientes, o que puedan ser vehículo de contaminantes. Se debe preguntar además por el tamaño de las porciones consumidas, bien en formato abierto o utilizando categorías. El RD puede ser cumplimentado por el propio sujeto o por otra persona. Este procedimiento es frecuente en el caso de niños, o de personas con problemas para anotar o recordar los alimentos consumidos. Teóricamente el alimento se registra en el momento en el que es consumido, pero no siempre es necesario hacerlo en un formato de papel, en algunos estudios se han empleado dictáfonos o grabadoras.

## Resultados de encuestas

**Tabla 1. En qué etapa de vida se encuentra**

| Respuesta            | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------|----------|------------|
| Infancia (1-14 años) | 2        | 0.4%       |

|                                      |           |             |
|--------------------------------------|-----------|-------------|
| <b>Adolescencia (15-25)</b>          | 21        | 42%         |
| <b>Edad Adulta (25-60)</b>           | 27        | 54%         |
| <b>Tercera Edad (65 en adelante)</b> | 0         | 0%          |
| <b>Total</b>                         | <b>50</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Habitantes de Bahía de Caráquez  
 Elaboración: autoría propia

De las personas encuestadas el 54% se encuentra en la edad adulta el 42% en la adolescencia el 2% en la infancia y el 0% en la tercera edad.

**Tabla 2. ¿Crees que tienes una alimentación saludable?**

| <b>Respuesta</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------------|-------------------|
| Si               | 15              | 61%               |
| No               | 8               | 0.6%              |
| Algunas veces    | 27              | 33%               |
| <b>Total</b>     | <b>50</b>       | <b>100%</b>       |

**Fuente:** Habitantes de Bahía de Caráquez  
 Elaboración: autoría propia

Según el grafico podemos ver que la mayoría de las personas si tienen una alimentación saludable que es el 61% pero un 33% a veces como el 6% no lo hace bien, esto demuestra que la población no tiene una conciencia de alimentación sana.

**Tabla 3 ¿Lees las etiquetas de los alimentos para saber su composición?**

| <b>Respuesta</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-----------------|-------------------|
| Si               | 25              | 80%               |
| No               | 5               | 0.4%              |
| Algunas veces    | 20              | 16%               |
| <b>Total</b>     | <b>50</b>       | <b>100%</b>       |

**Fuente:** Habitantes de Bahía de Caráquez  
 Elaboración: autoría propia

Según la tabla. podemos ver que la mayoría de las personas leen las etiquetas para saber la composición de los alimentos del 100% un 80% comento que si lo hacen para así poder tener una alimentación saludable.

Se evidencia que las personas tomas poca precaución en lo que compra, por esta razón hay mucha enfermedad adquiridas porque no tener una visibilidad en lo que lleva a su hogar.

**Tabla 4. ¿Come usted frutas o verduras diariamente?**

| Respuesta     | Cantidad  | Porcentaje  |
|---------------|-----------|-------------|
| Si            | 24        | 54%         |
| No            | 6         | 0.1%        |
| Algunas veces | 20        | 45%         |
| <b>Total</b>  | <b>50</b> | <b>100%</b> |

Según la tabla se puede evidenciar que la mayoría de las personas que comen frutas y verduras a diario que equivale al 54% respondió que si ya que esto les ayuda a tener una vida sana. Pero hay un gran porcentaje como el 45% algunas veces, esto muestra que no hay costumbre de comer verdura para cuidar la salud

**Tabla 5. ¿Come usted comidas preparadas las prepara usted?**

| Respuesta     | Cantidad  | Porcentaje  |
|---------------|-----------|-------------|
| Si            | 15        | 38%         |
| No            | 6         | 12%         |
| Algunas veces | 29        | 58%         |
| <b>Total</b>  | <b>50</b> | <b>100%</b> |

Según el resultado se puede evidenciar que las mayorías de las personas que comen comidas rápidas un 58% respondieron que algunas, esto significa que no hay costumbre

de comer fuera, sean esto por la economía o comodidad o porque son consciente que las comida que se compran preparadas son perjudicial para la salud

## Discusión

Hay trabajos similares al que se acaba de describir donde se confrontan que la salud depende mucho de la nutrición, parte clave para todo desarrollo humano, como lo dice

Para la FAO/OMS (1992). Conferencia Internacional sobre Nutrición, enfrentar los problemas planteados, se requiere una estrategia intersectorial que incluya distintos programas: de empleo, de saneamiento básico, de alimentación complementaria, de control de salud y de educación, entre otros. La educación en nutrición es un complemento esencial, pero es difícil que pueda lograr, por sí misma, resultados en problemas como los planteados, que se dan en un contexto de pobreza extrema, los cuales deben ser abordados como parte de las políticas sociales nacionales o provinciales, no sólo municipales. El municipio debe, eso sí, realizar todos los esfuerzos a su alcance para contribuir a la solución de los problemas, entre los cuales la educación debe enfocarse necesariamente con estrategias locales, para adecuarse al contexto cultural, económico y social de la población objetivo.

Desde el punto de vista Joint FAO/WHO (2010.) En Pediatría suelen utilizarse las DRI (8) elaboradas por el Food and Nutrition Board Institute of Medicine de EE. UU., que da sus recomendaciones como RDA y AI. Las primeras se definen como la ingesta media recomendada de un nutriente para cubrir los requerimientos del 98% de la población sana, y las AI como la ingesta media recomendada basada en las estimaciones de ingesta de la población aparentemente sana, por lo que se asume que son adecuadas. Las AI se utilizan cuando no hay suficientes datos para establecer las RDA. Esto significa que en las diferentes etapas de la edad pediátrica los requerimientos exactos de algunos nutrientes no son bien conocidos, y que en algunos casos se establecen requerimientos por extrapolación de valores de adultos

## Conclusiones

- ✚ La alimentación saludable es un factor primordial para mantenernos sanos, esto se caracteriza por el consumo de alimentos con variedad en nutrientes que favorecen un buen desarrollo físico y mental.
- ✚ No hay ningún alimento que posea todos los nutrientes que necesita el organismo, excepto la leche materna para los primeros meses de vida.
- ✚ Para cubrir las necesidades nutricionales es preciso ingerir alimentos de todos los grupos y en las proporciones adecuadas.
- ✚ Una buena alimentación saludable es cuando consumimos alimentos nutritivos que nos favorecen en todo sentido. Por ello esto se caracteriza por la utilización de una gran variedad de alimentos que deben ser completos, suficientes, adaptada y variada en nuestra dieta diaria junto con la actividad física que es un acompañamiento vital

## Recomendaciones

Para poder tener un peso adecuado y prevenir enfermedades, es necesario tener una buena alimentación, por eso te recomendamos

- ✚ Realizar las 4 comidas al día e incluir verduras, frutas, legumbres, cereales, leche, yogurt o queso, huevos, carnes y aceites.
- ✚ Realizar actividad física moderada continua o fraccionada todos los días para mantener una vida activa.
- ✚ Comer tranquilo, en lo posible acompañado y moderar el tamaño de las porciones que consumimos a diario.
- ✚ Elegir alimentos preparados en casa en lugar de procesados

✚ Toma 2 litros de líquidos sin azúcares sin esperar a tener sed.

Asegurar la ingesta de los alimentos que contienen los nutrientes con riesgo de aporte insuficiente para el desarrollo humano.

### **Bibliografía**

Astiasarán I, Santiago S. Los alimentos: valor nutritivo y saludable. En: Astiasarán I, Martínez J, Muñoz M, editores. Claves para una alimentación óptima (ICAUN).

Díaz de Santos. 2007. p. 13-39. 2. Mataix J. Nutrición para educadores. 2ª ed. Madrid: Díaz de Santos. 2005. 3. Gil Hernández A, Maldonado Lozano J, Martínez de Victoria Muñoz E. Tratado de Nutrición (2ª edición). ed Panamericana 2010. 4

Armas Navarro A, Barres Giménez C, Suárez López de Vergara RG. Estrategia poblacional para la prevención de la obesidad en la Comunidad Autónoma de Canarias. Proyecto Delta de Educación Nutricional y Actividad Física. Can Ped 2009; 33(2):125-8

Ballabriga A, Carrascosa A. Nutrición en la edad preescolar y escolar. En: Ballabriga A, Carrascosa A, eds. Nutrición en la infancia y adolescencia 3ª ed. Madrid

Ergon; 2006. p. 499-523. 2. Wagner CL, Greer FR, and the Section on Breastfeeding and Committee on Nutrition. Prevention of

FAO/OMS (1992). Conferencia Internacional sobre Nutrición. Informe final de la Conferencia. Roma. FAO/OMS (1992). Elementos principales de estrategias nutricionales. Conferencia Internacional sobre Nutrición. Roma, Italia. FAO/OMS (1992). Conferencia Internacional sobre Nutrición. Elementos principales de estrategias nutricionales. Mejora de la seguridad alimentaria en los hogares. Roma. Doc. temático N°1. FAO/OPS/OMS (1993). Situación alimentaria y nutricional de América Latina. Conferencia Internacional sobre Nutrición. Santiago, Chile.

Joint FAO/WHO (2010.) Expert Consultation on Fats and Fatty Acids in Human Nutrition. Interim Summary of Conclusions and Dietary Recommendations on Total Fat and Fatty Acids. Geneva.

Rickets and Vitamin D Deficiency in Infants, Children, and Adolescents. *Pediatrics* 2008; 122; 1142-1152.

3. FAO/WHO/UNU Expert Consultation. Report on Human Energy Requirements. Interim Report. Roma:FAO; 2004.