

## El Consumidor y su Comportamiento en la Compra: Caso Productos Alimenticios Reportados por el ARCSA en Ecuador

The Consumer and Their Purchasing Behavior: Case of Food Products Reported by the ARCSA in Ecuador



PhD. Franklin Gallegos Erazo  
Universidad ECOTEC, Km 13 1/2 Vía  
Samborondón, Samborondón, Guayas,  
Ecuador

fgallegos@ecotec.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-7560-3514>

Srta. Doménica Nicole Jaramillo Pincay  
Universidad ECOTEC, Km 13 1/2 Vía  
Samborondón, Samborondón, Guayas,  
Ecuador

domejaramillo@est.ecotec.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0008-2849-5865>

Srta. Fiorella Micaela Jaramillo Pincay  
Universidad ECOTEC, Km 13 1/2 Vía  
Samborondón, Samborondón, Guayas,  
Ecuador

fijaramillo@est.ecotec.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0009-8517-9874>

### Sapientia Technological

ISSN-e: 2737-6400

Periodicidad: Semestral

Volumen 5 Número 2

Julio-Diciembre 2024

sapientiatechnological@aitec.edu.ec



Instituto Tecnológico Superior  
Almirante Illingworth

Recepción: 08 abril 2024

Aprobación: 30 junio 2024

DOI: <https://doi.org/10.58515/026RSPT>



Atribución/Reconocimiento-  
NoComercial-Compartirlgual 4.0Licencia  
Pública Internacional CC BY-NC-SA  
4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.es>

**Resumen:** La presente investigación identifica las preferencias de los consumidores en Ecuador frente a productos alimenticios reportados por la Agencia de Regulación y Control Sanitario (ARCSA) durante 2023 y 2024, enfocándose en cómo la evaluación de calidad de estos productos afecta sus decisiones de compra. Utilizando una metodología cuantitativa y descriptiva, se realizaron encuestas en un diseño transversal y no experimental a consumidores del Cantón Daule-Ecuador. Se aplicó un muestreo probabilístico estratificado para capturar datos en un momento específico, sin manipulación de variables. Los resultados revelan que el 54% de los encuestados mostraron alta preocupación por la seguridad alimentaria tras los informes de ARCSA, con un 60% de consumidores que cambiaron sus preferencias hacia productos no mencionados en dichos informes. Un 43% de consumidores jóvenes y adultos ajustó sus hábitos de compra basándose en esta información, y un 70% demostró la seguridad alimentaria como un factor decisivo en sus decisiones de compra. El estudio resalta la influencia significativa de la calidad de los productos en las decisiones de compra en Ecuador, subrayando la importancia de la conciencia sobre la seguridad alimentaria y la confianza en la información oficial. Estos hallazgos son esenciales para que las empresas y entidades reguladoras comprendan mejor las preocupaciones de los consumidores y adapten mejoras en su oferta.

**Palabras clave:** comportamiento del consumidor, seguridad alimentaria, preferencias de compra, mercado de alimentos, perfil del cliente.

**Abstract:** The present research identifies the preferences of consumers in Ecuador regarding food products reported by the Sanitary Regulation and Control Agency (ARCSA) during 2023 and 2024, focusing on how the quality evaluation of these products affects their purchasing decisions. Using a quantitative and descriptive methodology, surveys were carried out in a cross-sectional and non-experimental design to consumers in the Daule Canton-Ecuador. Stratified probability sampling was applied to capture data at a specific time, without manipulation of variables. The results reveal that 54% of respondents showed high concern about food safety following the ARCSA reports, with 60% of consumers changing their preferences towards products not mentioned in said reports. 43% of young and adult consumers adjusted their purchasing habits based on this information, and 70% reported food safety as a decisive factor in their purchasing decisions. These findings are essential for companies and regulators to better understand consumer concerns and adapt improvements to their offering.

**Keywords:** consumer behavior, food safety, purchasing preferences, food market, customer profile.

## Introducción

La industria alimentaria en Ecuador, que representa el 6,6% del PIB total y el 38% de la industria manufacturera nacional (Corporación Mucho mejor Ecuador, 2021), ha enfrentado importantes desafíos en materia de calidad e inocuidad. Esta situación se ha visto agravada por incidentes como la detección de Mercurio (Hg), Arsénico (As), Cadmio (Cd) y Plomo (Pb) en productos de manzana y canela importados a Estados Unidos desde Ecuador (Universidad de las Américas, 2024), lo que ha generado una creciente preocupación por la seguridad alimentaria entre los consumidores ecuatorianos (Reyes, Vergara, Torres, Díaz-Lagos, & González-Jimenez, 2016).

Según la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), a partir de ahora, en 2023, se observa que cobran mayor importancia las preferencias de los consumidores y las ventas de alimentos procesados. La situación se debe a informes de calidad emitidos por la institución, que señalan problemas en ciertos productos alimenticios. Este incidente, que involucró a varias entidades para su investigación, revela la presencia de contaminantes naturales y artificiales en los alimentos, entre ellos metales pesados como plomo y arsénico, este último también encontrado en el arroz descascarado. Además, se menciona la posibilidad de contaminación por malas prácticas de producción y uso de insumos agrícolas, resaltando la importancia de la vigilancia y control para garantizar la inocuidad de los alimentos. Este evento provocó una disminución en la demanda de estos productos.

En los últimos años, los informes sobre contaminación de alimentos han generado una mayor conciencia sobre la calidad y seguridad de los productos domésticos. La colaboración entre la Agencia Nacional de Administración, Control y Vigilancia de la Salud (ARCSA) y la Administración de Medicamentos y Alimentos de los Estados Unidos (FDA) para abordar la contaminación por plomo es crucial ya que afecta las preferencias de los consumidores a nivel mundial. Locales y globales. La preocupación por el envenenamiento por plomo, especialmente en áreas urbanas de bajos ingresos, afecta directamente la confianza de los consumidores en la seguridad alimentaria. Esta situación resalta la importancia de abordar estos temas para garantizar elecciones informadas y proteger la salud pública (Moreno A., 2021).

La creciente preocupación por la contaminación de los alimentos ha hecho que los consumidores sean más cautelosos en la selección de productos y prioricen la calidad, la salud y la sostenibilidad (Garcinuño, 2013; Zamora & Barbosa, 2019). Los incidentes de contaminación dañan la reputación de las marcas y disminuyen la fidelidad de los clientes, afectándolos (Abrego-Almazán et al., 2018; Mora, 2011). Las empresas deben adaptarse a las expectativas de seguridad alimentaria de los consumidores para mantener la competitividad (Gallegos-Erazo & García-Hinojosa, 2019; Arispe & Tapia, 2007). Además, los cambios en las preferencias de los consumidores y las regulaciones de la industria alimentaria influyen significativamente en sus compras de las marcas reportadas, ya que los consumidores optan por productos que cumplen con estándares específicos de calidad y seguridad.

El marco legal y regulatorio, representado por entidades como ARCSA, juega un papel fundamental en la supervisión y control de la calidad e inocuidad de los productos alimenticios. Las normas y regulaciones establecidas son fundamentales para garantizar que los productos cumplan con los estándares necesarios para proteger a los consumidores (Gobierno del Ecuador, 2023; Tabares & Tamayo, 2019). Este marco legal y las respuestas de las autoridades ante incidentes de seguridad alimentaria son factores determinantes en la percepción del riesgo y la confianza del consumidor, aspectos críticos para la investigación propuesta y la encuesta a realizar.

La ARCSA ha emitido varias advertencias sanitarias sobre productos contaminados por la presencia de plomo, según Cuadro 1, incluida la canela, y realizó análisis de laboratorio a varios productos, según Cuadro 1, disponibles en colmados y supermercados (Ecuavisa, 2024). Hay 86.781 establecimientos, entre tiendas de abarrotes, supermercados y otros lugares donde se venden alimentos. Entre estas, se encuentran 21.234 tiendas de barrio ubicadas en la ciudad de Guayaquil (Coba, 2022). Es fundamental resaltar que estos establecimientos brindan alimentos básicos y son un pilar fundamental en la economía local, generando empleo y contribuyendo al desarrollo de las comunidades en las que se ubican.

**Tabla 1**

*Alimentos contaminados con plomo.*

<b>Nro. Producto</b>	<b>Nombre Producto</b>	<b>Número Registro Sanitario</b>	<b>Lote (tamaño de lote si corresponde)</b>	<b>Análisis Realizado</b>	<b>Cumplimiento del producto</b>
1	Morcilla Tipo I "Embutidos Oro"	0005-BPM-AN-0814	317318	DIRIGIR	NO CUMPLE
2	Mezcla de Conos Sabor Vainilla "Bakels"	0032-BPM-AN-0819	117562023	DIRIGIR	NO CUMPLE
3	Nuez Moscada Molida "Doña Jana"	0048-BPM-AN-1121	34923LG	DIRIGIR	NO CUMPLE

*Nota :* Esta tabla muestra alimentos que no cumplen con los estándares de seguridad y fueron retirados de los estantes de las tiendas de comestibles (Ecuavisa, 2024).

La Agencia de Regulación y Control Sanitario del Ecuador (ARCSA) juega un papel crucial para garantizar la calidad e inocuidad de productos alimenticios, medicamentos y cosméticos. Esta entidad gubernamental, la ARCSA, regula y controla aspectos de salud y seguridad sanitaria y establece normas esenciales para la protección del consumidor. Entre ellos, destaca el Reglamento de Etiquetado Sanitario de Alimentos Procesados, establecido por la ARCSA en 2013. Esta norma dicta que el lenguaje utilizado en las etiquetas de los alimentos procesados debe ser acorde a lo establecido en el Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 02, asegurando así que la información sea clara y comprensible para los consumidores (Ministerio de Salud Pública, 2013). Además, el etiquetado debe reflejar fielmente la naturaleza, composición, calidad, origen y cantidad del alimento, evitando así malentendidos sobre sus propiedades o beneficios, sustentados en las especificaciones aprobadas en el registro sanitario.

Por otro lado, el Reglamento Técnico de Buenas Prácticas de Manufactura para la Industria Alimentaria, proporcionado por la ARCSA en 2002, establece normas y requisitos específicos para el diseño, construcción, ubicación y operación de establecimientos donde se producen y manipulan alimentos. Esta normativa busca garantizar la seguridad y calidad de los alimentos durante todo el proceso productivo, desde la recepción de la materia prima hasta el despacho del alimento terminado. Se enfatizan las medidas de higiene y protección, como el uso de uniformes adecuados y el lavado de manos obligatorio para evitar la contaminación cruzada. Además, se establece que todas las etapas de fabricación, procesamiento, envasado, almacenamiento y distribución de los alimentos deben estar

sujetas a controles de calidad adecuados para prevenir defectos y reducir riesgos para la salud (Arispe & Tapia, 2007). Estas regulaciones son fundamentales para garantizar que los alimentos que consume la población cumplan con los más altos estándares de seguridad y calidad.

La respuesta de ARCSA a la crisis de contaminación, incluida la investigación y las acciones tomadas, refleja un esfuerzo coordinado para proteger la salud pública y la integridad de la industria alimentaria. Este contexto proporciona un escenario relevante para estudiar el comportamiento del consumidor y cómo las percepciones de riesgo y las respuestas institucionales influyen significativamente en las decisiones de compra. La teoría del comportamiento del consumidor, que explora cómo los individuos toman decisiones para gastar sus recursos en productos y servicios, es fundamental para comprender estas reacciones. Según (Barbosa de Oliviera, 2016), este comportamiento está influenciado por una mezcla de factores culturales, sociales, personales y psicológicos, que son cruciales para comprender las actitudes y comportamientos de los consumidores frente a los desafíos de seguridad alimentaria.

Además, la evolución de las preferencias alimentarias y las tendencias de consumo en Ecuador refleja un cambio hacia productos más saludables y producidos éticamente, especialmente entre las generaciones más jóvenes (Encalada-Añazco, González-Illescas, & Peñaherrera-Vásquez, 2021; Arboleda & Villa, 2016). Este cambio en las preferencias de los consumidores, influenciado por factores como la sostenibilidad y la responsabilidad social, es crucial para comprender el impacto de los informes de seguridad alimentaria en las decisiones de compra (López & Peñalosa, 2019). El perfil del consumidor ecuatoriano, que ha mostrado cambios notables influenciados por factores demográficos, socioeconómicos y culturales, es fundamental para las empresas a la hora de desarrollar estrategias de marketing y adaptar sus productos a las necesidades y expectativas del mercado (Santamaria, 2014; Espinel et al., 2019).

La calidad del producto y la satisfacción del cliente son elementos centrales de la lealtad y el éxito empresarial. Las empresas deben centrarse en ofrecer productos que cumplan con estándares de calidad y seguridad, respondiendo a las expectativas y necesidades de los consumidores (Silva-Treviño et al., 2021; Hernández et al., 2009). En este sentido, las opiniones de los clientes sobre la calidad de los alimentos son cruciales y varían según las expectativas individuales (Zárraga et al., 2018), (Prieto et al., 2008). La evaluación de la calidad es subjetiva y está influenciada por factores personales, mientras que las empresas se guían por estándares de calidad que incluyen mediciones objetivas (Duque, 2005; López-González, Cabrera, López-Cabrera, & Puerto, 2018).

Con los antecedentes anteriores, el problema del presente estudio se centra en la dificultad de identificar y comprender con precisión el comportamiento y perfil del consumidor en el contexto de la creciente preocupación por la seguridad alimentaria. A pesar de la información proporcionada por la ARCSA y la creciente conciencia sobre la contaminación de los alimentos, persiste una brecha importante en la comprensión de las motivaciones, preocupaciones y preferencias específicas de los consumidores a la hora de elegir productos alimenticios (Barragán & Ayaviri, 2018).

El objetivo del presente estudio es analizar el comportamiento del consumidor en el contexto de creciente preocupación por la seguridad alimentaria debido a productos reportados como contaminados por el organismo regulador ARCSA. El objetivo es responder a la pregunta de investigación: ¿Cuál es el comportamiento en la compra de productos alimenticios ante una alerta sobre determinados productos contaminados? Este análisis incluye caracterizar al consumidor, identificar patrones de comportamiento, determinar factores que influyen en estos patrones y especificar criterios de selección de productos, todo ello en el contexto de la seguridad alimentaria. Este estudio tiene como objetivo brindar información sobre el comportamiento del consumidor respecto de productos que están sujetos a cuestiones de calidad y regulaciones sanitarias, y ofrecidos

por fabricantes y distribuidores, además de ser supervisados por autoridades regulatorias. Dicha información puede ser de ayuda para que las empresas establezcan mejores estrategias comerciales, reconsideren lo que busca el cliente y para que los entes reguladores conozcan las inquietudes de los ciudadanos (Umansky, 2009).

### Materiales y métodos

Esta investigación utiliza un enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, y se aplicó el instrumento de encuesta para recolectar datos sobre el comportamiento de los clientes. La investigación fue de diseño transversal, analizando un momento particular con base en los informes emitidos por la ARCSA a finales del año 2023 e inicios del 2024. La investigación fue de campo y no experimental. Este enfoque se centró en recolectar y analizar datos cuantitativos para responder a la pregunta de investigación respecto al perfil y comportamiento de los consumidores frente al problema de la contaminación de productos alimenticios por parte de los organismos reguladores en el Ecuador. La población objetivo del estudio se ubicó en la parroquia Aurora del Daule, en Guayas-Ecuador, seleccionándose una muestra de 385 viviendas de 11 urbanizaciones diferentes, según el Cuadro 2, con base en un diseño de muestreo probabilístico estratificado. Este método permitió obtener una representación equitativa de la población, ajustando los resultados a toda la población (Fernández & Baptista, 2014; Otzen & Manterola, 2017).

**Tabla 2**

*Conjunto residencial y número de casas*

Complejo residencial	Número de casas	Muestra estratificada
Bona Terra	254	5
Nápoles	560	10
Málaga 1	406	7
Villa del Rey	3230	56
Compostela	311	5
Málaga 2	1137	20
Arboleta	215	4
Milán	984	17
Villa Club	5370	94
Casa Laguna	858	15
La Joya	8285	145
<b>Total</b>	<b>21610</b>	<b>378</b>

*Nota.* Número de viviendas en urbanizaciones (Gobierno autónomo descentralizado ilustre municipalidad de Daule, 2024).

Como principal instrumento de recopilación de datos, la encuesta fue diseñada para evaluar aspectos específicos como las preferencias de compra, la percepción de la seguridad alimentaria y las reacciones de los consumidores ante productos contaminados. Se estableció un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, lo que permitió tener una muestra representativa de la población, manteniendo un equilibrio entre precisión y eficiencia en la recolección de datos (García-García et al., 2013; Cortés -Cortés et al., 2020). Las encuestas se aplicaron a 378 consumidores, seleccionados mediante un factor de ponderación que equilibraba la proporción de viviendas de cada urbanización respecto al total de la muestra.

Se realizaron pruebas piloto para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados y se consultó a expertos en metodología e investigación de mercados para validar el instrumento. Las recomendaciones de estos expertos nos permitieron ajustar y mejorar tanto el diseño de las preguntas como la representación de los datos, asegurando así coherencia y precisión en el proceso de recogida y análisis de datos. Este enfoque cuantitativo proporcionó una base sólida para comprender la percepción, las tendencias de comportamiento y los patrones de los consumidores con respecto a la contaminación por plomo en los productos alimenticios (Cadena-Iñiguez et al., 2017; Cárcamo et al., 2009).

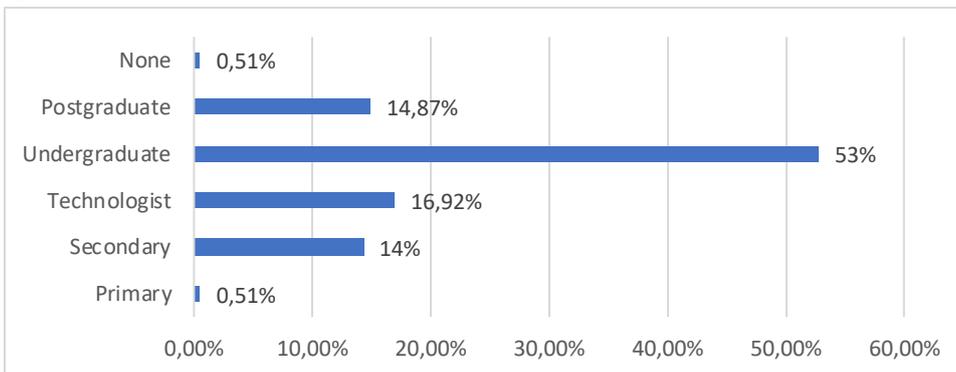
## Resultados y discusión

La interpretación de los resultados del estudio realizado en la parroquia La Aurora del cantón Daule revela importantes patrones de comportamiento y preferencias de los consumidores respecto a la contaminación de los productos alimenticios. A nivel demográfico destaca la preponderancia de los adultos jóvenes entre 18 y 27 años, quienes representan el 43,08% de la muestra, seguidos por los grupos de 38 a 47 años (24,62%) y de 28 a 37 años (22,56%). Sugiere una población con alta adaptabilidad y mayor exposición a medios digitales y campañas de concientización, que podrían influir en sus decisiones de consumo. Además, la mayoría de los participantes son solteros y tienen un nivel educativo de pregrado o superior, lo que indica un posible mayor acceso a la información y una mayor conciencia sobre temas de salud y seguridad alimentaria.

Al considerar el estado civil, destaca que más de la mitad de los encuestados son solteros (52,82%), lo que podría correlacionarse con tendencias de compra más individualistas o impulsivas. Por el contrario, las personas casadas (17,44%) y las que están en unión libre (11,28%) pueden tener necesidades de compra que respondan a las necesidades familiares, lo que podría llevar a una mayor diligencia y cautela a la hora de seleccionar los productos alimentarios.

### Figura 1.

#### *Grado Académico de los Encuestados*



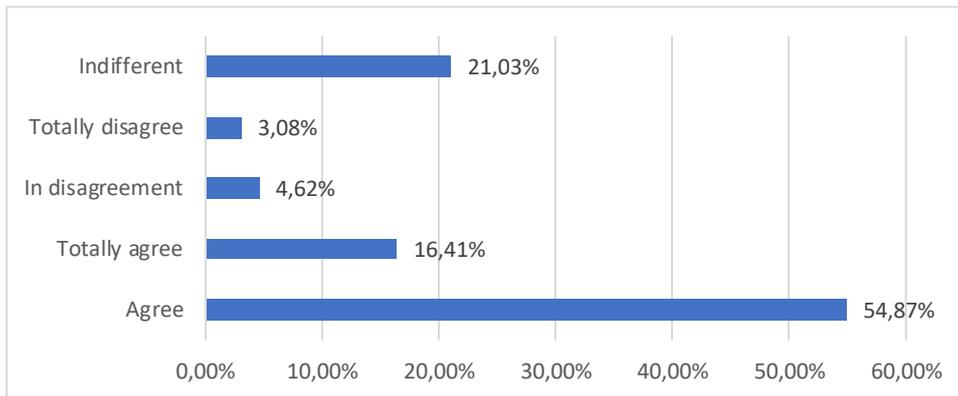
*Nota:* Elaboración propia

Desde la perspectiva educativa, en la Figura 1 se observa que más de la mitad de los participantes (53%) cuentan con título de pregrado, seguido de quienes tienen posgrado (14,87%) y tecnólogo (16,92%). Este nivel de educación podría indicar una mayor comprensión y respuesta activa a las advertencias sobre seguridad alimentaria, dado que un mayor nivel educativo a menudo conduce a un mejor acceso a la información y a una comprensión más crítica de la misma. El nivel de ingresos influye en las decisiones de compra: la mayoría (44,62%) gana entre 1.000 y 2.000 dólares, lo que les da la capacidad financiera para seleccionar productos de mayor calidad, potencialmente libres de los problemas de contaminación reportados.

Según la Figura 2, el 54,87% de los encuestados está de acuerdo y el 16,41% está de acuerdo en que se preocupa por su salud, lo que contrasta con el 21,03% que se muestra indiferente. Esta información es crucial ya que una alta conciencia sobre la salud predice comportamientos de consumo más cautelosos y deliberados. Además, la frecuencia con la que se visita al médico refleja la importancia de la salud en la rutina de los consumidores, siendo la mayoría (45,86%) que acude al médico entre 3 y 4 veces al año.

## Figura 2.

*Preocupación por la salud personal de los encuestados*

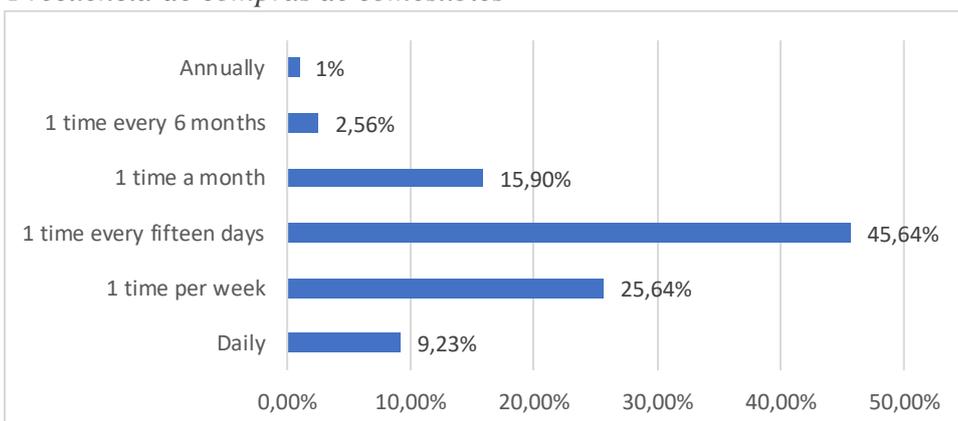


*Nota:* Elaboración propia

El comportamiento de compra semanal en el supermercado más cercano, reportado por el 25,64% de los participantes, como se observa en la Figura 3, seguido por quienes compran cada quince días (45,64%), indica una tendencia hacia la compra regular. Además, posiblemente prevista, en la que podría influir la difusión de alertas sobre seguridad alimentaria. Esta regularidad en las compras puede indicar una mayor oportunidad para que los consumidores seleccionen cuidadosamente sus productos.

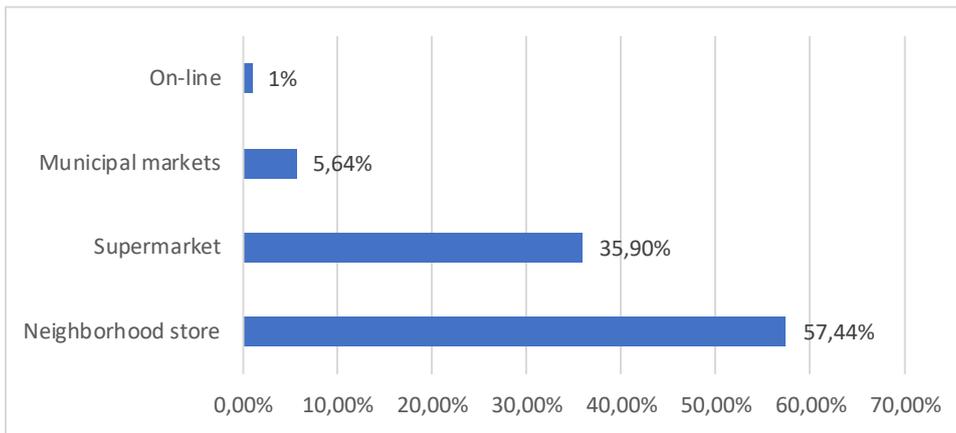
## Figura 3.

*Frecuencia de compras de comestibles*

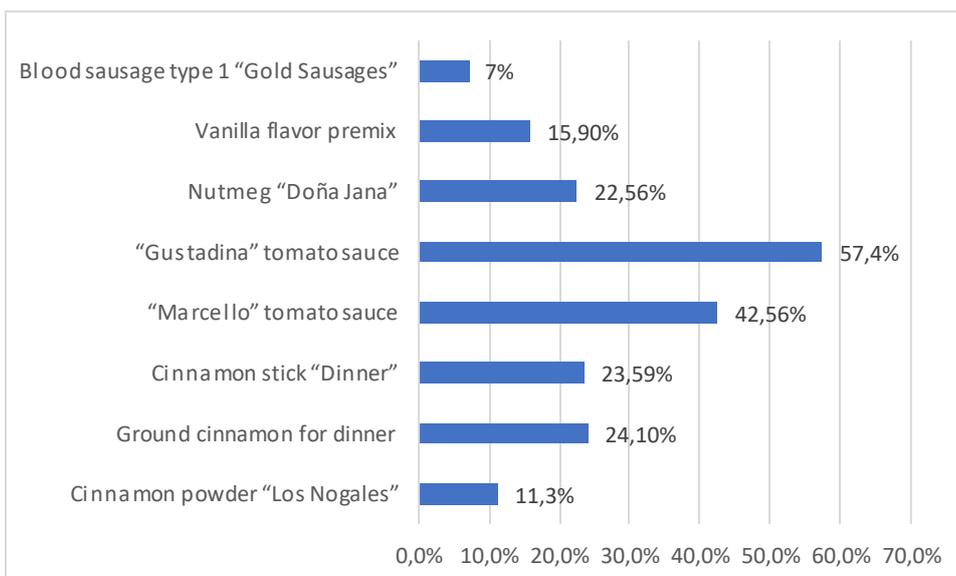


*Nota:* Elaboración propia

Los encuestados expresan una satisfacción general con los productos adquiridos en la tienda de barrio, con un 45,64% satisfecho y un 3,08% muy satisfecho, lo que sugiere una confianza establecida en los proveedores locales. Esta confianza en la tienda de barrio, preferida por un 57,44% frente a otras opciones como supermercados y mercados municipales, como se ve en la figura 4, podría enfrentarse a un dilema cuando se emitan alertas de contaminación de productos.

**Figura 4.***Lugar de compras preferido por los encuestados**Nota:* Elaboración propia

Al analizar la percepción de los consumidores sobre los productos reportados por la ARCSA por contaminación, según la Figura 5, se destaca que un alto porcentaje (70,8%) tenía conocimiento de estos reportes. Sin embargo, esta concientización no necesariamente se traduce en una modificación en el comportamiento de compra ya que sólo un rango que varía del 10,26% al 42,6% de los encuestados ha dejado de consumir los productos indicados. Este comportamiento refleja una disonancia cognitiva entre el conocimiento del riesgo y la acción correspondiente, posiblemente debido a la lealtad a la marca, la falta de opciones alternativas o la percepción de que el riesgo es menor que el reportado.

**Figura 5.***Productos Reportados por ARCSA que han dejado de Consumir.**Nota:* Elaboración propia

En el marco del estudio realizado en la parroquia La Aurora del cantón Daule, se han identificado diferentes perfiles de clientes en función de sus comportamientos y preferencias respecto a la contaminación de los productos alimenticios. Estos perfiles se han delineado considerando

diversos factores como edad, estado civil, nivel educativo, problemas de salud, hábitos de compra y nivel de ingresos. A continuación, se presentan tres perfiles representativos de la población estudiada:

### **Características/Perfil #1: Cliente Altamente Consciente**

**Edad y estado civil:** Mayormente mayores de 48 años, incluidos casados, divorciados y viudos.

**Educación e Ingresos:** Tendencia a tener un título universitario con ingresos variables, desde \$400 hasta más de \$2000.

**Salud y Visitas Médicas:** Muy conscientes de su salud, con visitas periódicas al médico.

**Hábitos de Compra:** Prefieren supermercados y tiendas de barrio y realizan compras frecuentes (semanal o quincenal). Están muy influenciados por la información sobre seguridad alimentaria y sus hábitos de consumo cambian en función de las alertas de ARCSA.

**Satisfacción y Preferencias:** En general estoy satisfecho con los productos, pero soy crítico y selectivo. La salud es un factor esencial en sus decisiones de compra.

### **Características/Perfil #2: Cliente moderadamente preocupado**

**Edad y Estado Civil:** Existe un amplio rango de edades, incluyendo personas de 28 a 47 años, con diversos estados civiles (solteros, casados, en unión libre).

**Educación e ingresos:** Hay diversos niveles educativos, desde la escuela secundaria hasta la escuela de posgrado, y los ingresos generalmente oscilan entre \$500 y \$2000.

**Salud y Visitas Médicas:** Preocupación moderada por la salud, con visitas ocasionales al médico.

**Hábitos de Compra:** Combinan compras en supermercados y tiendas de barrio. Aunque conocen las alertas de ARCSA, en ocasiones cambian sus hábitos de consumo.

**Satisfacción y preferencias:** Los clientes están diversamente satisfechos con los productos. La salud no es el principal motivador de sus decisiones de compra.

### **Características/Perfil #3: Cliente inconsciente o indiferente**

**Edad y Estado Civil:** En su mayoría jóvenes solteros entre 18 y 27 años.

**Educación e Ingresos:** Hay niveles educativos más bajos, con ingresos que pueden variar ampliamente.

**Salud y Visitas Médicas:** Existe baja preocupación por la salud y visitas médicas esporádicas.

**Hábitos de Compra:** Prefieren tiendas de barrio y supermercados, con compras menos frecuentes. La información sobre seguridad alimentaria tiene poca o ninguna influencia en sus hábitos de consumo.

**Satisfacción y Preferencias:** Variados niveles de satisfacción con los productos. La salud no es un factor relevante en sus decisiones de compra.

Estos perfiles son generalizaciones basadas en los datos proporcionados y pueden variar individualmente. Sin embargo, ofrecen información útil sobre cómo diferentes segmentos de consumidores pueden responder a la información sobre seguridad alimentaria y sus preferencias de compra.

## Conclusiones

El estudio “El Consumidor y su Comportamiento de Compra: Caso de Productos Alimenticios Reportado por ARCSA en Ecuador” ofrece un análisis detallado de la dinámica de consumo y las reacciones de los clientes ante la inocuidad de los alimentos. Utilizando una metodología cuantitativa adecuada a su objetivo descriptivo, la investigación permite una exploración sistemática del comportamiento del consumidor. Aunque el diseño transversal captura efectivamente un panorama específico durante un período limitado, limita la capacidad de observar cambios en el comportamiento a lo largo del tiempo.

La elección de la parroquia La Aurora del cantón Daule como población objetivo es correcta para comprender el comportamiento del consumidor en esta zona específica. Sin embargo, se debe tener cautela al generalizar estos resultados a contextos más amplios, dada la singularidad socioeconómica de la región. El diseño de muestreo probabilístico estratificado, que considera el número de viviendas por conjunto residencial, es una fortaleza metodológica que contribuye a la validez estadística de los resultados.

El tamaño de la muestra, compuesta por 378 consumidores y seleccionados con un factor de ponderación equilibrado, proporciona una adecuada representatividad con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Estos parámetros, estándar en la investigación de mercados, ofrecen una base sólida para la interpretación de los datos. La validación del instrumento de encuesta por expertos en metodología y las pruebas piloto refuerzan la confiabilidad y validez de las mediciones. Aunque la metodología es sólida, las investigaciones futuras podrían beneficiarse de un enfoque longitudinal para rastrear las tendencias de comportamiento.

Los hallazgos resaltan la importancia de educar y crear conciencia sobre los riesgos de la contaminación de los alimentos y promover prácticas de compra seguras. Los resultados son valiosos para las agencias reguladoras y los establecimientos alimentarios, ya que les ayudan a mejorar sus estrategias de comunicación y seguridad alimentaria y a adaptar sus productos a las necesidades y preocupaciones de los consumidores.

El estudio revela que el comportamiento de compra de alimentos en respuesta a alertas de contaminación es complejo y varía significativamente. Aunque los consumidores de La Aurora generalmente están informados y preocupados por su salud, la transición de la concientización a la acción efectiva es diferente. Esto sugiere que el conocimiento de las alertas es insuficiente para cambiar hábitos de consumo arraigados. Esta situación implica que los reguladores y proveedores de alimentos deben acompañar la información con esfuerzos para comprender y superar las barreras psicológicas, sociales y económicas que impiden cambios proactivos en los comportamientos de compra.

Los resultados también muestran una distribución variada en las características demográficas y de comportamiento de los consumidores, lo cual es esencial para comprender las diferencias individuales en las respuestas a la contaminación de los productos alimenticios. Es notable la correlación positiva entre las preocupaciones por la salud, las visitas periódicas al médico y el comportamiento de compra consciente. Sin embargo, el 26,11% de los participantes que nunca visitan a su médico podrían representar un segmento menos proactivo en temas de salud, afectando su percepción del riesgo asociado a productos alimenticios contaminados.

La alta satisfacción con los productos adquiridos en las tiendas de barrio y la preferencia por estos establecimientos ponen de relieve la confianza de los consumidores en el comercio local. Sin embargo, es fundamental contrastar este hallazgo con el conocimiento de los informes de ARCSA sobre contaminación en determinados productos alimenticios. A pesar de estar informados, no todos

los consumidores han dejado de consumir los productos indicados, lo que podría indicar una disonancia entre el conocimiento y la acción del consumidor o una evaluación de riesgos diferenciada.

Finalmente, el nivel de ingresos de los participantes es un factor relevante ya que las preferencias y posibilidades de compra pueden estar vinculadas a la capacidad económica. La mayoría de los encuestados tienen ingresos entre \$400 y \$2000, lo que podría influir en la accesibilidad a productos de mayor calidad o productos con certificaciones de seguridad alimentaria.

Se sugiere realizar un análisis más detallado de los datos demográficos para comprender mejor cómo la edad, el género, el nivel socioeconómico y la educación influyen en las decisiones de compra de alimentos. Ese estudio podría revelar patrones de comportamiento específicos y ayudar a las empresas y reguladores a dirigir sus estrategias y comunicaciones de manera más efectiva a diferentes segmentos de la población.

Sería beneficioso incorporar un análisis comparativo con estudios similares realizados en otros países o regiones. Ese estudio nos permitiría identificar similitudes y diferencias en el comportamiento del consumidor global en materia de seguridad alimentaria. Además, podría ayudar a comprender cómo los factores culturales, económicos y regulatorios influyen en las percepciones y reacciones de los consumidores ante las alertas de contaminación de alimentos.

Dada la naturaleza cambiante de las percepciones y comportamientos de los consumidores, sería valioso planificar un estudio longitudinal que permita rastrear estas tendencias a lo largo del tiempo. Este estudio ayudaría a comprender cómo evolucionan las actitudes y comportamientos de los consumidores en respuesta a las acciones de los organismos reguladores y los cambios en el mercado de alimentos.

El presente estudio podría complementar los datos cuantitativos obtenidos a través de encuestas y se recomiendan entrevistas cualitativas con consumidores, expertos en seguridad alimentaria y representantes de la industria. Los resultados proporcionarían una comprensión más profunda de las actitudes, percepciones y motivaciones subyacentes que influyen en las decisiones de compra de alimentos. Además, permitiría identificar posibles soluciones y estrategias para mejorar la confianza de los consumidores en la seguridad alimentaria.

## Referencias Bibliográficas

- Abrego-Almazán, D., Echeverría-Ríos, A., & Medina-Quintero, J. (2018). La responsabilidad social empresarial en la imagen de marca afectiva y reputación. *Revista INNOVAR*, 28 (69), 133-147. <https://doi.org/10.15446/innovar.v28n69.71703>
- Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA). (11 de 06 de 2023). controles sanitarios . <https://www.controlsanitario.gob.ec/arcsa-alerta-sobre-productos-contaminados-por-altos-niveles-de-plomo-actualizacion-de-alerta-emitida-el-06-11-2023/>
- Arboleda, L., & Villa, P. (2016). Preferencias alimentarias en los hogares de la ciudad de Medellín Colombia. *Saúde Soc. São Paulo*, 25 (3), 750-759. doi: <https://doi.org/10.1590/S0104-12902016149242>
- Arispe, I. y Tapia, M. (2007). Inocuidad y calidad: requisitos indispensables para la protección de la salud de los consumidores. *Agroalimentaria*, 12 (24). [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-03542007000100008](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-03542007000100008)
- Barbosa de Oliviera, F. (2016). Comportamiento del consumidor: Los factores de influencia. *Revista científica Multidisciplinaria Núcleo del Conocimiento*, 9 , 613-630.

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/comportamiento-del-consumidor>

- Barragán, M., & Ayaviri, D. (10 de 2018). Ética del Consumo en la Gestión de la Seguridad Alimentaria en el Cantón Santo Domingo de los Colorados, Ecuador. *Revista SCIELO*, 29 (5). doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500143>
- Barragán, M., & Ayaviri, D. (10 de 2018). Ética del Consumo en la Gestión de la Seguridad Alimentaria en el Cantón Santo Domingo de los Colorados, Ecuador. *Información Tecnológica*, 29 (5). doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500143>
- Cadena-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J., Salinas-Cruz, E., Cruz-Morales, F., & Sangerman-Jarquín, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8 (7). <https://www.redalyc.org/journal/2631/263153520009/html/>
- Cárcamo, H., Méndez, P., & Rebolledo, A. (2009). Tendencias de los enfoques cualitativos y cuantitativos en artículos publicados en Scientific Library on line (scielo). *Paradigma*, 30 (2). [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1011-22512009000200012](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512009000200012)
- Cobá, G. (20 de julio de 2022). Primicias . Primicias: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/empresas-supermaxi-comisariato-ventas-ecuador/>
- Corporación Mucho Mejor Ecuador. (27 de 08 de 2021). [muchomejorecuador . https://muchomejorecuador.org.ec/el-sector-alimenticio-y-su-importancia-para-ecuador/](https://muchomejorecuador.org.ec/el-sector-alimenticio-y-su-importancia-para-ecuador/)
- Cortés-Cortés, M., Mur-Villar, N., Iglesias-León, M., & Cortés-Iglesias, M. (02 de 10 de 2020). Algunas consideraciones para el cálculo del tamaño muestral en investigaciones de las Ciencias Médicas. *Revista SCIELO*, 18 (5), 937-942. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2020000500937](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000500937)
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Ecuavisa. (17 de enero de 2024). Ecuavisa . Ecuavisa: <https://www.ecuavisa.com/noticias/ecuador/arsa-alimentos-aptos-consumo-humano-HC6646559#:~:text=Entre%20estos%20est%C3%A1n%20el%20ajo,en%20almibar%20Kaz%C3%BA%2C%20entre%20otros.>
- Encalada-Añazco, R., González-Illescas, M., & Peñaherrera-Vásquez, D. (2021). Los superalimentos como tendencia del mercado: Un análisis de las oportunidades para las empresas exportadoras. *Revista de investigación INNOVA*, 6 (2), 157-179. doi: <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n2.2021.1627>
- Espinel, B., Monterrosa, I., & Espinoza-Pérez, A. (2019). Factores que influyen en el comportamiento del consumidor de los negocios al detalle y supermercados en el Caribe colombiano. *Revista LASALLISTA de Investigación*, 16 (2). <http://revistas.unilasallista.edu.co/index.php/rldi/article/view/2180>
- Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México: McGraw-Hill.

- García-García, J., Reding-Bernal, A., & López-Alvarenga, J. (2013). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Investigación en educación médica*, 2 (8), 217-224. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000400007](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000400007)
- Garcinuño, R. (2013). Contaminación de los alimentos durante los procesos de origen y almacenamiento. *Revista del Centro Asociado a la UNED de Melilla* (36), 51-64. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4696799>
- Gobierno autónomo descentralizado ilustrada municipalidad de Daule. (15 de 02 de 2024). [file:///C:/Users/alfon/Downloads/pdf-censo-de-viviendas-de-la-parroquia-la-aurora-inventario-de-conjuntos-residenciales-y-numero-de-viviendas\\_compress.pdf](file:///C:/Users/alfon/Downloads/pdf-censo-de-viviendas-de-la-parroquia-la-aurora-inventario-de-conjuntos-residenciales-y-numero-de-viviendas_compress.pdf)
- Gobierno del Ecuador. (2023). Servicio Ecuatoriano de Normalización . <https://www.normalizacion.gob.ec/conoce-las-normas-tecnicas-enfocadas-a-los-consumidores/>
- Hernández, J., Chumaceiro, A., & Atencio, E. (09 de 2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14 (47). [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842009000300009](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000300009)
- López, D., & Peñalosa, M. (2019). Responsabilidad social empresarial y su impacto en la disposición a pagar más entre los consumidores colombianos. *Revista Venezolana de Gerencia Universidad del Zulia*, 24 (87), 654-667. <https://www.redalyc.org/journal/290/29060499003/html/>
- López-González, E., Cabrera, Y., López-Cabrera, E., & Puerto, A. (10 de 07 de 2018). Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor. *Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos, Cienfuegos, Cuba*, 16 (3). <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v16n3/ms12316.pdf>
- Ministerio de Salud Pública. (2013). controles sanitarios. <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/08/REGLAMENTO-SANITARIO-DE-ETIQUETADO-DE-ALIMENTOS-PROCESADOS-PARA-EL-CONSUMO-HUMANO-junio-2014.pdf>
- Mora, C. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10 (2), 146-162. doi: <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Moreno, A. (2021). Salud y medio ambiente. *Revista de la Facultad de Medicina de la UNAM*, 65 (3), 13. doi:<https://doi.org/10.22201/fm.24484865e.2022.65.3.02>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional de Morfología*, 35 (1). doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Prieto, M., Mouwen, J., López, S. y Cerdeño, A. (2008). Concepto de calidad en la industria Agroalimentaria. *Interciencia*, 33 (4). [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0378-18442008000400006](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0378-18442008000400006)
- Reyes, Y., Vergara, I., Torres, O., Díaz-Lagos, M., & González-Jiménez, E. (2016). Contaminación por metales pesados: Implicaciones en salud, ambiente y seguridad alimentaria. *Ingeniería Investigación Y Desarrollo*, 16 (2), 66-77. doi: <https://doi.org/10.19053/1900771X.v16.n2.2016.5447>

- Rodríguez-Rabadán, D. (2014). Proceso de Decisión del Consumidor.  
[https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/146251/David\\_Rodriguez\\_Rabad%C3%A1n%20Benito.pdf](https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/146251/David_Rodriguez_Rabad%C3%A1n%20Benito.pdf)
- Santamaría, E. (2014). Influencia de los Factores Culturales y DemoFiguras en el Perfil del Consumidor de Marcas Propias en Ecuador. *Revista Politécnica*, 34 (2), 131.  
[https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista\\_politecnica2/article/view/270](https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/270)
- Silva-Treviño, JG, Macías-Hernández, BA, Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, JG (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15 (2).  
doi:<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Tabares, L., & Tamayo, N. (26 de 07 de 2019). Protección de los derechos de los consumidores y la responsabilidad social. *Estudios del Desarrollo Social*, 7 (2).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322019000200016](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322019000200016)
- Umansky, S. (2009). La regulación de la conducta en las relaciones de consumo. *Enfoques*, 21 (2), 15-35. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1669-27212009000200003](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1669-27212009000200003)
- Universidad de las Américas. (26 de 01 de 2024). [udla .  
https://www.udla.edu.ec/2024/01/contaminacion-de-alimentos-en-ecuador-canela-con-plomo-y-cromo-que-esta-sucediendo/](https://www.udla.edu.ec/2024/01/contaminacion-de-alimentos-en-ecuador-canela-con-plomo-y-cromo-que-esta-sucediendo/)
- Zamora, I., & Barbosa, Y. (2019). Los riesgos de manipulación de los alimentos funcionales y su importancia para la salud. *Correo Científico Médico de Holguín (CCM)*, 23 (3).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1560-43812019000300976](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812019000300976)
- Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad de servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7 (18).  
<https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>