

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



Modalidad: Ensayo o Artículo Académico

Título de Investigación:

Análisis del impacto de las interrupciones del suministro eléctrico en la gestión comercial de
Nuevo Tarqui, Manta

Autor/a:

Anchundia Veliz Britney Estefany

Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Administración de Empresas

Tutor:

Ing. José Luis Morante Galarza

Manta-Manabí-Ecuador

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

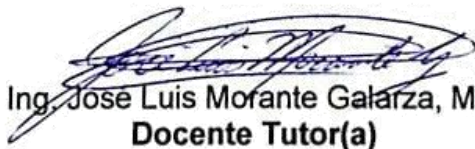
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante ANCHUNDIA VÉLIZ BRITNEY ESTEFANY, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2025-2, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es "ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LAS INTERRUPCIONES DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO EN LA GESTIÓN COMERCIAL DE NUEVO TARQUI, MANTA".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad de este, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

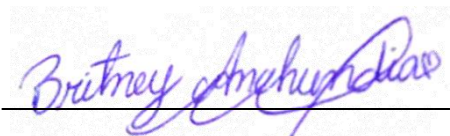
Lugar, 27 de enero de 2026

Lo certifico,


 Ing. José Luis Morante Galarza, Mg.
Docente Tutor(a)
Área: Administración de empresas

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Anchundia Veliz Britney Estefany, con cédula de identidad N°**1313553453**, declaro que el presente trabajo de titulación: **“Análisis del impacto de las interrupciones del suministro eléctrico en la gestión comercial de Nuevo Tarqui, Manta”** cumple con los requerimientos que la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y de Comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticoloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.



Anchundia Veliz Britney Estefany

C.I.: 131355345-3

E-mail: britneyanchundiaveliz@gmail.com

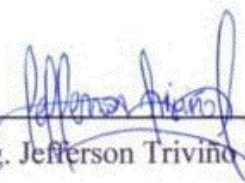
Telf: 0963988054

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación el tema: "Análisis del impacto de las interrupciones del suministro eléctrico en la gestión comercial de Nuevo Tarqui, Manta". Elaborado por la egresada Anchundia Veliz Britney Estefany, el mismo que cumple con el estipulado por reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la Facultad de Ciencias Administrativa Contables y Comercio de la carrera de Administración de Empresas.

Por constancia firman:


Ing. Alba Cáceres Larreategui


Ing. Jefferson Trivino Quijije


Ing. Jessenia Alcivar Mero

DEDICATORIA

Dedico este trabajo investigativo a mi familia; mi abuela, mis tías que son más que madres, mi tío que se convirtió en mi padre, a mi hermana por siempre creer en mí y decirme que yo puedo y confíe en mi misma sin olvidar a mi frijolito/a que viene en camino para llenarme de felicidad, ustedes son el motor que me impulsa a seguir adelante. Gracias familia Anchundia llevo su apellido con mucho honor y por ser mi apoyo incondicional, por haberme dado esta oportunidad de seguir adelante con mis estudios, sé que cada esfuerzo será recompensado en el futuro porque sin ustedes y sin su apoyo no estuviera a donde estoy ahora y mucho menos ser quién soy.

A mi padre en el cielo le dedico cada uno de mis logros porque estoy segura de que estaría muy feliz y orgulloso si estuviera aquí y ver superarme en la vida. Considero de que me dejaste en buenas manos debido a que me dieron todo lo mejor de sí, amor, cariño y valores, espero me sigas guiando e ir caminando de tu mano y con la de Dios para lograr todas mis metas.

Agradezco a los docentes que durante todos estos años brindaron su conocimiento y experiencias para que uno pueda aprender más y los consejos que daban para afrontar cualquier realidad en la vida profesional porque no es fácil pero con esfuerzo, dedicación y creatividad se puede lograr.

A mi tutor por guiarme y apoyarme durante el desarrollo de mi artículo, sus observaciones y guía fueron fundamental para que hoy el trabajo sea el logrado



ANCHUNDIA VELIZ BRITNEY ARTICULO PREGRADO

6%
Textos
sospechosos



- 6% Similitudes
3% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
- 3% Idiomas no reconocidos (ignorado)
- 9% Textos potencialmente generados por la IA (ignorado)

Nombre del documento: ANCHUNDIA VELIZ BRITNEY ARTICULO PREGRADO.docx
ID del documento: cd9e8e20d587a7b1bfe5c77f07f1720aec654502
Tamaño del documento original: 112,1 kB

Depositante: José Morante Galarza
Fecha de depósito: 21/1/2026
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 21/1/2026

Número de palabras: 3157
Número de caracteres: 22.100

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	polodelconocimiento.com https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/9513/pdf	6%		Palabras idénticas: 6% (181 palabras)
2	lanotaenlinea.com ¿Cómo proteger tu negocio frente a las interrupciones por L... https://lanotaenlinea.com/como-proteger-tu-negocio-frente-a-las-interrupciones-por-los-cort...	2%		Palabras idénticas: 2% (74 palabras)
3	www.elsevier.es La entrevista, recurso flexible y dinámico Investigación en Ed... https://www.elsevier.es/es-revista-investigacion-educacion-medica-343-articulo-la-entrevista-... 4 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (69 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	FINALIZANDO TESIS ORTIZ MACÍAS.docx FINALIZANDO TESIS ORTIZ M... #aea6e3 Viene de de mi grupo	1%		Palabras idénticas: 1% (34 palabras)
2	revistaczambos.utelvtst.edu.ec https://revistaczambos.utelvtst.edu.ec/index.php/home/article/download/88/220/377?inline=1	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
3	curso.ihmc.us https://curso.ihmc.us/nid=1QBWZV1SS-26ZS3MQ-THY/Click_Entrevista_semiestructurada.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
4	dspace.utb.edu.ec Gestión administrativa en el local Comercial Granja res de la ... http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/14284	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (18 palabras)
5	rus.ucf.edu.cu Energías renovables y medio ambiente. Su regulación jurídica en... https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/431	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (14 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

 Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la>
- <https://ccq.ec/cortes-de-luzcomo-proteger-tu-negocio-frente-a-interrupciones/>
- <https://ekosnegocios.com/articulo/crisis-energetica-en-ecuador-apagones-masivos-provocanperdidas-millonarias-y-aceleran-la-transformacion-digital>
- <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa4/article/view/11922/10944>



Análisis del impacto de las interrupciones del suministro eléctrico en la gestión comercial de Nuevo Tarqui, Manta

Autor/a

Anchundia Veliz Britney Estefany

Resumen

El objetivo de la investigación fue analizar el impacto de las interrupciones del suministro eléctrico en la gestión comercial de los negocios ubicados en la zona comercial Nuevo Tarqui (parte baja de los módulos), en la ciudad de Manta, durante el año 2024. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo y descriptivo, utilizando entrevistas semiestructuradas aplicadas a 200 comerciantes de distintas actividades económicas. Los resultados evidenciaron que los apagones eléctricos afectaron significativamente la operatividad diaria, la rentabilidad y la sostenibilidad financiera de los negocios generando pérdidas económicas directas, el incremento de costos operativos y a su vez la disminución de la confianza de los clientes. Des esta manera, se identificó una pequeña capacidad de preparación y respuesta ante los cortes de energía que se dieron en el año lo que incrementó la vulnerabilidad de los microemprendimientos. Finalmente, se concluyó que los apagones no solo impactó el desempeño económico sino también el bienestar emocional de los comerciantes haciendo referencia a la necesidad de implementar políticas públicas a su vez mejorar la infraestructura eléctrica y apoyo institucional para fortalecer la resiliencia del comercio local frente a futuras crisis energéticas.

Palabras clave: Gestión comercial, Crisis energética, Microempresas, Impacto económico, Resiliencia empresarial.



Abstract

The objective of the research was to analyze the impact of power supply interruptions on the commercial management of businesses located in the Nuevo Tarqui commercial area (lower part of the modules) in the city of Manta during the year 2024. The study was developed under a qualitative and descriptive approach, using semi-structured interviews applied to 200 merchants from different economic activities. The results showed that power outages significantly affected daily operations, profitability, and the financial sustainability of businesses, generating direct economic losses, increased operational costs, and in turn, a decrease in customer trust. Consequently, a limited capacity for preparedness and response to the power outages that occurred during the year was identified, increasing the vulnerability of these micro-enterprises. Finally, it was concluded that the blackouts not only impacted economic performance but also the emotional well-being of merchants, highlighting the need to implement public policies, improve electrical infrastructure, and provide institutional support to strengthen the resilience of local businesses in the face of future energy crises.

Keywords: Commercial management, Energy crisis, Microenterprises, Economic impact, Business resilience.



Introducción

En la actualidad, la dependencia energética es aún mayor debido a la digitalización de procesos, el uso de sistemas de refrigeración, tecnologías de información y equipos automatizados. El suministro eléctrico constituye un elemento esencial para el desarrollo económico y social, debido a que sostiene la operación de los sectores productivos, comerciales y de servicios. En términos, el autor Hernández (2024) explica que la electricidad es un estado de energía que se presenta por medio de la interacción y compatibilidad entre partículas con carga eléctrica como electrones y protones generando así un poder de atracción o repulsión que pueda presentarse tanto una energía estática o en movimiento. Por consiguiente, resulta fundamental adaptarse a una infraestructura que se apoye de la utilización de fuentes de energía primarias que pueda permitir el acceso a los servicios básicos.

García (2022) destaca que, desde la antigüedad el ser humano por naturaleza ha buscado la manera de poder aprovechar la electricidad en diferentes ámbitos de su vida utilizándola en entornos de casa, industriales, educativos y comerciales como una fuente primordial de energía. A nivel internacional, diversos estudios han evidenciado que las interrupciones prolongadas del suministro eléctrico generan efectos negativos significativos sobre la productividad empresarial, la estabilidad financiera y la competitividad de los mercados (International Energy Agency [IEA], 2023). En economías emergentes, los cortes energéticos afectan especialmente a las pequeñas y medianas empresas (PYMES), debido a su limitada capacidad de inversión en sistemas alternativos de respaldo eléctrico.



Por otra parte, en el contexto nacional Ecuador enfrentó en 2024 racionamientos eléctricos prolongados que impactaron de manera directa al sector productivo y comercial. Según la Cámara de Comercio de Quito (2024), las pérdidas económicas alcanzaron aproximadamente 4 000 millones de dólares en el sector industrial y 3 500 millones de dólares en el sector comercial. Estas cifras evidencian la magnitud del problema y su repercusión en la estabilidad económica del país.

En el área local, es decir, en la Zona Comercial Nuevo Tarqui ubicada en la ciudad de Manta conocida por su actividad y gente conformada por la asociación de comerciantes de Tarqui y administrada por el Municipio de Manta, se pudo visualizar interrupciones de electricidad repetidas en el año 2024 que afectaron el trabajo diario de los comerciantes como negocios de alimentos, comerciantes minoristas, locales que dependían de refrigeración, así como la satisfacción del cliente y las ganancias de los negocios. De esta manera, se generó a su vez un impacto socio-económico particularmente debido a la alta dependencia de la energía eléctrica para las actividades de venta, almacenamiento y atención al cliente; siendo así, que estas interrupciones diarias del suministro eléctrico provocaron una reducción significativa de las jornadas laborales, disminución del volumen de ventas y pérdida de productos perecibles, afectando directamente los ingresos de los comerciantes. Por esta razón, se efectuó un incremento de los costos operativos asociados al uso de fuentes alternativas de energía como por ejemplo baterías, focos recargables y a la reposición de mercadería dañada, la afectación en la rentabilidad y la estabilidad financiera de los negocios principalmente de micro y pequeños comerciantes en donde también se pudo evidenciar inestabilidad laboral como reducción del empleo informal y formal, y una mayor vulnerabilidad económica de los hogares que dependen



de estas actividades comerciales incluso debilitando la confianza de los consumidores y la dinámica económica del sector.

La problemática descrita pone en evidencia la necesidad de examinar de cerca cómo los cortes de energía afectaron las operaciones comerciales del Nuevo Tarqui de Manta (zona baja) teniendo en cuenta factores como contratiempos financieros, cambios en las tácticas comerciales y las opiniones de los que participan. Además, entender cómo percibieron y enfrentaron esta situación los propios comerciantes permitiendo identificar debilidades ante su capacidad de respuesta y evidenciar la necesidad de aplicar estrategias comunitarias para mitigar estos impactos. La gestión en su contexto más general, puede ser definida como el conjunto de pasos o acciones a efectuarse para obtener un bien, lograr un propósito, concretar un proyecto, resolver una situación (Mendoza, 2017). Por su parte, la gestión comercial, se refiere a las actividades y estrategias implementadas para administrar y promover los productos o servicios de una empresa, con el objetivo de impulsar las ventas y aumentar la rentabilidad. (Barreto, 2023). Es decir, mecanismos para cumplir la meta de un objetivo.

La identificación de oportunidades de negocio consiste en reconocer y evaluar posibles oportunidades de mercado, de modo que su implementación pueda generar beneficios económicos (Madero, 2020). Por lo tanto, si existe una crisis en el mercado hay que tener presente las oportunidades que esto nos puede surgir para exaltar una ventaja competitiva o innovación en el comercio (Pérez & Varnagy, 2021). Desde el punto de vista científico, el estudio resulta relevante porque contribuye al análisis empírico de la relación entre interrupciones energéticas y desempeño comercial en un contexto local específico, aportando evidencia que puede fortalecer la formulación de políticas públicas y estrategias empresariales



orientadas a la resiliencia económica. La investigación adquiere pertinencia internacional al alinearse con estudios sobre vulnerabilidad energética y competitividad empresarial; relevancia nacional al contextualizar los efectos de la crisis eléctrica ecuatoriana; y significancia local al centrarse en la dinámica comercial del Nuevo Tarqui de Manta.

El objetivo principal de este estudio es analizar el impacto de los apagones en la gestión comercial de Nuevo Tarqui-Manta, para lograr este propósito se proponen como objetivos específicos examinar las percepciones y respuestas de los comerciantes antes de los apagones identificando las estrategias de adaptación o mitigación que hayan implementado para enfrentar esta problemática, así mismo, evaluar el impacto económico tanto directo como indirecto que los cortes de energía generaron en los establecimientos comerciales del área, de la misma forma proponer recomendaciones basadas en la evidencia recopilada destinada a fortalecer la resiliencia de la gestión comercial contra los cortes de energía que se puedan dar en el futuro logrando así una mayor estabilidad y sostenibilidad en la actividad económica local.

Metodología

La presente investigación se basó en una metodología cualitativa, debido a que se recopila información a través de entrevistas a los comerciantes, con el objetivo de obtener una comprensión general del impacto de los apagones han tenido en la gestión comercial del Nuevo Tarqui de Manta en la zona baja de los módulos. Además, se optó por un estudio descriptiva como refiere Guevara et al., (2020) “esta se lleva a cabo cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad”, esto ayudó a identificar las características de la problemática y conocer la situación por la que pasaron los comerciantes en el tiempo que se dio la crisis energética, es decir, durante el año 2024.



El diseño de la investigación se basa en entrevistas semi-estructuradas siguiendo la metodología propuesta por (Patton, 2014); “ las entrevistas semiestructuradas son aquellas que ofrecen un grado de flexibilidad debido a que mantienen el suficiente equilibrio objetivo para lograr alcanzar interpretaciones que estén acorde con los propósitos del estudio. Por ello, este tipo de entrevista es la que ha despertado mayor interés entre los investigadores porque... asocia la expectativa de que es más probable que las personas entrevistadas puedan expresar sus puntos de vista de manera relativamente abierta o subjetivamente lo contrario de aplicar una entrevista estandar o un cuestionario" (Flick U, 2007).

En primer lugar, se realizó una revisión teórica sobre el impacto de los apagones que se suscitaron en el año 2024 para poder alinear las preguntas con el objetivo de la investigación.

Posteriormente, se diseñó un instrumento de recolección de datos la cual se basó en entrevistas semi-estructuradas que se componía por bloques con preguntas relacionadas al impacto económico y medidas que implementaron los comerciantes para confrontar los cortes de energía.

Para tomar la muestra se realizará la fórmula de muestreo para conocer cuántas personas serán entrevistadas en base a la población, en este caso los comerciantes de la parte baja de la zona comercial Nuevo Tarqui.

Fórmula de muestra finita

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

n = Tamaño de la Muestra

N = Tamaño de la Población

Z = Nivel de Significación = 1,96

P = Probabilidad de ocurrencia del evento = 0,5



Q=Probabilidad de no ocurrencia del evento = 0,5

e = Error de la muestra (0.05) 5%

$$\frac{1594.264 * 0.25}{1.035 + 0.9604} = \frac{398.566}{1.9954} = 200$$

Resultados

Figura 1. Resumen de Resultados

1. ¿Podría contarme brevemente a qué se dedica su negocio?	Ropa	Calzado	Tiendas	Servicios	Total
	120	62	10	8	200
2. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando en el Nuevo Tarqui-Manta?	1	2-3	4-5	Más de 6	Total
	10	12	43	135	200
3. ¿Cuántas personas trabajan aquí actualmente?	1	2-3	4-5	Más de 6	Total
	68	115	10	7	200
4. ¿Con qué frecuencia se producen apagones en esta zona, según su experiencia?	1-2 veces por día		3-5 veces por día	Diario	Total
	76		26	98	200
5. ¿Cómo describiría la afectación de estos apagones en la actividad diaria de su negocio?	Ventas bajas	Dificultad para atender	Cobros eléctricos	Sofoco de clientes	Total
	74	56	19	51	200
6. ¿Qué tan preparado considera usted que estaba su negocio para enfrentar estos cortes de energía?	Nada	Poco	Medianamente	Preparados	Total
	104	63	25	8	200



7. ¿Qué siente usted o sus trabajadores cuando se anuncian o se producen estos apagones?	Ansiedad	Preocupación	Frustración	Molestia	Total
	17	45	83	55	200
8. ¿Qué medidas han tomado para mitigar los efectos de los apagones?	Cambio de horario de atención		Lámparas recargables	Ventiladores portátiles	Total
	44		137	19	200
9. ¿Estas medidas han sido efectivas?	Sí	Parcialmente		No	Total
	85	91		24	200
10. ¿Qué otras soluciones le gustaría implementar pero no ha podido?	Generador	Paneles solares		Baterías Portátiles	Total
	105	60		35	200
11. ¿Ha tenido pérdidas económicas debido a los apagones?	Sí		No		Total
	172		28		200
12. ¿Cómo cuantificaría aproximadamente esas pérdidas?	10-20 USD	30-50 USD	50-80 USD	Más de 100 USD	Total
	28	56	71	45	200
13. ¿Cree que los apagones han afectado la confianza de sus clientes o proveedores?	Sí		No		Total
	154		36		200
14. ¿Ha tenido que aumentar gastos para prevenir o reducir daños?	Baterías	Luces recargables	Arreglos energéticos		Total
	47	110	25		200



15. ¿Cómo influyen estos costos adicionales en la rentabilidad de su negocio?	5%-10%	15%-30%	35%-55%	Más del 60%	Total
	5	60	109	26	200
16. En su opinión, ¿qué acciones deberían tomar las autoridades locales o la comunidad para reducir el impacto de los apagones?	Avisar con tiempo	Mejorar infraestructura eléctrica	Subsidios	Total	
	90	65	45	200	
17. ¿Qué apoyo considera necesario para que su negocio pueda enfrentar mejor futuros cortes de energía?	Apoyo económico	Créditos	Equipos Energéticos	Total	
	35	25	140	200	

Nota. Elaboración propia a partir de la entrevista aplicada a 200 comerciantes de la Zona Comercial Nuevo Tarqui (planta baja), 2025.

En la figura 1, se observa que los resultados demostraron que los apagones eléctricos registrados durante el 2024 impactaron severamente la actividad comercial y parte financiera de los negocios en la zona comercial Nuevo Tarqui-Manta en la parte baja de los módulos. Se identificó que la falta de iluminación como las interrupciones en los medios electrónicos de pago y las altas temperaturas incrementaron la insatisfacción del consumidor y redujeron significativamente la decisión de compra.

Los comerciantes reportaron pérdidas de \$20 a \$50 dólares por día afectado dependiendo de la categoría de productos, en el caso de las tiendas hubo más daño debido a que en inventarios habían productos que se necesita refrigeración y por ende de la falta de electricidad no estaban dentro de su ambiente de conservación ocasionando así una perdida económica como de suministros. No obstante, los comerciantes supieron manifestar que tuvieron que afrontar nuevos



gastos relacionados con adquisición de linternas recargables, baterías portátiles, estabilizadores de voltaje y reparaciones de equipos afectados por los constantes bajones y cortes eléctricos.

En términos de relaciones comerciales, tanto proveedores como clientes expresaron desconfianza al visitar o abastecer negocios sin condiciones de funcionabilidad adecuadas generando que los proveedores reprogramaran entregas debido a la imposibilidad de facturar, confirmar pagos incluso al adquirir nueva mercadería para saciar el negocio por medio de las redes de comunicación al haber interferencias con las operadoras debido a la señal que no era eficiente y de la misma forma los clientes redujeron la frecuencia de compras al no sentirse en un ambiente seguro y en condiciones de funcionamiento.

Discusión

Los resultados de la investigación evidenciaron que la interrupción de la energía eléctrica que se registraron durante el periodo del 2024 afectaron negativamente al desempeño de la gestión comercial del Nuevo Tarqui, Manta en la zona baja de los módulos. De acuerdo con la Cámara de Comercio de Quito (2024), “ los cortes de energía son una realidad cada vez más latente en el país y su impacto en los negocios es evidente debido a que desde los pequeños comercios hasta las grandes empresas las interrupciones eléctricas generan pérdidas económicas significativas porque se dañan equipos que ciertamente son costosos y ponen en riesgo la seguridad de las instalaciones así como la movilidad de las personas al querer desplazarse de un lugar a otro a realizar sus compras o gastos necesarios del día a día”.

De forma similar, en lo que respecta la gestión comercial se evidenció una baja total de preparación estratégica ante los cortes dados debido a que los comerciantes no contaban con sistemas de respaldo energético por ejemplo la adquisición de generadores o sistemas solares la cual fue percibida como una alternativa ideal pero financieramente inalcanzable por lo costoso



que es el equipo. Por lo tanto, “muchas empresas, microemprendimientos enfrentaron un incremento en sus costos operativos y lo que usaron como estrategia fue desplazar estos costos extras a los precios finales pero afectando tanto su rentabilidad como el poder adquisitivo de los consumidores” (Santoyo Martínez, 2022). Por otra parte la escasa comunicación de los horarios de racionamiento incrementaron la incertidumbre y afectaron la planificación de los negocios.

Sin embargo, Chiavenato (2017) planteó que la planificación y la gestión de contingencias constituyen elementos clave y fundamentales para la sostenibilidad organizacional, especialmente en entornos caracterizados por la intriga por lo que la carencia de planes de acción o respuesta ante las interrupciones eléctricas confirmó la fragilidad organizacional de los microemprendimientos analizados. En esta perspectiva la implementación de tecnologías que aprovechen la energía solar o eólica puede asegurar un suministro constante incluso en situaciones de inestabilidad de la red eléctrica, permitiendo que las actividades comerciales continúen funcionando sin mayor inconveniente aunque es costoso obtener esos equipos. Además a través de esta entrevista se pudo evidenciar que los apagones afectaron de igual manera la parte emocional de los comerciantes quienes supieron manifestar sentimientos de frustración, angustia y agotamiento mental al querer poner sus mejores esfuerzos e ideas que ayuden a sostener sus negocios para seguir adelante y cancelar a proveedores como también la economía de sus hogares.

Conclusión

De este modo, la crisis energética durante el año 2024 que vivió el Ecuador registrado impactó de manera significativa y negativamente la gestión comercial de los negocios ubicados en la zona comercial Nuevo Tarqui-Manta parte baja de los módulos. Las interrupciones del suministro eléctrico afectaron la operatividad diaria, redujeron las ventas, incrementaron los costos



operativos y comprometieron la rentabilidad de los microemprendimientos evidenciando una alta vulnerabilidad del sector frente a crisis energéticas. Se determinó que la mayoría de los comerciantes no contaban con mecanismos de preparación ni planes de contingencia, lo que limitó su capacidad de respuesta ante los apagones y profundizó los efectos económicos adversos, además los cortes de energía deterioraron la confianza de clientes y proveedores a pesar de haber generado una disminución en las actividades y afectando las relaciones comerciales a corto y mediano plazo.

De la misma manera, se logró identificar que los apagones tuvieron un impacto emocional considerable en los comerciantes afectando su bienestar psicológico y su percepción de estabilidad económica por lo que estos hallazgos evidenciaron que la problemática trasciende tanto lo operativo y financiero, configurándose como un fenómeno social que requiere atención integral. No obstante, a pesar de los desafíos que presentaron los comerciantes lograron adaptarse a la situación con resiliencia e innovación fomentando así la colaboración entre diferentes establecimientos para compartir recursos, apoyándose entre todos y compartir conocimientos u opiniones sobre cómo enfrentar la crisis de manera efectiva.

En conclusión, la crisis energética plantea un reto considerable para el servicio de atención al cliente, por lo que, resulta imprescindible la intervención de las autoridades locales y nacionales mediante mejoras en la infraestructura eléctrica, comunicación oportuna de los horarios de racionamiento y programas de apoyo financiero que permitan a los comerciantes acceder a soluciones energéticas alternativas. En este sentido, es responsabilidad colectiva esforzarse hacia un futuro más resiliente y sostenible del comercio local porque contribuirá no solo a la sostenibilidad económica de la zona comercial Nuevo Tarqui parte baja de los módulos sino que también a la estabilidad social y al desarrollo económico de la ciudad de Manta.



Referencias bibliográficas

- A. Alonso, L. G. (Abril de 2016). Métodos de investigación. Perú. Obtenido de <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/10.pdf>
- Cámara de Comercio de Quito. (2024). Informe sobre pérdidas económicas por la crisis energética.
- Cámara de Comercio de Quito. (09 de Octubre de 2024). Cortes de luz: ¿Cómo proteger tu negocio frente a interrupciones? De: <https://ccq.ec/cortes-de-luzcomo-proteger-tu-negocio-frente-a-interrupciones/>
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos (9.^a ed.). McGraw-Hil
- Contreras Lisperguer, R., Di Sbroiavacca, N., Dubrovsky, H., & Nadal, G. (2019). *Rol y perspectivas del sector eléctrico en la transformación energética de América Latina*. CEPAL. <https://hdl.handle.net/11362/44594>
- Ekos. (19 de Octubre de 2024). Crisis energética en Ecuador: Apagones masivos provocan pérdidas millonarias y aceleran la transformación digital. De: <https://ekosnegocios.com/articulo/crisis-energetica-en-ecuador-apagones-masivos-provocanperdidas-millonarias-y-aceleran-la-transformacion-digital>
- Flick U. Introducción a la investigación cualitativa. Madrid: Morata Paideia; 2007. p. 89-109.
- García-Ordaz, M. I. (2022). La electricidad: su impacto y uso correcto en el hogar. Publicación semestral, Con-Ciencia Boletín Científico de la Escuela Preparatoria, 23-26.
- Guevara, G. P., Verdesoto, A. E., y Castro, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). Recimundo, 4(3), 163- 173. <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>



- Hernández, C. A. (2024). Origen e importancia de la electricidad. Publicación semestral, Vida Científica Boletín Científico de la Escuela Preparatoria, 15-18. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa4/article/view/11922/10944>
- Loja-Mendieta, B. A., & Campuzano-Vásquez, J. A. (2025). Crisis energética y afectación en las empresas de seguridad en el cantón Machala año 2024. Portal De La Ciencia, 6(3), 500–518. <https://doi.org/10.51247/pdlc.v6i3.631>
- Mabunda, MV, Mukonza, RM y Mudzanani, LR. Efectos del corte de suministro eléctrico en las pequeñas y medianas empresas del municipio de Collins Chabane. J Innov Entrep 12 , 57 (2023). <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00327-7>
- Madero, J. (2020, enero 13). La gestión comercial, más allá de las ventas. Universidad Politécnica Salesiana: <https://www.ups.edu.ec/noticias?articleId=15696176>
- Martínez, C. (24 de Enero de 2018). Investigación descriptiva: definición, tipos y características. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva>
- Mendoza, B. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. Revista científica Dominio de las ciencias, 3(2), 947-964. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964>
- Pascual Felipe , C., González González, D., & Pacheco Alemán, J. (2016). ENERGÍAS RENOVABLES Y MEDIO AMBIENTE. SU REGULACIÓN JURÍDICA EN ECUADOR. UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD, 179 -183. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n3/rus24316.pdf>
- Patton, M. Q. (2014). Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice. SAGE Publications.



- Pérez, J., & Varnagy, D. (2021). Percepción y análisis del entorno en las ventas de empresa a empresa. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 27(2), 39-64.
<https://doi.org/10.54642/rvac.v27i2.23275>
- Santoyo, M. J. (2022). Situación actual del sector eléctrico ecuatoriano y sus desafíos. [Tesis de Posgrado; Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional, [Quito].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9043/1/T3958-MRI-Manzano-Situacion.pdf>
- Salazar Quevedo, S., Bravo Carrasco, A., Lindao Cabrera, K., Sánchez Parrales, C., & Salazar Soledispa, V. (2025). Análisis del impacto de los apagones de energía eléctrica en la rentabilidad de las grandes empresas en la provincia del Guayas, 2024. *Polo del Conocimiento*, 10(5), 1411-1430. doi:<https://doi.org/10.23857/pc.v10i5.9513>



ANEXOS

Ilustración 1. Estructura de la revista escogida (ECA SINERGIA)

***TÍTULO DEL ARTÍCULO (NEGRITA Y CENTRADO, TAMAÑO 14, LETRA
TIPO TIMES NEW ROMAN) (Máximo 15 palabras)***

***TITLE IN ENGLISH (NEGRITA, CURSIVA Y CENTRADO, TAMAÑO 14, LETRA TIPO TIMES
NEW ROMAN) (Maximum 15 words)***

¹Autor 1

Filiación

✉ mail@gmail.com



ORCID: 0000-0000-0000-0000

²Autor 2

Filiación

✉ mail@gmail.com



ORCID: 0000-0000-0000-0000

³Autor 3

Filiación

✉ mail@gmail.com



ORCID: 0000-0000-0000-0000

⁴Autor 4

Filiación

✉ mail@gmail.com



ORCID: 0000-0000-0000-0000

Recepción:

Resumen

Texto justificado, máximo 200 palabras. Se debe indicar el objetivo de la investigación, la metodología utilizada, resultados y conclusiones en una forma concisa y clara. Si se utilizan siglas se debe ubicar el significado entre paréntesis (). No se permiten citas bibliográficas ni abreviaturas.

Palabras clave: P Palabra 1, palabra 2, palabra 3, palabra 4, palabra 5

Deben ser cinco términos simples o tres términos compuestos, con mayúscula solo la primera letra de la palabra clave y las siguientes con minúsculas, separados por coma de una palabra a otra, con punto al final de la última palabra, utilizando el código de clasificación JEL. En ningún caso debe repetirse las palabras clave del título del documento.



Por esta razón, en el caso de las Ciencias Sociales y Humanísticas, utilizar la clasificación JEL Para las palabras clave <https://ru.iiec.unam.mx/view/subjects/> de la Universidad Nacional Autónoma de México; y/o de Transcender, Contabilidad y Gestión <file:///C:/Users/User/Downloads/9-47-PB.pdf>

Abstract

Texto justificado, máximo 200 palabras y cursiva. The objective of the research, the methodology used, results and conclusions must be indicated in a concise and clear manner. If acronyms are used, the meaning must be placed between parentheses (). Bibliographic citations and abbreviations are not allowed.

Keywords: Keyword 1, keyword 2, keyword 3, keyword 4, keyword 5

Introducción

Indicar claramente la importancia del tema, la justificación de la investigación, los antecedentes bibliográficos relevantes que fundamenten las hipótesis y los objetivos planteados, incorporando las bases teóricas que fundamenten el estudio, es decir, precisar el por qué y para qué de la investigación. Los antecedentes deben apoyarse con bibliografía actualizada (60% de los últimos cinco años), debe estar redactado de manera congruente y ordenada en relación con la secuencia del artículo, evitando el abuso de referencias para un concepto general; el uso de las citas debe ser preciso y específico siguiendo las normas APA (séptima edición) y llevar sangría después del primer párrafo hasta encontrar el siguiente título. No utilizar autocitas y pie de página.

Es recomendable que se considere información de artículos científicos de revista indexadas, preferentemente de alto impacto (SCOPUS y Web of Science).

La introducción será breve, con una extensión máxima del 10% del total del artículo, en la misma deben mencionarse las referencias estrictamente pertinentes, no debe incluir datos, ni conclusiones.

Metodología

Este apartado responde a la pregunta ¿Cómo se estudió el problema? Para la revista ECA Sinergia, en esta parte se considera importante que el autor declare el tipo de artículo de que se trata (de investigación, de revisión bibliográfica, de reflexión y de discusión), si se trata de un artículo de investigación, el autor debe especificar el tipo de investigación que sirvió de base al artículo, a qué paradigma responde, el tipo de diseño utilizado, sustentada dicha clasificación en algún autor reconocido internacionalmente, que debe ser citado según corresponda.



Además, se debe declarar explícitamente el orden seguido en la investigación, la forma en qué se hizo, la secuencia de pasos o la lógica seguida (primero, segundo, tercero, etc) y a partir de qué autor, de qué teoría, método, metodología o investigación precedente, se sustenta o justifica el orden seguido y no otro.

Es necesario aportar la información suficiente sobre el tipo y método de investigación utilizado, de manera que cualquier investigador pueda abordar el estudio para futuras investigaciones. La información de este capítulo debe ser congruente con los objetivos planteados.

Resultados

La extensión de esta parte es de aproximadamente el 60% del total del artículo. En la revista ECA Sinergia, los resultados forman un apartado único que contiene la esencia del artículo, el resultado científico principal que se expresó como aspiración en el objetivo; responde a las preguntas: ¿qué se encontró? y ¿qué significan dichos hallazgos?.

Redactarlos de forma clara en tiempo pasado. Para la construcción de esta sección se debe iniciar con la elaboración de las tablas o figuras, y posteriormente el contenido pertinente en función de éstas. El primer párrafo de este texto debe resumir en frases concisas, claras, directas, que demuestren el hallazgo principal del estudio. Se debe interpretar y redactar los resultados de la investigación de manera que sirvan como aporte para la discusión.

Tabla 1

Abastecimiento de carne a los hogares en el área de estudio, 2018.

Consumo por provisión	fuerza de	Carne doméstica (%)	Carne silvestre (%)	Participación (%)
Compra		89,4	30,3	88,8
Producción propia		10,2	56,1	10,7
Donación		0,4	0,5	0,5
Total		100,0	100,0	100,0

Fuente: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, (2024).

En caso de utilizar tablas, éstas deben ser insertadas en el texto en forma de imágenes en formato png o jpg, centradas en línea con el texto. Además, las imágenes de las tablas se deben enviar como archivos separados (png o jpg con resolución mínima de 300 ppp) al momento de someter el artículo a revisión.

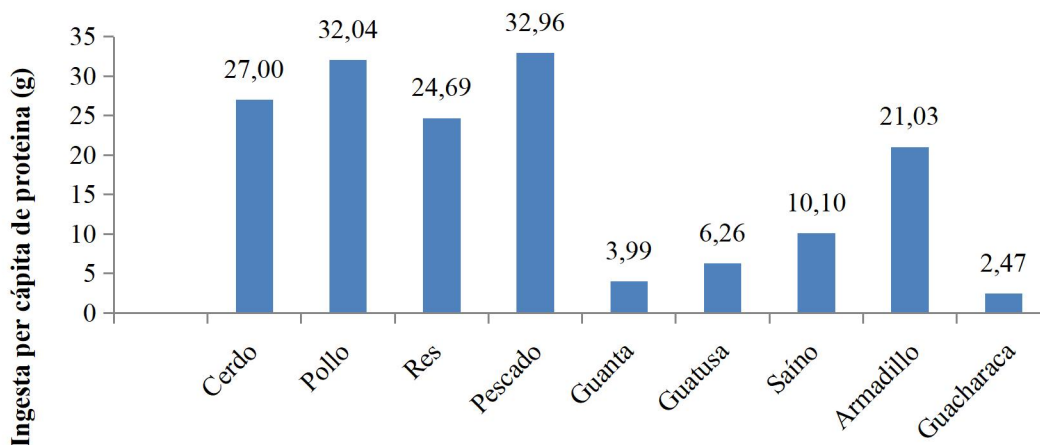
El título de las tablas se escribe encima de la misma, para escribir la palabra Tabla, debe utilizar fuente de tamaño 10, centrado y en negritas, mientras que el texto descriptivo de las tablas, se escribe tipo oración y debe utilizar fuente tamaño 10 sin negritas. La Fuente de las tablas se

escriben debajo de la misma son opcionales y debe estar con fuente tamaño 12 y centradas con respecto a la tabla, la primera letra debe estar en mayúsculas.

La cantidad de tablas no puede exceder de 10 y todas deben estar adecuadamente citadas en el texto con la misma etiqueta utilizada (Tabla 1, Tabla 2, etc). En la Tabla 1 se presenta un ejemplo de una tabla insertada como imagen.

Figura 1

Fuentes de proteína en la dieta de la población de Flavio Alfaro y localidades circunvecinas, Manabí, Ecuador.



Nota. La figura representa el porcentaje actual de la población Flavio Alfaro.

Subsecciones

Las subsecciones o subtítulos de párrafos secundarios deben colocarse centradas, con negritas y tamaño 12. El texto de las subsecciones mantiene el formato del texto normal tamaño 12, fuente Times New Roman.

Discusión

Es un aspecto clave en el manuscrito, en éste apartado se pone a prueba la capacidad analítica y de autocritica del autor sobre los resultados previos de otros autores en relación con los suyos (contraste). Se presentarán los principios, relaciones y generalizaciones que los resultados indican, sin recapitularlos.

Por otra parte, deben compararse e interpretarse los resultados obtenidos de manera directa, clara y precisa, contrastándolos con los objetivos propuestos. El autor debe exponer su propia opinión sobre el tema, destacando los aspectos novedosos y relevantes del estudio, indicando de qué



manera los resultados se refieren a las expectativas y a la literatura anteriormente citada, así como mencionando las limitaciones de la investigación. Evitar que la discusión se convierta en una revisión del tema y que se repitan los conceptos que hayan aparecido en la introducción y los resultados del trabajo. Se recomienda su redacción en presente, porque los hallazgos del trabajo se consideran ya evidencia científica.

Conclusión

Deben dar respuesta o estar en concordancia con el objetivo planteado y los resultados encontrados. Expresan la síntesis del resultado principal obtenido por el proceso de investigación o estudio efectuado, indica de manera resumida y precisa las principales reflexiones que hace el autor en relación con los objetivos y resultados de la investigación. No se debe incluir citas bibliográficas, ni viñetas.

Referencias bibliográficas

- Amaza, P. S., Umeh, J. C., Helsen, J. and Adejobi, A. O. (2006). *Determinants and Measurements of Food Insecurity in Nigeria: Some Empirical Policy Guide, 2006*. Annual Meeting, August 12-18, 2006, Australia International Association of Agricultural Economists.
- Booth, H., Clark, M., Milner-Gulland, E. J., Amponsah-Mensah, K., Pinassi Antunes, A. and Brittain, S. (2021). Investigating the risks of removing wild meat from global food systems. *Curr. Biol.*, 31, 1788-1797. <https://doi.org/10.1016/j.cub.2021.01.079>
- Calero León, C. J. (2011). *Seguridad alimentaria en Ecuador desde un enfoque de acceso a alimentos*. 1era. Ed. Abya-Yala. Quito, Ecuador.
- Código Orgánico Integral Penal (2014). Registro oficial 180. Quito, Ecuador.
- Feres, J.C. y Mancero, X. (2007). *Enfoques para la medición de la pobreza. Breve revisión de la literatura*. Estudios estadísticos y prospectivos. CEPAL. [https://dds.cepal.org/infancia/guia-para-estimar-la-pobreza-infantil/bibliografia/capitulo-I/Feres%20Juan%20Carlos%20y%20Xavier%20Mancero%20\(2001a\)%20Enfoques%20para%20la%20medicion%20de%20la%20pobreza.pdf](https://dds.cepal.org/infancia/guia-para-estimar-la-pobreza-infantil/bibliografia/capitulo-I/Feres%20Juan%20Carlos%20y%20Xavier%20Mancero%20(2001a)%20Enfoques%20para%20la%20medicion%20de%20la%20pobreza.pdf)
- Freire, W. B., Ramírez-Luzuriaga, M. J., Belmont P., Mendieta, M. J., Silva-Jaramillo, M. K., Romero N., Sáenz K., Piñeiro P., Gómez, L. F. y Monge R. (2014). *Tomo I: Encuesta nacional de salud y nutrición de la población ecuatoriana de cero a 59 años. ENSANUT-ECU 2012*. Ministerio de Salud Pública/Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Quito-Ecuador.
- Hoffman, L. C. and Cawthorn, D. M. (2012). What is the role and contribution of meat from wildlife in providing high quality protein for consumption? *Anim. Front.*, 2(4), 40-53. doi:10.2527/af.2012-0061.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2011). *VII censo de población y VI censo de vivienda*. <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>.
- Tirira, D. (2011). *Libro Rojo de los mamíferos del Ecuador*. Quito, Ecuador: PUCE/MAE



El Texto general del artículo estará en tipo de letra Times New Roman de 12,0 puntos con letra inicial mayúscula, sin sangría, interlineado doble sin separación entre párrafos. No usar negritas, ni subrayado. Párrafos ajustados a los márgenes: superior, inferior e izquierdo de 2,5 cm; derecho de 2,0 cm. Papel tamaño A4 con márgenes. Extensión entre 10 y 25 páginas.

Se evitará, en lo posible, el uso de abreviaturas, que nunca se usarán en los títulos de artículos o revistas. Las abreviaturas más habituales serán: p. (página), pp. (páginas), ss. (y siguientes), op. cit. (obra citada), ed. (editor, editorial o edición).

Contribución de los autores

Autores	Contribución
Autor 1	Diseño de la investigación; revisión bibliográfica, análisis e interpretación de los datos, preparación y edición del manuscrito.
Autor 2	Participó en la preparación y edición del manuscrito, corrección de estilo.
Autor 3	Interpretación de los datos y revisión del contenido del manuscrito referente a lo nutricional.
Autor4	Análisis de datos y corrección de estilo.

Para más detalles revisar las instrucciones para los autores.



Ilustración 2. Operacionalización de la variable independiente: Interrupciones del suministro eléctrico

DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	OPERACIONALIZACIÓN	DIMENSIONES	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA/DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	FUENTE
Interrupciones temporales o recurrentes en el suministro de energía eléctrica que afectan el normal desarrollo de las actividades económicas y sociales.	Se analiza a partir de las percepciones y experiencias relatadas por los comerciantes de Nuevo Tarqui sobre los cortes eléctricos ocurridos durante su jornada comercial.	Frecuencia percibida de los cortes	Las interrupciones eléctricas generan efectos directos en las actividades productivas y comerciales, especialmente en economías locales dependientes del servicio continuo (CEPAL, 2021).	- Percepción de recurrencia.	1. Los apagones ocurren de manera frecuente en el sector.	Entrevista semiestructurada	Entrevista semiestructurada dirigida a los comerciantes de la parte baja del Nuevo Tarqui.
				- Percepción de la duración de las interrupciones eléctricas.	2. Los cortes eléctricos se presentan de forma continua durante el mes.		
				-Identificación del momento crítico del corte eléctrico.	3. La frecuencia de los apagones varía según la época o el contexto.		



		Duración de las interrupciones	La duración del corte incide en la magnitud del impacto económico y operativo del comercio (Arias, 2021).	- Tiempo percibido sin energía.	1. Los apagones se prolongan por varias horas.	Entrevista semiestructurada	Entrevista semiestructurada dirigida a los comerciantes de la parte baja del Nuevo Tarqui.
				- Prolongación del apagón.	2. La duración de los cortes eléctricos afecta el desarrollo normal del negocio.		
				- Intensidad del impacto según la duración.	3. A mayor duración del apagón, mayor es la afectación comercial.		
		Momento del corte	El horario del corte determina el nivel de afectación comercial, especialmente en horas pico (Hernández-Sampieri, 2022).	- Afectación en horarios de mayor venta.	1. Los apagones afectan principalmente en horarios de mayor actividad comercial.	Entrevista semiestructurada	Entrevista semiestructurada dirigida a los comerciantes de la parte baja del Nuevo Tarqui.



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
MANABÍ
Fundada en 1952



ECASINERGIA

Revista de Investigaciones en
Ciencias Administrativas y Económicas

				- Impacto en horas laborales clave.	2. Los cortes eléctricos interfieren con las horas laborales más importantes		
				- Coincidencia del apagón con actividades esenciales.	3. Los apagones coinciden con actividades esenciales del negocio		



Ilustración 3. Operacionalización de la variable dependiente: Gestión comercial

DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	OPERACIONALIZACIÓN	DIMENSIONES	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA/DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	FUENTE
Conjunto de actividades, decisiones y prácticas que permiten a los comerciantes planificar, organizar y mantener el funcionamiento de su negocio en un entorno determinado.	Se analiza a partir de las experiencias y percepciones de los comerciantes sobre los efectos de los cortes eléctricos en la operatividad, atención al cliente y estrategias de adaptación comercial.	Operatividad del negocio	Las interrupciones del suministro eléctrico generan impacto directo en la operatividad de los negocios comerciales, incrementando costos operativos y deteriorando márgenes de utilidad, especialmente en actividades intensivas en el uso de energía como el comercio y los servicios (Salazar Quevedo et al., 2025).	- Percepción de recurrencia. - Percepción de la duración de las interrupciones eléctricas. -Identificación del momento crítico del corte eléctrico.	1. Los cortes eléctricos interrumpen el normal funcionamiento del negocio. 2. Las actividades comerciales se ven suspendidas durante los apagones. 3. El negocio depende del suministro eléctrico para operar con	Entrevista semiestructurada	Entrevista semiestructurada dirigida a los comerciantes de la parte baja del Nuevo Tarqui.



					normalidad.		
		Atención al cliente	Las interrupciones de la energía eléctrica afectan los procesos de atención al cliente y pueden generar pérdidas económicas inmediatas por la imposibilidad de realizar transacciones o mantener servicios continuos en el negocio (Cámara de Comercio de Quito, 2025).	- Calidad del servicio durante apagones	1. Los apagones afectan la calidad de atención al cliente.	Entrevista semiestructurada	Entrevista semiestructurada dirigida a los comerciantes de la parte baja del Nuevo Tarqui.
				- Satisfacción del cliente	2. Durante los cortes eléctricos se pierden oportunidades de venta.		
				- Pérdida de clientes	3. Los clientes muestran inconformidad cuando ocurren apagones.		
		Estrategias de adaptación comercial	Frente a fallas recurrentes del suministro eléctrico, las empresas adoptan estrategias de mitigación como el uso de generadores, ajustes operativos o cambios en procesos internos para	- Implementación de medidas alternativas.	1. El negocio ha implementado o medidas para continuar operando durante los	Entrevista semiestructurada	Entrevista semiestructurada dirigida a los comerciantes de la parte baja del Nuevo Tarqui.



			reducir el impacto adverso en su gestión comercial (Loja-Mendieta, 2025).		apagones.
				- Ajustes en horarios de atención	2. Se realizan ajustes en los horarios de atención por los cortes eléctricos.
				- Capacidad de respuesta ante apagones.	3. El negocio responde de manera reactiva ante las interrupciones del servicio eléctrico.