



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de titulación en la modalidad de artículo académico previo a la obtención del Título de Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios**

**TEMA: “Medición y evaluación del proceso de compra en las empresas comerciales: Escenario COVID-19”**

**AUTOR: Christian Alfonso Moyolema Supe**

**TUTOR: Ing. Marcelo Javier Mancheno Saá, Mg.**

**AMBATO – ECUADOR**

**Febrero 2022**



## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

**Ing. Marcelo Javier Mancheno Saá, Mg.**

### **CERTIFICA:**

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Medición y evaluación del proceso de compra en las empresas comerciales: Escenario COVID-19**” presentado por el señor **Christian Alfonso Moyolema Supe**, para optar por el título de Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 10 de febrero del 2022

---

**Ing. Marcelo Javier Mancheno Saá, Mg.**

**C.I. 1803549219**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, **Christian Alfonso Moyolema Supe**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



---

**Christian Alfonso Moyolema Supe**  
**C.I. 180509433-9**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

---

**Ing. Jorge Enrique Jordán Vaca, Mg.**

**C.I. 1803079761**

---

**Dr. Víctor Hugo Córdova Aldás**

**C.I. 1802301562**

Ambato, 10 de febrero del 2022

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi artículo académico con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



---

**Christian Alfonso Moyolema Supe**  
**C.I. 180509433-9**

## RESUMEN EJECUTIVO

La comercialización de productos de consumo masivo en la ciudad de Ambato-Ecuador, se encuentra dominada por las cadenas de supermercados con un 74,7% de participación en el mercado. Sin embargo, el contexto pandémico ha generado cambios en el comportamiento de los consumidores y especialmente, en el proceso de compra de estos productos, siendo el aspecto de tiempo de compra uno de los más afectados.

Se puede apreciar, que el tiempo de compra ha sufrido variaciones por el contexto pandémico. Por tal motivo, el presente trabajo de investigación se centra en evaluar el proceso de compra de productos de consumo masivo en cadenas de supermercado de la ciudad de Ambato-Ecuador en el contexto de pandemia.

Los principales hallazgos de investigación demuestran que los consumidores ambateños se enfocan en la fase de investigación del proceso de compra, para realizar una completa planificación de los productos de consumo masivo a comprar. De igual manera, los consumidores presentan una frecuencia de compra de estos productos cada dos semanas y con una valoración de 3,7/5,0 puntos en cuestiones de seguridad contra el COVID-19.

La principal conclusión de la presente investigación y que las cadenas de supermercado deben tomar en cuenta en el proceso de compra que ofertan, es que dicho proceso se encuentra marcado por los siguientes aspectos: 1) tiempo de duración promedio de compra de 89.1 minutos, 2) proceso moderadamente seguro en cuestiones de bioseguridad contra el COVID-19 y 3) productos adquiridos con una frecuencia quincenal.

**PALABRAS CLAVES:** ARTÍCULO ACADÉMICO, PROCESO, COVID-19, PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO, TIEMPO DE COMPRA, AMBATO

## ABSTRACT

The commercialization of massive consume products in the city of Ambato-Ecuador, is dominated by supermarket chains with a 74.7% market share. However, the pandemic context has generated changes in consumer behavior and especially in the process of purchasing these products, with the aspect of purchase time being one of the most affected.

It can be seen that the purchase time has suffered variations due to the pandemic context. For this reason, this research focuses on evaluating the process of purchasing massive consume products in supermarket chains in the city of Ambato-Ecuador in the context of a pandemic.

The main research results show that consumers of Ambato focus on the research phase of the purchase process, to carry out a complete planning of the massive consume products to buy. Also, the consumers present a frequency of purchase of these products every two weeks and with a score of 3.7/5.0 points in security issues against COVID-19.

The main conclusion of the present research and that the supermarket chains must take into account in the purchase process that they offer, is that said process is marked by the following aspects: 1) average purchase duration time of 89.1 minutes, 2) moderately safe process in biosafety issues against COVID-19 and 3) products purchased with a fortnightly frequency.

**KEYWORDS:** ACADEMIC ARTICLE, PROCESS, COVID-19, MASSIVE CONSUME PRODUCTS, PURCHASE TIME, AMBATO

## CARTA DE ACEPTACIÓN



## CARTA DE ACEPTACIÓN

Por medio de la presente se le informa que el artículo:

### **MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROCESO DE COMPRA EN LAS EMPRESAS COMERCIALES: ESCENARIO COVID-19**

De los autores:

**Christian Alfonso Moyolema Supe, Marcelo Javier Mancheno Saa**

presentado a la revista Uniandes EPISTEME, ha sido **aceptado para publicación**. El artículo será publicado en el Volumen 9, Nro. 2, de abril-junio de 2022. ISSN: 1390-9150.

Sirva la presente para acreditar la aceptación de publicación del artículo a los 2 días del mes de diciembre de 2021.

Agradeciendo cordialmente su colaboración con la revista.

**Dr. C. Raúl Comas Rodríguez, PhD.**  
**Editor General**  
**Uniandes Episteme**



<http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/index>

Indexada en: Latindex Catálogo 2.0, Miar, REDIB, Dialnet, SIS, LatinRev,  
ERIH PLUS, Actualidad Iberoamericana