



**CARRERA:** Contabilidad y Auditoría

**TÍTULO:**

Afectación de la crisis social por la delincuencia: Un estudio de caso sobre la casa de Banquetes Lumarady en función de las Unidades de Análisis Visión. Misión y Valores; Financiera, Clientes, Proceso Interno y Comunidad.

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**PROYECTO DE DISERTACIÓN**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Responsabilidad Social.

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE:** Ingeniera en  
Contabilidad y Auditoría

**AUTOR/A:** María Beatriz Narváez Manzano.

**ASESOR:** Mgtr. Paola Samaniego García

**ESMERALDAS, 2025**

## **TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

Trabajo de Integración Curricular en Modalidad Proyecto de Disertación aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por Lineamientos de la Unidad de Integración Curricular de la Sede Esmeraldas previa la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

---

**Mgtr. Paola Samaniego García**

**Asesora de Tesis**

---

**PhD. Cecilia Velasco Angulo**

**Lector 1**

---

**Mgtr. Orlin Álava Chila**

**Lector 2**

---

**Mgtr. Orlin Álava Chila**  
**Coordinador de carrera**

## AUTORÍA

Yo, **María Beatriz Narváez Manzano** portadora de la cédula de identidad No. 080157043-3 declaro que los resultados obtenidos en el trabajo de investigación curricular, previo a la obtención de “Ingeniera en Contabilidad y Auditoría” son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola, exclusiva responsabilidad legal y académica.

---

María Beatriz Narváez Manzano

C.I. 080157043-3

## CERTIFICACIÓN

La Mgtr. Paola Samaniego García, docente investigador de la PUCE Sede Esmeraldas, certifica que, el trabajo de integración curricular realizado por María Beatriz Narváez Manzano bajo el título “Afectación de la crisis social por la delincuencia: Un estudio de caso sobre la casa de Banquetes LUMARADY” reúne los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles a una investigación científica y que han sido incorporadas al documento final las sugerencias realizadas, en consecuencia está en condiciones de ser sometido a la valoración del Tribunal encargado de juzgarla.

Y para que conste a los efectos oportunos, firma la presente en Esmeraldas, febrero de 2025.

-----  
Mgtr. Paola Samaniego García

Docente Asesora

## DEDICATORIA

Con todo el amor del mundo dedico esta tesis a mi madrecita Sucy y mi papi Marco quienes me han llenado de valores y hábitos los que me ha ayudado a salir adelante en las dificultades o vicisitudes que se presentan a lo largo de la vida, por todo el apoyo incondicional, su cariño infinito y dedicación que ha tenido para mí, ahora no están físicamente conmigo, pero siempre en mi corazón.

A mis hijos Dyan, Rafael y Luisa María, mis motores de arranque que se han esforzado económicamente, por su amor y apoyo incondicional quienes han compartido los mejores y no tan buenos momentos de nuestras vidas, mi pequeña Rafaelita este esfuerzo también es por ti.

A mi esposo Rommy que ha caminado al lado mío dándome siempre la mano y la confianza que todo lo malo ya pasará y vendrán tiempos mejores, a ti mi amor gracias.

A todos los que han creído en mi y en mis sueños, esta tesis es un regalo para ustedes, para demostrar que la fe y la confianza pueden llevarnos a alcanzar grandes logros.

Bachita

## **AGRADECIMIENTO**

Tengo a bien agradecer infinitamente este trabajo con mucha humildad a Dios, el ser que ha permitido poder llegar a la meta final aun cuando creí no poder lograrlo.

Presento mi agradecimiento también de manera especial a la PUCESE que me abrió las puertas de tan prestigiosa institución para terminar mi carrera y poder cumplir el reto que años atrás me tracé, a todos aquellos docentes que siempre me brindaron sus conocimientos, apoyo y confianza en cada materia impartida.

No puedo dejar de agradecer a tan prestigiosas profesionales como: Economista Roxana Benites, PhD. Cecilia Velasco, Mgtr. Orlin Álava y Mgtr. Paola Samaniego, quienes en todo momento me brindaron sus conocimientos científicos y su enorme paciencia para guiarme y explicarme cada detalle de mi tesis.

Finalmente, también quiero agradecer a todos mis amigos que fueron compañeros de clases durante todos los niveles de Universidad, ustedes aportaron en gran parte mis deseos de no decaer y seguir adelante en esta noble tarea.

## TABLA DE CONTENIDO

TÍTULO: .....	1
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN .....	2
AUTORÍA.....	3
CERTIFICACIÓN .....	4
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO.....	6
TABLA DE CONTENIDO.....	7
RESUMEN .....	10
ABSTRACT.....	11
Introducción .....	12
Descripción del problema .....	14
Justificación .....	15
Objetivos.....	17
Objetivo General .....	17
Objetivos Específicos.....	17
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO .....	18
1.1.    Bases teóricas.....	18
La calidad en los servicios de alimentación.....	18
Las empresas de banquetes y cáterin, y su desarrollo en el ámbito social ecuatoriano	19

Los clientes como eje central para el crecimiento y desarrollo de las empresas. ....	20
La crisis social por delincuencia y su afectación en el comercio ecuatoriano .....	21
1.2.    Antecedentes .....	22
1.3.    Bases legales. ....	25
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	27
2.1. Delimitación espacio – temporal.....	27
2.2.    Enfoque de la investigación.....	27
2.3.    Diseño de investigación .....	28
2.4 Matriz categorial .....	28
2.5    Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29
2.5.1 Población.....	29
2.5.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	29
2.7.    Procedimiento de análisis de datos .....	30
CAPÍTULO III.....	31
3. Resultados .....	31
3.1 Situación de la casa de Banquetes Lumarady antes de la crisis social por delincuencia .....	31
Cuadro comparativo en función de las unidades de análisis. ....	33
Cuadro comparativo de dos periodos .....	35
Entrevista al administrador .....	36

CAPÍTULO IV.....	43
4.1 Discusión.....	43
CAPÍTULO V.....	46
5.1 Conclusiones.....	46
BIBLIOGRAFIA .....	48
ANEXOS .....	51
Herramienta cualitativa.....	58

Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> .....	28
<b>Tabla 2</b> .....	33
<b>Tabla 3</b> .....	35

## **RESUMEN**

El propósito fundamental de esta investigación es determinar la afectación de la crisis social por la delincuencia en la provincia de Esmeraldas, basado en el estudio de caso sobre la casa de Banquetes LUMARADY. Al respecto de la empresa, se debe señalar que se destaca por su permanencia por más de 35 años en el mercado esmeraldeño atendiendo eventos de la más alta calidad con estándares de alimentación y servicios acorde con los requerimientos personalizados de los clientes. La crisis que se origina por el auge de la delincuencia organizada lo que dio como resultado una disminución alarmante de ventas y el cierre temporal de actividades. Inicialmente se realizó una descripción de la empresa antes de la crisis social y económica experimentada entre 2022 y 2023; luego se abordó la situación actual del negocio y finalmente se establece un cuadro comparativo del antes y después de la Casa de Banquetes.

**Palabras clave:** Casa de Banquetes, crisis social, delincuencia, estudio de caso.

## **ABSTRACT**

The main purpose of this research is to determine the impact of the social crisis caused by crime in the province of Esmeraldas, specifically for the case study on the CASA DE BANQUETES LUMARADY. Regarding the company, it should be noted that it stands out for its permanence for more than 30 years in the Esmeraldas market attending events of the highest quality with food standards and services according to the personalized requirements of customers. The crisis caused by the rise of organized crime resulted in an alarming decrease in sales and the temporary closure of activities. Initially, a description of the company before the social and economic crisis experienced between 2022 and 2023 will be made; then the current situation of the business will be addressed and finally we will establish a comparative table with what the Casa de Banquetes was before this social crisis organized by crime and its current condition.

**Key words:** crisis, crime, business, situations.

## **Introducción**

La Casa de Banquetes Lumarady es una microempresa privada que nació en el año de 1986, cuando la Sra. Sucy Manzano tomó la iniciativa de brindar a un grupo de amigos una de sus especialidades culinarias, es así que, como un reto, empezó a vender comida bajo pedido a domicilio, a los trabajadores y funcionarios de la Superintendencia del Terminal Petrolero de Balao, sus primeros clientes.

Esta decisión, abrió rápidamente un nuevo mercado sin competencia, porque no existía la práctica de encargar comida a otros lugares por la ausencia de empresas que realizaban esta actividad, sólo los restaurantes locales de gran renombre habían sido los encargados de entregar comida a domicilio en ese entonces.

En los últimos treinta y cinco años la práctica de realizar el servicio de alimentación y entregarlos en un determinado lugar acordado por el cliente se ha desarrollado sustancialmente, ya que en la actualidad se encuentran aproximadamente 8 microempresas distintas encargadas de realizar el servicio. Muchas de las marcas de la competencia han iniciado con el servicio de alimentación, ahora prestan una asistencia completa, es decir, ofrecen a los clientes todo lo que se necesita para realizar un evento como son: locales, mobiliario, servicio de meseros, pastel, bocaditos, vajilla, contratación de disco móvil, entre otros, dándole a los clientes facilidades en la ejecución de su compromiso evitando el arduo trabajo que causa la organización del mismo.

En tantos años de experiencia se puede destacar la calidad y excelencia en el servicio que se ha prestado a importantes instituciones estatales de la ciudad los que le han permitido extenderse y crecer a la Casa de Banquetes Lumarady teniendo la oportunidad de poder atender a personalidades destacadas dentro de la política, la televisión o renombrados artistas nacionales e internacionales.

No obstante, el Acuerdo Ministerial 127 del Ministerio de Relaciones Laborales, firmado por el ministro Francisco Vacas y publicado en el Suplemento 48 del Registro Oficial del 31 de julio del 2013, dice que solo hasta el 31 de diciembre del 2013 las instituciones públicas brindarán a sus funcionarios y trabajadores el servicio o rubro de alimentación que venían percibiendo por más de 20 años, el Gobierno dejó de pagar comida al sector público en el año 2013, esta medida perjudicó ampliamente a esta casa de banquetes.

Sin embargo, el contexto socioeconómico en el que operan las microempresas como Lumarady ha cambiado drásticamente en los últimos años. Desde el 2020 con la pandemia COVID 19, la reducción en el gasto público, sumado a la creciente competencia local y, más recientemente, el impacto de la crisis social derivada del aumento de la delincuencia, ha afectado tanto la confianza de los clientes como la operatividad diaria de estas empresas.

Esta investigación busca analizar cómo la crisis social y la delincuencia han afectado a la Casa de Banquetes Lumarady. Además, se explorarán las estrategias implementadas para adaptarse a este entorno adverso y las oportunidades que podrían surgir para garantizar su sostenibilidad. Mediante esta investigación se busca lograr brindar información que permita a emprendedores o empresarios que han pasado por situaciones semejantes tomar decisiones importantes y no poner en riesgo su vida, la de sus familiares o sus patrimonios.

Para llevar a cabo esta investigación se desarrollaron cuatro capítulos que se detallan a continuación: el primer capítulo aborda el marco teórico, dividido en tres secciones: bases teóricas, antecedentes y marco legal; el segundo capítulo describe la metodología, incluyendo el tipo de estudio, la muestra, la técnica e instrumento que facilitaron la obtención de la información; en el tercer capítulo se presentan los resultados alineados a los objetivos planteados además de la

discusión. Finalmente, el cuarto capítulo expone las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

### **Descripción del problema**

La Casa de Banquetes Lumarady, que durante décadas fue un referente en el sector gastronómico en Esmeraldas, se enfrenta a una crisis profunda derivada de la creciente inseguridad en la provincia y el país. Los altos niveles de delincuencia han puesto en riesgo la integridad de sus propietarios y colaboradores, provocando el cierre del negocio y su traslado a ciudades vecinas. Esto ha ocasionado pérdidas significativas, daños materiales y afectaciones psicológicas para quienes dependían del negocio.

Sumado a lo anterior, la falta de seguridad ha impedido que la empresa enfrente de manera eficaz los desafíos de la crisis. Al ser una empresa familiar, carecía de políticas internas y otros instrumentos administrativos y contables que han limitado su capacidad de adaptarse y mantenerse operativa.

Por otro lado, como empresa familiar manejada por dos generaciones, tiene como desafío asegurar su continuidad en el tiempo. Sin una estructura organizativa y un plan estratégico claros será imposible mantener el legado para una tercera generación.

En este contexto, surge la necesidad de analizar la afectación que ha sufrido la casa de Banquetes Lumarady, producto de la crisis social por la delincuencia en Esmeraldas.

Además, se plantearon dos problemas específicos, ¿Cuál fue la situación de la casa de Banquetes Lumarady antes de la crisis social?, ¿Cuál es la situación actual de la casa de Banquetes Lumarady después de la crisis social por la delincuencia?

## **Justificación**

Este trabajo de investigación tuvo como finalidad analizar la afectación que ha sufrido la Casa de Banquetes LUMARADY producto de la crisis social por delincuencia en Esmeraldas.

La delincuencia organizada es un problema creciente en el Ecuador, con consecuencias devastadoras para la economía de las ciudades más pequeñas o menos atendidas como es el caso de Esmeraldas y la sociedad en general. Uno de los sectores más afectados por esta problemática es el empresarial, ya que la delincuencia organizada puede afectar la sostenibilidad de los negocios de diversas maneras.

En primer lugar, la delincuencia organizada puede generar un entorno de inseguridad que desalienta la inversión y el crecimiento económico. Los negocios pueden ser víctimas de extorsiones, secuestros y robos, lo que puede generar pérdidas significativas y afectar su capacidad para operar de manera efectiva.

En segundo lugar, la delincuencia organizada puede afectar la competitividad de los negocios. Los grupos delictivos pueden establecer monopolios y controlar los mercados, lo que puede generar barreras para la entrada de nuevos negocios y limitar la competencia.

En tercer lugar, la delincuencia organizada puede afectar la reputación y la confianza de los negocios. Los clientes pueden perder la confianza en los negocios que operan en áreas afectadas

por la delincuencia organizada, lo que puede generar una disminución en las ventas y la rentabilidad.

La delincuencia organizada puede afectar la capacidad de los negocios para cumplir con las leyes y regulaciones. Los grupos delictivos pueden presionar a los negocios para que no cumplan con las normas y regulaciones, lo que puede generar sanciones y multas.

En resumen, la delincuencia organizada puede tener un impacto significativo en la sostenibilidad de los negocios en Esmeraldas. Es importante que los gobiernos y las organizaciones empresariales trabajen juntos para abordar este problema y crear un entorno de negocios seguro y competitivo.

Finalmente, la investigación cobra importancia debido a que aborda directamente una problemática que afecta el desarrollo socioeconómico de la ciudad de Esmeraldas como es la crisis social generada por la delincuencia y su impacto en los pequeños negocios locales. En el caso particular de la Casa de Banquetes Lumarady, se analiza el entorno de inseguridad que ha limitado su operatividad lo que ha generado pérdidas económicas.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar la afectación que ha sufrido la casa de Banquetes Lumarady, producto de la crisis social por delincuencia en Esmeraldas.

### **Objetivos Específicos**

- 1.- Describir la situación de la casa de Banquetes Lumarady antes de la crisis social por delincuencia.
- 2.- Detallar la afectación que sufrió el negocio a partir de la crisis social por delincuencia hasta la actualidad.

## **CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Bases teóricas**

#### **La calidad en los servicios de alimentación.**

Para poder hablar de calidad es necesario entender y unificar un criterio con respecto a la definición de este término, para esto a continuación se presentan algunas definiciones:

De acuerdo a la opinión de Tejada (2006), considera que: se debe conocer que, entre los primeros y los actuales servicios de alimentación, existen muchas diferencias en cuanto a los tipos y calidades de los recursos empleados, pero siempre se han cumplido la función fundamental: transformar una materia prima – los alimentos- por medio de los procesos de preparación y conservación, en comidas o preparaciones servidas, que complazcan a los usuarios en sus gustos y hábitos y que se ajusten a sus necesidades.

Es una prioridad mantener la seguridad e higiene alimentaria, ya que se debe garantizar que los productos sean preparados y servidos de manera segura para evitar enfermedades transmitidas por la alimentación, también se busca la satisfacción del cliente con alimentos frescos, de excelente sabor y con una presentación atractiva, la buena aplicación de estos factores garantiza una lealtad y buena reputación por parte de los clientes. Su objetivo debe ser siempre el bienestar del hombre, aun cuando se trate de un servicio de alimentación comercial.

En cambio, según el Servicio De Acreditación Ecuatoriano (SAE, 2018) el manejo de los productos, es sin duda fundamental para garantizar la calidad e higiene del servicio, por tanto, es indispensable que se cumpla con los requisitos sanitarios para el almacenamiento y conservación de alimentos perecibles y no perecibles; abastecimiento, transporte y recepción; y finalmente el control de calidad del producto terminado y su distribución.

Un tema crucial que asegura la calidad de los alimentos es el manejo de la temperatura y humedad, higiene y limpieza, protección contra la contaminación, prevenir la proliferación de microorganismos, iluminación y ventilación, etiquetado y rotulación para conocer su tiempo de caducidad y condiciones de almacenamiento, también es importante el trasladados de los alimentos evitando temperaturas altas o muy frías. En cambio, Infinitia, (2022) afirma que la calidad de los servicios alimentarios se trata de los procedimientos que una empresa debe seguir para asegurar que sus productos cumplen con las normas de calidad alimentaria y unos estándares aceptables para garantizar la seguridad de los consumidores, Se refiere que se debe tomar en cuenta la verificación dela calidad de los productos, ingredientes y materiales recibidos, tomar en cuenta las fechas de recepción de estos productos para evitar su caducidad, mantenerlos siempre en ambientes apropiados, limpios, secos y frescos, controlar la temperatura y humedad de los mismos, realizar la debida limpieza y desinfección,

### **Las empresas de banquetes y cáterin, y su desarrollo en el ámbito social ecuatoriano.**

Las empresas de banquetes y cáterin en Ecuador contribuyen significativamente al desarrollo el ámbito social de diferentes modos: generan empleos, fomentan la cultura gastronómica, prestan sus servicios en eventos sociales o culturales y aportan significativamente al crecimiento económico del país.

De este modo, Bembibre, (2010). Hace referencia que el catering se compone por lo general de productos y alimentos de diversas características. Si bien en la mayoría de los casos el catering consta de alimentos pequeños y fáciles de consumir, el servicio de catering también puede componerse de platos de gran elaboración que son atendidos en un restaurante y que deben ser acompañados por las bebidas y guarniciones apropiadas.

Dependiendo del tipo de alimento, de la cantidad de comensales, de los ingredientes necesarios y de la exclusividad de las recetas a preparar, el catering puede variar su precio, aunque normalmente los costos de tal servicio suelen ser elevados. La disposición del catering puede ser diferente también según cada caso, pero por lo general los alimentos que forman parte de un servicio de catering son dispuestos de manera llamativa para captar la atención de los comensales.

### **Los clientes como eje central para el crecimiento y desarrollo de las empresas.**

De acuerdo a la opinión de Thompson (2009), nos dice que el cliente es: “la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.”. De este modo se puede decir que los clientes son fundamentales para todo tipo de empresa, ya que son la razón de ser de una organización y sus principales fuentes de ingreso, crecimiento, reputación, imagen, competitividad y la sostenibilidad a largo plazo

Para las empresas, el cliente representa una oportunidad de generar dinero a través de la comercialización de productos y servicios. Sin embargo, una perspectiva más amplia puede ver a los clientes como una oportunidad para crear una comunidad en torno a una marca que, además de vender cosas, representa valores compartidos por un grupo de personas. Da Silva (2022)

En el libro "Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?" se menciona lo siguiente:” La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «persona que depende de». Es decir, mis clientes son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer" Olivera (2007)

Según el autor Serna, (1999) define que: El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. (p, 17)

De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa según (Thompson, 2009)

### **La crisis social por delincuencia y su afectación en el comercio ecuatoriano.**

Lamentablemente Ecuador ha sufrido un evidente incremento en la delincuencia organizada, lo que ha afectado de manera paulatina a los emprendedores, comerciantes y empresarios del país. Esmeraldas se ha convertido en una de las ciudades más violentas no solo en América Latina, sino del mundo, de acuerdo con la tasa de homicidios por cada 100.000 habitantes. De este modo el sector comercial, fundamental para el desarrollo socioeconómico de las comunidades más vulnerables, fomenta la inclusión y el bienestar social a través de pequeños emprendimientos. No obstante, estos negocios enfrentan serios desafíos debido a la delincuencia y las extorsiones, poniendo en riesgo su viabilidad y el sustento de sus propietarios. El impacto de la criminalidad en estos emprendimientos, subrayando cómo las amenazas aumentan la vulnerabilidad de los emprendedores. Además, se exploran las estrategias de resiliencia que han adoptado para hacer frente a estos desafíos. El crimen organizado supone una grave amenaza, alterando los mercados legales, desalentando la inversión y obstaculizando el desarrollo económico. Las pequeñas y medianas empresas han sido particularmente afectadas, y muchas han tenido que cerrar por falta de seguridad. En 2023, el aumento de la criminalidad provocó una disminución significativa en las ventas locales, afectando especialmente a los sectores comercial y turístico, con una previsión de hasta un 20% de reducción en ingresos para inicios de 2024. Macias (2024).

La criminalidad, secuestros y extorsiones son una problemática que provoca intranquilidad a varias comunidades del país, representando una externalidad negativa en diversos ámbitos socioeconómicos de una región e influyendo directamente a las actividades realizadas por el sector comercial/industrial generando costos adicionales en los productos ofertados (Chapa et al., 2023; Hernández et al., 2023; Triana, 2022) dicha problemática puede generar daños no solo económicos, sino también emocionales, afectando la salud mental de las personas de una comunidad (Carrera et al., 2019; Marín et al., 2023). El Ecuador enfrenta una situación alarmante en donde la delincuencia y el crimen organizado ha incrementado la percepción de inseguridad de la población, ocasionando un impacto negativo en la confianza empresarial. Este fenómeno ha desencadenado preocupación en las actividades comerciales: la extorsión, robo y sicariato ha provocado la reducción significativa de la iniciativa emprendedora y la creación de nuevos negocios contribuyendo a una crisis de seguridad pública (Beltran et al., 2022). Estos incidentes han influido en el aumento del riesgo país alcanzando una cifra preocupante de 1840 puntos (Banco Central del Ecuador, 2023).

Es importante destacar que la inseguridad ciudadana influye en los costos operativos de las compañías (Augusto y Marroquín, 2021).

## **1.2. Antecedentes**

La provincia de Esmeraldas ha atravesado una severa crisis de inseguridad que ha golpeado a varios sectores económicos, entre ellos el servicio de alimentos durante los últimos tres años, se debe de analizar la variación en las actividades económicas de los negocios de alimentos, es importante investigar como la crisis ha afectado específicamente a establecimientos como restaurantes, bares, cafeterías, casas de banquetes y otras similares. Así también se debe de

identificar los problemas que han contribuido al cierre o disminución de negocios, decrecimiento de la actividad económica y reducción del consumo.

Es importante mencionar que la investigación sobre la afectación que tienen los negocios por la delincuencia organizada es un tema complejo y multifacético que requiere un análisis que involucre la economía, la sociología, la política y la seguridad.

En el estudio de Rojas (2023) que tiene como objetivo analizar la situación de crisis delincencial que azota al Ecuador. La metodología se basó en un análisis económico exhaustivo, donde se centró la relación entre la delincuencia y su impacto en la economía del país. Se aplicó un alcance comparativo para evaluar la inversión en educación y el desarrollo social. En conclusión, la delincuencia en Ecuador representa un desafío complejo que tiene consecuencias significativas en la economía y la calidad de vida de sus ciudadanos

De acuerdo al estudio de Jarrín (2024) sobre cómo la inseguridad se ha convertido en una de las principales amenazas para el sector empresarial en Ecuador, se buscó describir una situación alarmante donde las empresas se han convertido en el principal objetivo de los extorsionadores y los secuestros a empresarios suelen ser premeditados. Aquí se realizó un análisis comparativo donde contrasta el impacto de la inseguridad en la competitividad y crecimiento de las industrias, el estancamiento de las inversiones y el aumento de los costos operativos son consecuencias directas de la inseguridad, lo que reduce los márgenes de ganancia y dificulta la entrada de nuevas inversiones. Dicho esto, se establece como conclusiones que la seguridad tiene un impacto significativo en la competitividad y el crecimiento de las industrias en Ecuador, advirtiendo que, sin un entorno seguro, las empresas enfrentarán mayores desafíos para operar de manera eficiente y contribuir al desarrollo económico del país.

En una descripción del crimen organizado en el Ecuador, Mantilla (2023) cuyo objetivo principal es comprender las características y modalidades de la extorsión, así como su relación con el crimen organizado, con el propósito de comprender las múltiples facetas de la extorsión. Además de una investigación de campo, se llevó a cabo una encuesta de victimización a nivel empresarial para contrastar y analizar las dinámicas y tipologías de este delito bajo la necesidad de recopilar datos significativos sobre la percepción, prevalencia, tipos de extorsión y las medidas adoptadas por las empresas a nivel nacional para hacer frente a esta problemática.

En el artículo de Palma (2024) cuyo objetivo es analizar las dimensiones jurídicas y las tendencias de las 'vacunas extorsivas' en Ecuador, situándolas en el contexto de las prácticas de extorsión en América Latina, la metodología que se utilizó fue una revisión sistemática de la literatura, seleccionando 51 artículos pertinentes de bases de datos como Science Direct, Scielo, Redalyc, y Google Académico. Los criterios de inclusión se centraron en estudios que discuten la extorsión desde perspectivas jurídicas y sociales, este estudio destaca cómo la legislación ecuatoriana enfrenta este desafío y compara las respuestas legales en diferentes contextos latinoamericanos. La principal conclusión revela la necesidad crítica de fortalecer las estrategias legales y mejorar la cooperación entre las naciones de América Latina para combatir eficazmente la extorsión y sus efectos perjudiciales.

El presente trabajo de investigación de Orellana & Coveda, (2022) tiene como finalidad detallar el aumento en los índices delincuenciales en la ciudad de Guayaquil. El objetivo es establecer los principales factores para el aumento de hechos delictivos. La sustentación del análisis será en base a la información recolectada a través de la investigación, junto con la implementación de un método cuantitativo y cualitativo. La aplicación del enfoque mixto logrará determinar los motivos por los cuales se produce una gran incidencia de delitos dentro de la ciudad de Guayaquil, esto se

inclina hacia la probabilidad de que el aumento de hechos delictivos tiene relación con las oleadas inmigratorias dentro de la ciudad materia de estudio.

Siendo Guayaquil la ciudad más poblada del país los índices de pobreza, desigualdad, falta de oportunidades económicas, desempleos, inestabilidad económica, falta de inversión en educación y capacitación, falta de acceso a servicios básico, entre otros, llevan a la desesperación y al cometimiento de delitos. Cabe destacar que estos factores no son exclusivos y pueden interactuar entre sí de manera compleja, además es fundamental abordar estos factores de manera integral y multifacética para prevenir y reducir la delincuencia.

### **1.3. Bases legales.**

Esta investigación está relacionada a la afectación de la crisis social por la delincuencia en la ciudad de Esmeraldas y se ve respaldada en las siguientes bases legales:

Se puede notar que la Constitución de la República del Ecuador Asamblea Constituyente (2008), como la ley suprema, establece que:

Art. 33 “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y la base de la economía.”.

Art. 393.- El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno.

A más que la Ley del Consumido explica:

Art. 17.- Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable

La ley orgánica de Salud en el art. 145 dispone: “Es responsabilidad de los productores, expendedores y demás agentes que intervienen durante el ciclo producción consumo, cumplir con las normas establecidas en esta Ley y demás disposiciones vigentes para asegurar la calidad e inocuidad de los alimentos para consumo humano.

Cabe mencionar también que la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública en su Art. 1.- Esta Ley establece el Sistema Nacional de Contratación Pública y determina los principios y normas para regular los procedimientos de contratación para la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluidos los de consultoría.

Además, la ley del Registro Único de Proveedores en su Art. 16.- Créase el Registro Único de Proveedores (RUP), como un sistema público de información y habilitación de las personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras, con capacidad para contratar según esta Ley, cuya administración corresponde al Instituto Nacional de Contratación Pública.

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Delimitación espacio – temporal.**

La investigación aborda un espacio temporal desde 2021 hasta el año 2024 en la ciudad de Esmeraldas con la opinión del administrador de la casa de Banquetes.

La casa de banquetes tuvo su funcionamiento en la ciudad de Esmeraldas, durante muchos años utilizó su residencia como centro de operaciones, contando con una infraestructura adecuada diseñada para esa actividad, sin embargo se realizaban servicios dentro y fuera de la ciudad movilizandando todos los menajes y personal al lugar contratado, brindando de esta manera a los clientes el servicio de transportación lo que facilitaba a los dueños de los eventos la logística y poder disfrutar de su acto sin mayores preocupaciones. Por su estratégica ubicación en el centro de la ciudad permitía la fácil transportación de llegar a sus clientes, a más de la ciudad en cantones vecinos como Tonsupa, Atacames, Muisne, Rioverde inclusive San Lorenzo. Cabe indicar que esta microempresa se desarrollaba como un negocio familiar con la participación y colaboración sus integrantes, muy corta, por cierto, y el aporte laboral de 6 personas más de acuerdo al evento a cubrir.

### **2.2. Enfoque de la investigación**

Esta investigación tuvo un enfoque cualitativo, porque se centró en la recolección de datos no numéricos, en esta oportunidad la utilización de una entrevista cuyo cuestionario se aplicó al administrador de la casa de banquetes con la finalidad de obtener una comprensión detallada de la realidad anterior y actual de la empresa

Según Hernández et al. (2014) mencionan que el enfoque cualitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos saltar o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque

desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones

### 2.3. Diseño de investigación

En esta investigación se utilizó un diseño no experimental de tipo transeccional y un alcance descriptivo basándose en la recolección de datos ya publicados, información que no será manipulada o alterada. En este contexto Hernández et al. (2014), mencionan que no es necesario llevar a cabo experimentos, basta con observar y analizar los resultados tal como se presentan en su entorno natural. La información se organizó de acuerdo a las siguientes unidades de análisis.

### 2.4 Matriz categorial

**Tabla 1**

*Categoría, unidad y técnica a usar.*

Categoría	Unidad de análisis	Técnica
Afectación de la crisis social por delincuencia, estudio de caso sobre la Casa de Banquetes Lumarady.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión, misión y valores</li> <li>• Financiera</li> <li>• Clientes</li> <li>• Proceso interno</li> <li>• Comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> <li>• Cuestionario sobre la información de la empresa.</li> </ul>

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

### **2.5.1 Población**

Según Hernández et al. (2014), la población es el conjunto total de individuos, eventos o elementos que comparten características comunes y que son objeto de estudio.

Para efectos de la presente investigación, la población tomada dentro de este estudio de caso se direcciona a una sola persona: el administrador de la casa de Banquetes, por ser quien puede dar información correcta sobre la situación anterior y actual del negocio. Por ser una población finita, no aplica muestra.

### **2.5.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Para esta investigación de carácter cualitativo, se utilizaron dos técnicas de investigación. Por una parte, el cuestionario que se aplica al Cuadro de Mando Integral, del cual, se tomaron las siguientes unidades de análisis: Visión, Misión y Valores; Financiera; Clientes; Proceso Interno; y, Comunidad. Este instrumento fue tomado de la investigación de Cáceres (2012) y presenta un panorama claro de lo que fue el negocio hasta el año 2019.

De acuerdo con Kaplan y Norton (1992) diseñan el Cuadro de Mando integral como un instrumento para medir resultados, partiendo de la base del establecimiento de indicadores financieros y no financieros derivados de la visión, misión y estrategia de la empresa, por lo que se convierte en una herramienta para gestionar la estrategia.

La otra técnica utilizada fue la entrevista. El cuestionario de entrevista se aplicó al administrador de la Casa de Banquetes LUMARADY, quien respondió 14 preguntas estructuradas con la finalidad de conocer aspectos sobresalientes sobre cinco unidades de análisis que se mencionaron

antes, como son: Visión, Misión y Valores; Financiera; Clientes; Proceso Interno; y, Comunidad. La entrevista permitió conocer el criterio del administrador en relación a la situación anterior del negocio, así como actual.

## **2.6 Procedimiento de análisis de datos**

Este estudio se realizó en la ciudad de Esmeraldas, utilizando los siguientes procedimientos:

Se buscó en fuentes bibliográficas, documentos en páginas web, diferentes artículos científicos, libros, tesis de grado, artículos de periódicos locales con la finalidad de recoger toda la información necesaria para llevar a cabo la investigación.

Una vez obtenida esa información se dio paso a la realización de un marco teórico en ese contexto se establecieron los fundamentos teóricos, los antecedentes y el marco legal, abordando estudios previos relevantes al tema de investigación.

Se elaboró el instrumento de investigación que consiste en un cuestionario de 14 preguntas abiertas el cual se aplicó al estudio de caso.

## **CAPÍTULO III**

### **3. Resultados**

Para lograr los resultados de esta investigación, se aplicó un cuestionario basado en las condiciones de la empresa antes y después de la crisis por delincuencia, dicho cuestionario se aplicó al administrador de la Casa de Banquetes LUMARADY. Este instrumento permitió indagar sobre las siguientes unidades de análisis: Visión, Misión y Valores; Financiera; Clientes; Procesos Internos; y, Comunidad.

Cada una de las unidades de análisis antes mencionada tiene varios ítems, por lo cual, se pudo conocer de forma objetiva cuál era la situación de la Casa de banquetes antes de la crisis social por delincuencia en Esmeraldas. A continuación, se presentan las respuestas del administrador.

#### **3.1 Situación de la casa de Banquetes Lumarady antes de la crisis social por delincuencia**

De acuerdo a la documentación que se coloca en el anexo 3, se desprende que la Casa de Banquetes Lumarady presentó una estructura microempresarial organizada y en crecimiento, con objetivos claros y con procesos operativos sólidos.

#### **UNIDADES DE ANÁLISIS EN FUNCIÓN DEL CUESTIONARIO DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL.**

**Visión, Misión y Valores Corporativos:** La empresa sí contaba con su visión y misión definidas, no incluyen explícitamente principios de responsabilidad social empresarial. La visión y misión no se difunden públicamente de manera significativa, los colaboradores y propietarios aplicaban los respectivos códigos de conducta y éticos.

**Financiera:** Una de las variables que más se cuidaba en el negocio fueron los costos de producción del servicio, porque se dependía del precio por persona para la venta del servicio. Adicional, la empresa seleccionaba a sus proveedores por la confianza, su seriedad al momento de la entrega de insumos y productos de buena calidad, a precios justos. En cuanto al tema financiamiento, nunca se realizó créditos a instituciones financieras, y periódicamente se realizaban compras de productos no perecibles por mayor para obtener mejores descuentos. En el caso de las ventas, antes de la crisis la empresa buscaba mantener una rentabilidad acorde a los costos y exigencias del mercado. Respecto al capital de trabajo, se contaba con recursos propios para el giro del negocio, sin necesidad de acceder a créditos para financiar las operaciones. Adicionalmente, como política de la empresa se solicitaba un anticipo de hasta el 50% que permitía financiar parcialmente la operación.

**Clientes:** Las opiniones de clientes y comensales fue siempre muy importante, porque se pedía la opinión de la comida y del servicio en cuanto a amabilidad y puntualidad al igual que disculpase si en algún momento sucedió algún error involuntario, en algunas ocasiones se contrató un profesional gastronómico para capacitar al personal de la cocina; también se manejaba información confidencial en cuanto a los valores que ciertos clientes habían gastado en su evento.

**Procesos internos:** Se observó una atención constante a los costos de venta y a la optimización de procesos, lo que permitió una estructura operativa eficiente. Uno de los aspectos que se dejó de lado fue la innovación y el manejo de inventarios. Dentro de las características del servicio, una primordial durante estos 30 años es la atención personalizada, que implicaba el acercamiento con el cliente y su evento sea 15 años, matrimonio, bautizo, cumpleaños o cualquier otro acontecimiento que requiera del servicio de alimentación. Se iniciaba agendado el evento, el tipo de comida que se requería, el número de invitados. En algunos casos, dependiendo del número de

invitados se coordinaba una degustación. Para eventos oficiales y de protocolo se coordinaba con la persona encargada del protocolo. Una vez en el evento se trabajaba con personal de mucha confianza que conocía del servicio —cocineras, meseros, barman, entre otros— para prestar el servicio de acuerdo a las necesidades y requerimientos del cliente. Al finalizar el evento se hacía una valoración con el dueño del evento o representante de la institución y se procedía a la facturación.

**Comunidad:** Se colaboraba intensamente con la comunidad, evitando al máximo no ocasionar molestia como el ruido por horarios matutinos o nocturnos, responsables en el uso materiales que dañan el medio ambiente, cuidando el consumo de electricidad, agua, gas, desechos sólidos, reciclando desperdicios de comida que sirven para la alimentación de determinados animales.

### **Cuadro comparativo en función de las unidades de análisis.**

**Tabla 2**

*Unidades de análisis*

<b>Unidad de análisis</b>	<b>Situación antes de la crisis</b>	<b>Situación después de la crisis</b>	<b>Afectación observada</b>
<b>Misión, Visión y Valores</b>	Se lideraba el mercado de la ciudad en catering.	No se puede liderar el mercado.	No se cumple la misión ni la Visión
	Se cumplía con todos los objetivos	No eran claros los objetivos	No se cumplen objetivos
	Manejaban la ética en todos los eventos, existía confianza	Se sigue usando los buenos valores,	No tiene afectación.
<b>Financiera</b>	Ventas medias \$3.638,32 mensuales.	Ventas de \$1.095,00 mensuales	Disminución de 69,90 % mensual
	Costos y gastos de \$ 2.400,00 mensuales.	Costos y gastos de \$ 800,00 mensuales.	Disminución de 66,66% mensual
	Ganancia aproximada del 34,04% mensual.	Ganancia aproximada del 26,94% mensual.	Menor producción, menor utilidad.
	Ventas en efectivo o mediante transferencia.	Ventas mediante transferencia.	Los clientes utilizan banca en línea, por seguridad.

	No se hacían préstamos al sistema financiero nacional.	No hay movimientos bancarios que permitan préstamos.	No hay colchón financiero.
<b>Cientes</b>	Muy buena valoración.	Pocos clientes.	Falta de motor principal
	Atención a más de 200 personas por semana.	Atención a 20 personas por semana.	Muy pocos clientes
	Servicios de alimentación, decoración, música, pastel, bocaditos, meseros, bebidas	Servicio de almuerzos	No se ofrecen variedades de servicios
	Uso de redes sociales	Cierre de redes sociales	Evitar redes sociales
<b>Proceso interno</b>	Mantenimientos trimestrales de equipos de cocina	Mantenimientos semestrales de pocos equipos	Equipos guardados sin uso con posibilidades de dañarse.
	Almacenamiento de productos	Compras semanales	No se aprovechan precios
	Áreas adecuadas para realizar la actividad	Espacio reducido para realizar correctamente la actividad	Produce problemas de temperatura y dificultades.
<b>Comunidad</b>	Evitar uso de material plástico	Uso a diario de plásticos	Afectación medio ambiente
	Mingas de limpieza	No mingas de limpieza	No hay limpieza en el sector
	Clasificación de desechos orgánicos e inorgánicos	No se realiza clasificación de la basura	Contaminación Ambiental
	Socializar beneficios para el sector	No hay un líder que organice el sector	No hay beneficio comunitario

Una vez que se han presentado los resultados del primer objetivo específico, es pertinente dar a conocer un aspecto fundamental para todo negocio: las **Ventas**. A continuación, se detalla en un cuadro resumen donde se pueden apreciar las ventas mensuales del negocio durante el año 2019 (antes de la crisis social por delincuencia) y las ventas mensuales durante el año 2024 (ventas actuales).

## Cuadro comparativo de dos periodos

**Tabla 3**

*Comparación de ventas año 2019 vs 2024*

<b>MESES</b>	<b>VENTAS 2019</b>	<b>VENTAS 2024</b>	<b>AFECTACIÓN MENSUAL</b>
<b>Enero</b>	4.073,00	979,00	-3.094,00
<b>Febrero</b>	1.820,00	1.072,50	-747,50
<b>Marzo</b>	4.918,00	1.210,00	-3.708,00
<b>Abril</b>	3.494,00	1.287,00	-2.207,00
<b>Mayo</b>	2.536,00	1.157,75	-1.378,25
<b>Junio</b>	1.980,00	1.201,75	-778,25
<b>Julio</b>	2.560,00	1.311,25	-1.248,75
<b>Agosto</b>	4.517,00	1.273,25	-3.243,75
<b>Septiembre</b>	3.433,50	1.094,50	-2.339,00
<b>Octubre</b>	3.531,25	899,25	-2.632,00
<b>Noviembre</b>	4.054,60	701,25	-3.353,35
<b>Diciembre</b>	6.742,50	814,00	-5.928,50
<b>SUMAN</b>	43.659,85	10.950,00	-32.709,85
<b>PROMEDIO MENSUAL</b>	<b>3.638,32</b>	<b>1.095,00</b>	<b>-2.725,82</b>

### **3.2 Afectación que sufrió el negocio a partir de la crisis social por delincuencia hasta la actualidad.**

En este apartado se presentan las respuestas del Administrador en relación con la afectación que sufrió el negocio frente a la situación económica y social de la provincia de Esmeraldas. Como se ha descrito brevemente en anteriormente, las condiciones del entorno impactaron negativamente en varios aspectos de la microempresa, evidenciando fragilidades estructurales que afectaron tanto las operaciones como la percepción de seguridad de empleados y clientes.

## **Entrevista al administrador**

### **Aspectos importantes del negocio antes de la crisis social por delincuencia.**

Ante esta pregunta, el Administrador respondió lo siguiente:

*“La casa de Banquetes puso importante atención en prestar un servicio personalizado a quienes los contrataban, puesto que se hacían sugerencias importantes que hiciera sentir seguros a sus clientes. Las redes sociales eran una importante herramienta para poder enganchar clientes puesto que las publicaciones hacían referencia de un evento con clientes satisfechos. La honestidad es una virtud que nos calificaba, al momento de hacer una contratación los señores clientes sabían que se cumpliría con la cantidad de servicios pactados”.*

### **Misión, visión y valores en la actualidad**

Frente a este aspecto, el Administrador contestó:

*“En realidad, la misión y visión de la casa de Banquetes se mantiene, aunque en un mercado tan grande y competitivo como la ciudad de Guayaquil es algo complicado liderar un mercado tan grande, todo proceso tiene su tiempo, pero los dueños se esfuerzan por ir avanzando”.*

### **Valoración del negocio antes de la crisis social**

La respuesta que nos brindó el administrador fue:

*“La calificaría con una valoración de muy buena porque la casa de Banquetes mantenía un servicio semanal de más de 200 personas aproximadamente ya sea en reuniones sociales o eventos corporativos; entonces el servicio de comida resulta económicamente rentable por el*

*volumen, es un negocio que se hace en efectivo lo que resulta favorable ya que no existían valores pendientes de cobrar”.*

### **Créditos financieros**

Al tomar el tema financiero el señor nos indicó:

*“En realidad, no, nunca los dueños pensaron en realizar algún tipo de financiamiento crediticio pues por ser un tipo de negocio que se maneja en efectivo no se creía necesario realizar créditos bancarios y por temor a adquirir responsabilidades económicas y quedar mal en las entidades financieras se evitaba endeudamientos. En verdad no se pensó en el financiamiento de algún proyecto, equipos o alguna propiedad para el crecimiento de la empresa.”*

### **Servicios ofrecidos antes de la crisis**

A lo que nos respondió:

*“La casa de Banquetes prestaba servicios de alimentación para todo tipo de eventos, subcontractaba decoraciones, subcontractaba disco móviles, locales, bebidas calientes, frías, alcohólicas, meseros para eventos sociales, culturales, deportivos, académicos, espectáculos, artísticos, convenciones culturales, corporativos, políticos, infantiles”.*

## **Valoración de atención al cliente antes de la crisis**

Frente a esto nos supo decir:

*“Se le podría dar una valoración de muy buena porque la atención al cliente siempre fue considerada como una de las más importantes razones para mantener activo el negocio, ya que del buen trato a los clientes y asistentes a los eventos nos garantizaba futuras contrataciones, la atención al cliente es muy importante porque ayuda a los consumidores satisfechos a conectar con una marca de una forma especial”.*

## **Valoración de clientes**

El señor administrador nos dijo:

*“Se puede decir que la mejor manera de saber si se cumple con la expectativa que tienen los clientes con respecto a lo que van a recibir es la aceptación y recomendación que ellos realizan a sus familiares y amigos. Logramos conocer que ellos nos valoraban de forma positiva porque en próximas ocasiones era la casa de Banquetes la encargada de atender su compromiso con la misma dedicación y responsabilidad, también recibíamos comentarios que un cliente que se le había prestado el servicio en ocasiones anteriores nos ha recomendado para atenderlos en futuras contrataciones”.*

## **Valoración del negocio actualmente por los clientes**

A esta interrogante el señor administrador manifestó:

*“En la actualidad seguimos encontrando clientes satisfechos, aunque el servicio que se les brinda ahora no es tan amplio como anteriormente”.*

## **Espacios físicos para el funcionamiento antes de la crisis**

A lo que el encargado contestó:

*“Inicialmente hace muchos años atrás la cocina que se utilizaba para realizar la actividad era todo convencional porque los pedidos era pequeños pero aceleradamente se dio a conocer el servicio y ya el horno de la cocina ni las hornillas de la misma daban abasto para entregar a tiempo los pedidos, fue ese el momento indicado para adquirir equipos más sofisticados como hornos, cocinas industriales, ollas de mayor capacidad, ya la empresa crecía y se necesitaba vajillas para los eventos, entonces la casa era pequeña. Se tomó la decisión de comprar una casa más espaciosa y donde hubiera un área adecuada y ventilación para la actividad, bodegas para las vajillas y menajes, baño para los colaboradores, fregaderos de vajilla. Es correcto, antes de la crisis la casa e Banquetes funcionaba en su local propio en un espacio diseñada para esta actividad”.*

## **Equipos, utensilios y herramientas antes de la crisis**

El señor administrador enfatizó:

*“Si, en realidad la casa de Banquetes contaba con los equipos necesarios para atender la demanda, en ocasiones se agendaban dos eventos diferentes el mismo día entonces se vio la necesidad de adquirir nuevos equipos, cocinas industriales, un horno de 5 pisos, samovares y todos los utensilios necesarios para hacer este trabajo de manera óptima y poder atender cerca de 400 personas”.*

## **Espacio propio, equipos, utensilios y herramientas luego de la crisis**

A esta interrogante el señor administrador opinó:

*“En la actualidad solamente se cuenta con espacio físico alquilado y usado también como vivienda, equipos, utensilios y herramientas limitadas porque solamente nos hemos dedicado a elaboración de almuerzos para entregar y pedidos a domicilio de comida esmeraldeña, tenemos una sola cocina industrial y un horno de dos pisos, utensilios pequeños y todo en menos cantidad debido al espacio y la cantidad de personas que atendemos”.*

## **Aporte del negocio a la comunidad antes de la crisis**

Su contestación fue:

*“El aporte de la Casa de Banquetes a la comunidad esmeraldeña consistía en aportar con 10 o más puestos de trabajo temporales en diferentes actividades, esto aportaba al crecimiento económico de estas familias y ventas a los proveedores, se evitaba el uso de materiales que afectan el medio ambiente y se realizaban actividades comunitarias que beneficien a la ciudadela donde se encontraba el negocio con refrigerios para los vecinos que trabajaban en mingas de limpieza”.*

*Se mantenía orden y salubridad con los desechos sólidos, se realizaban periódicamente campañas de fumigación y de todo tipo de plagas”.*

## **Aporte actual**

El señor administrador acotó:

*“Actualmente mantenemos nuestras normas éticas, sistemas de higiene y normas de aseo para la preparación de alimentos, confiamos que el crecimiento es un proceso y que poco a poco se lograra ir creciendo”.*

**3.2.1. Reducción de la demanda:** La disminución de eventos sociales y celebraciones vino en declive desde el 2020 cuando la pandemia obligó a condiciones de seguridad para cuidar la salud de los clientes. Es así, que de eventos de 200 personas pasamos a eventos pequeños de 20, 30 y hasta 100 personas conforme iban bajando las restricciones de reuniones.

Para el año 2021 las condiciones fueron mejorando de apoco, sin embargo, se empezó a evidenciar los brotes de inseguridad y nuevamente restringieron la demanda de eventos sociales y celebraciones a mediana y gran escala. Los factores descritos provocaron una caída sin precedentes de la demanda, reflejadas en la disminución de ventas.

**3.2.2. Inseguridad del entorno:** El temor generalizado en la población provocó que las reuniones se restringieran a grupos reducidos, la participación en actividades locales, se observó cierre de locales y los pocos que comercios que se mantuvieron cerraban sus operaciones a tempranas horas de la tarde. Este comportamiento se trasladó a las actividades de restauración.

**3.2.3. Falta de resiliencia interna:** Como resultado de la inseguridad en el entorno y las condiciones de restricción económica, la empresa no contaba con un plan formal, ni con un colchón financiero para afrontar esta crisis. Estas dificultades provocaron que se imposibilitara mantener las operaciones estables y continuar con el servicio.

Una vez que se ha aplicado una entrevista dirigida al administrador de la casa de banquetes LUMARADY, es pertinente presentar un cuadro comparativo que presenta algunas unidades de análisis que fueron clave para el crecimiento del negocio antes de la crisis por delincuencia. En este mismo cuadro se presenta la realidad actual del negocio producto de la crisis. Las unidades de análisis son: créditos financieros, ventas, costos y gastos, clientes.

## CAPÍTULO IV

### 4.1 Discusión

La investigación sobre el caso de estudio de la Casa de Banquetes LUMARADY buscó dar a conocer la afectación del negocio en función de varias unidades de análisis, producto de la inseguridad y la crisis social que se vive en Esmeraldas y en todo el país.

Primero, es fundamental recordar que el catering no es solo un servicio alimentario, sino un elemento simbólico de las celebraciones y eventos sociales (Castro, 2015). En el contexto ecuatoriano, el catering desempeña un rol esencial en eventos sociales y empresariales, pero en la actualidad, su desarrollo enfrenta desafíos significativos debido al aumento de la inseguridad por delincuencia y la crisis económica.

La calidad en este sector depende tanto de la innovación en los productos como de la percepción de seguridad y confianza en los servicios prestados. Esto refuerza la importancia de estrategias diferenciadas que garanticen no solo la calidad del producto, sino también la integridad física y emocional del cliente. Bateman y Snell (2000) destacan que la excelencia de un producto o servicio, incluyendo su atractivo y durabilidad, es un indicador de calidad. Esto coincide con los hallazgos, que resaltan la importancia de garantizar una experiencia satisfactoria y confiable para los clientes, incluso en circunstancias adversas.

Para el negocio Casa de banquetes LUMARADY, la creciente delincuencia en Esmeraldas - Ecuador afectó de forma totalmente negativa el crecimiento del negocio. La percepción de inseguridad, acompañada de problemas de extorsión, amenazas y robo, condujo a una reducción dramática de las ventas del negocio. Según Macías (2024) el sector comercial ha experimentado

una disminución del 69,90% en ingresos debido a la inseguridad, lo cual coincide con los hallazgos de esta investigación, que evidencian cómo los emprendedores en el sector de catering enfrentan fuertes retos para operar en este entorno adverso.

El análisis de los resultados permite identificar que, si bien la inseguridad representa un obstáculo, también ha impulsado a las empresas a tratar de adaptarse y desarrollar estrategias innovadoras para mantener su competitividad. Estas estrategias incluyen la implementación de servicios de entrega segura, la diversificación de canales de venta, el fortalecimiento de la comunicación con los clientes mediante redes sociales, entre otras.

No obstante, nace una interrogante frente a estos escenarios alarmantes de inseguridad y de crisis social: ¿Hasta cuándo los emprendedores, los pequeños y medianos empresarios podrán soportar esta situación?

Además, es fundamental que las políticas públicas busquen soluciones urgentes a estos problemas, caso contrario la economía de miles de familias seguirá cayendo de forma alarmante. En síntesis, la calidad en los servicios de catering no puede desligarse de los factores contextuales que afectan la percepción del cliente. La interacción entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y su seguridad son sustanciales para el desarrollo de los negocios y de los pueblos.

Por ahora, sólo se presenta el estudio de este caso específico, pero se plantean otras interrogantes que podrían servir para nuevas investigaciones: ¿Cuántos negocios han cerrado por la crisis social producto de la delincuencia? ¿Qué alternativas han adoptado los negocios para no sucumbir ante estos escenarios complejos?

Ecuador espera soluciones concretas a corto y mediano plazo, lo que conllevará a que la economía nacional empiece a repuntar de forma estable para comerciantes, emprendedores, empresarios y la colectividad en general.

## CAPÍTULO V.

### 5.1 Conclusiones

- La Casa de Banquetes Lumarady representaba un negocio consolidado en Esmeraldas, caracterizado por su excelencia en servicios de catering y eventos sociales. Antes de la crisis, la empresa gozaba de una reputación sólida y un flujo constante de clientes, gracias a su enfoque en la calidad, la personalización de servicios y el compromiso con las necesidades de su comunidad. Este entorno favorable permitió el crecimiento sostenido del negocio, que se destacaba como un referente en el sector de banquetes y eventos.
- El incremento de la delincuencia organizada y la inseguridad en Esmeraldas afectaron gravemente las operaciones de Lumarady, reflejándose en una disminución significativa de su clientela y en la interrupción de eventos programados. La extorsión, los robos y las amenazas se convirtieron en obstáculos recurrentes que impactaron tanto en los costos operativos como en la moral del personal. Además, la percepción de inseguridad en la población limitó las celebraciones sociales y los eventos, reduciendo la demanda de servicios de banquetes. Este contexto llevó a una disminución de ingresos y a la implementación de medidas reactivas que, aunque necesarias, no siempre lograron mitigar el impacto negativo.
- El caso de Lumarady evidencia cómo la crisis social por delincuencia afecta negativamente a emprendimientos, pequeñas y medianas empresas, que son pilares fundamentales de la economía local.

## 5.2 Recomendaciones

- Una recomendación que se puede hacer a nuevos empresarios o emprendedores es que evalúen algunos aspectos antes de abrir un nuevo negocio en las actuales condiciones de delincuencia en la que nos encontramos. Adicional, es necesario evaluar la puesta en marcha de los negocios en sectores menos peligrosos, así como la identificación clara de los riesgos que se pueden correr.
- Asimismo, es necesario promover iniciativas privadas que fortalezcan la cooperación empresarial y generen un entorno más seguro y estable para el desarrollo económico. Solo a través de un enfoque conjunto será posible superar los desafíos actuales y fomentar un desarrollo sostenible en Esmeraldas.

## BIBLIOGRAFIA

Bembibre, C. (abril, 2010). *Definición de Catering*. Significado.com. Desde <https://significado.com/catering/>

Cáceres, V. (2012). *Cuadro de Mando integral y su aplicación en una empresa del Rubro plástico*: Itam-Plas. Universidad Nacional de Cuyo. Recuperado de: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4820/cacerescetrabajo-de-investigacion.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4820/cacerescetrabajo-de-investigacion.pdf)

Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*. (2008). Organization of American States. Recuperado de: [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

Correa-Quezada, R (2024). *Escalamientos de la violencia en las regiones del Ecuador*. Asociación española de ciencia regional. <https://aecr.org/es/escalamiento-de-la-violencia-en-las-regiones-de-ecuador/>

Da Silva, D. (2022). *Importancia del cliente. 7 estrategias para reforzarla* Web Content & SEO Associate, LATAM. Recuperado de : <https://www.zendesk.com.mx/blog/importancia-de-los-clientes/>

Hernández R, Fernández C, Baptista M, (2014). Metodología de la Investigación Sexta edición <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

<https://grctools.software/2015/07/25/norton-y-kaplan-dos-referentes-para-un-modelo-unico-gestion-estrategia/>

[https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2020/11/MANUAL\\_PROCEDIMIENTO\\_SIMPLIFICADO\\_PROVEEDORES.pdf](https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2020/11/MANUAL_PROCEDIMIENTO_SIMPLIFICADO_PROVEEDORES.pdf)

Infinitia, (2022). *Control de calidad de alimentos*. Infinitia Industrial Consulting. Recuperado de: <https://www.infinitiaresearch.com/noticias/control-de-calidad-de-alimentos/>

Jarrín, F (2024). *El impacto de la inseguridad en la competitividad empresarial*. Revista EKOS <https://ekosnegocios.com/articulo/el-impacto-de-la-inseguridad-en-la-competitividad--empresarial>

Ley Orgánica de Salud. (2015). *Ley Orgánica de Salud*. Salud gob.ec Recuperado de: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>

Macias-Arriaga , A. . (2024). *Impacto de la Delincuencia en Pequeños Emprendimientos del Sector de Economía Social y Solidaria: Un Estudio sobre Vulnerabilidad y Capacidad de Superación* . 593 Digital Publisher CEIT, 9(6), 1391-1405. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.6.2807>

Mantilla, J. (2024) *Observatorio ecuatoriano de crimen organizado (OECO)*. Radiografía de la extorsión: Tipologías y resultado de la Encuesta Nacional de Victimización de Casos de Extorsión Empresarial. <https://oeco.pdf.org/radiografia-de-la-extorsion-tipologias-y-resultado-de-la-encuesta-nacional-de-victimizacion-de-casos-de-extorsion-empresarial/>

Manual de Procedimiento Simplificado para el registro único de proveedores (RUP). (2020) - Servicio Nacional de Contratación pública. Recuperado de:

Olivera, N (2007) *Marketing de clientes quien se ha llevado a mi cliente*. Recuperado: [https://www.academia.edu/42616596/Barquero\\_marketing\\_de\\_clientes\\_quien\\_se\\_ha\\_llevado\\_a\\_mi\\_cliente\\_Cap](https://www.academia.edu/42616596/Barquero_marketing_de_clientes_quien_se_ha_llevado_a_mi_cliente_Cap)

Orellana Batallas, F., & Alfonso Caveda, D. (2022). *Factores que contribuyen al aumento de la delincuencia en la ciudad de Guayaquil: Factors that contribute to the increase in crime in the city of Guayaquil*. REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA, 9, 276–294. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.90.766>

Palma W. (2024). *Vacunas extorsivas en Ecuador: Un análisis jurídico sobre las tendencias de extorsión en América Latina*. Revista Multidisciplinaria Voces De América Y El Caribe, 1(1), 432-473. <https://doi.org/10.69821/REMUVAC.v1i1.48>

Redacción Plan V, (2023) *Esmeraldas alcanza niveles récord de violencia: estas son las 100 ciudades de Ecuador con la mayor tasa de homicidios* .Plan v hacemos periodismo.

Recuperado de: <https://planv.com.ec/historias/esmeraldas-alcanza-niveles-record-violencia-estas-son-100-ciudades/>

Rojas, D. (2023). *La delincuencia en el Ecuador: Un problema complejo con soluciones complejas*. Cadiec. <http://cadiec.oe.espol.edu.ec/2023/08/20/la-delincuencia-en-el-ecuador-un-problema-complejo-con-soluciones-complejas/#:~:text=La%20delincuencia%20puede%20disuadir%20a,en%20negocios%20y%20crear%20empleos.&text=La%20delincuencia%20puede%20crear%20un,travel%3>

S.A.

SAE, (2018). *Calidad e higiene en los servicios de alimentación colectivos*. Acreditación.

Recuperado de:<https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-higiene-en-servicios-de-alimentacion/>

Serna, H. (1999). *Servicio al cliente. Métodos de auditoría y medición*. Colombia: Cargraphics

Suscriptor. (2024, 4 diciembre ). Norton y Kaplan: referentes del modelo único en gestión de estrategia. GRC TOOLS. Sitio web.

Tejada, B (2006) *Administración de servicios de alimentación. Calidad, nutrición, productividad y beneficios*. Editorial de Universidad de Antioquilla. Recuperado de :

[https://books.google.com.mx/books?id=GxTF74WTNAYC&hl=es&source=gbs\\_navlink\\_s\\_s](https://books.google.com.mx/books?id=GxTF74WTNAYC&hl=es&source=gbs_navlink_s_s)

Thompson, I (2009). *Definición de cliente*. Portal de Mercadotecnia. Recuperado de:

<https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>

## ANEXOS

### Información acerca de la empresa.

### VISIÓN, MISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

<b>La empresa: Casa de Banquetes Lumarady</b>	<b>Si</b>	<b>En parte</b>	<b>No</b>	<b>No Sabe</b>
Tiene explícita su Misión y Visión.	X			
En la Misión y Visión se incluyen consideraciones sobre la Responsabilidad Social Empresaria.			X	
En la redacción de la Visión y Misión participan distintos niveles de la empresa.	X			
En la redacción de la Visión Misión se hacen consultas externas a la empresa, (proveedores, clientes, comunidad. etc.)			X	
La Misión y Visión es difundida públicamente a nivel interno y externo (cartelera, sitio web, publicaciones, etc.)			X	
La empresa dispone de códigos de conducta formales.	X			
Expone públicamente sus compromisos éticos por medio de materiales institucionales, por internet o de otra manera que sea adecuada a sus grupos de interés.	X			
<b>El código de conducta y/o la declaración de valores de la empresa:</b>	<b>Si</b>	<b>En Parte</b>	<b>No</b>	<b>No Sabe</b>
El código de ética es conocido por todos los trabajadores de la empresa.	X			
Contemplan las siguientes partes interesadas: Empleados, proveedores, medio ambiente, consumidores, clientes, comunidad, gobierno y accionistas minoritarios.	X	-		
<b>El código de conducta y/o la declaración de valores de la empresa cubren temas como:</b>	<b>Si</b>	<b>En Parte</b>	<b>No</b>	<b>No Sabe</b>
Cumplimiento de las leyes e impuestos;	X			
Reglas explícitas en las relaciones con funcionarios públicos;	X			
Donaciones;			X	
Relaciones con la comunidad.		X		

## FINANCIERA

<b>La empresa: Casa de Banquetes Lumarady</b>	<b>Si</b>	<b>En parte</b>	<b>No</b>	<b>No Sabe</b>
Busca tener una rentabilidad acorde a los costos y las exigencias del mercado	<b>X</b>			
Obtiene préstamo del sector financiero para operaciones de corto o largo plazo			<b>X</b>	
Obtiene financiación externa del Estado.			<b>X</b>	
Investiga nuevas formas de reducción de los costos internos	<b>X</b>			
Realiza la distribución de los dividendos			<b>X</b>	

## CLIENTES

### EXCELENCIA DE LA ATENCIÓN

Respecto a su compromiso con la calidad de los servicios de atención al consumidor cliente:

<b>La empresa: Casa de Banquetes Lumarady</b>	<b>Si</b>	<b>En parte</b>	<b>No</b>	<b>No sabe</b>
Ofrece servicio de atención para recibir sugerencias, opiniones y reclamos relativos a sus productos.	<b>X</b>			
Promueve la capacitación continua de sus profesionales de atención		<b>X</b>		
Posee una política de protección de la privacidad y/o un sistema de gestión de las informaciones privadas del consumidor, cliente o usuario.	<b>X</b>			
Implementa un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes.	<b>X</b>			
Comparte con sus colaboradores de la empresa la opinión de sus clientes.	<b>X</b>			
Evalúa el número de reclamaciones			<b>X</b>	

## PROCESOS INTERNOS

<b>La empresa Casa de Banquetes Lumarady</b>	<b>Si</b>	<b>En parte</b>	<b>No</b>	<b>No sabe</b>
Busca mantener inventarios bajos de materia prima y materiales según la demanda.			X	
Encuentra maneras de mejorar la utilización de planta y equipos	X			
Busca mantener inventarios bajos de productos elaborados para minimizar el costo de almacenamiento.			X	
Esta atento a los costos de venta	X			
Introduce nuevos productos complementarios en épocas con tendencia estacional, es decir contra cíclicos.			X	
Las actividades logísticas de mantenimiento de planta y distribución física del producto				
Realiza mantenimiento correctivo, para que, a partir del problema, se programe la reparación.	X			
Busca reducir el tiempo de producción, eliminando las causas que generan tiempo de traslado y espera	X			
La disposición de instalaciones esta asignada de manera óptima de manera que la circulación sea eficiente y económica	X			
Utiliza medios de protección personal, como botas, mascarar, protectores auditivos, etc.			X	
Busca minimizar la cantidad de elementos combustibles almacenados, utilizando elementos de seguridad contra incendios	X			

## COMUNIDAD RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL

### IMPACTO DE LA EMPRESA EN LA COMUNIDAD DE ENTORNO

Considerando sus posibles impactos en la vida de la comunidad (demanda sobre centros de salud acción, guarderías, transporte público, tráfico de vehículos, etc.)

<b>La empresa Casa de Banquetes Lumarady</b>	<b>Si</b>	<b>En Parte</b>	<b>No</b>	<b>No Sabe</b>
Reconoce la comunidad en que está presente con parte interesada importante de sus procesos decisorios	<b>X</b>			
Posee políticas de relaciones con la comunidad de entorno	<b>X</b>			
Participa activamente en la discusión de problemas comunitarios y de la búsqueda de soluciones	<b>X</b>			
Contribuye con mejoras en la infraestructura o en el ambiente local que pueden ser usufructuadas por la comunidad (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales, etc.)		<b>X</b>		
Tiene un programa que tiene como objetivo aumentar los niveles de vida de la comunidad en cooperación con sindicatos u otras asociaciones de colaboradores, ONGS, representantes de la comunidad o autoridades públicas competentes			<b>X</b>	

## RELACIONES CON ORGANIZACIONES LOCALES

Con relación a las organizaciones comunitarias, ONGs y equipos públicos (escuela, puestos de salud, etc.) presentes en su entorno.

	<b>Si</b>	<b>En Parte</b>	<b>No</b>	<b>No Sabe</b>
La empresa Casa de Banquetes Lumarady				
Hace un relevamiento de las necesidades locales.			X	
Realiza en la comunidad, un conjunto con organizaciones locales, campañas educacionales y/o de interés público.	X			

## MEDIO AMBIENTE

### COMPROMISO CON EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD AMBIENTAL

<b>La empresa Casa de Banquetes Lumarady</b>	<b>Si</b>	<b>En Parte</b>	<b>No</b>	<b>No Sabe</b>
Dispone de procesos de capacitación en temas medio ambientales		X		
Dispone de procesos orientados a la preservación medio ambiental			X	
Posee una política ambiental formal, de conocimiento de todos los empleados	X			
Tiene una persona responsable por el área de medio ambiente que participa de sus decisiones estratégicas.			X	
Tiene procesos para mapeo y análisis sistémico para la mejoría de la calidad ambiental.			X	
Tiene establecido un sistema de retorno de envases, embalajes, productos obsoletos, etc, generado por los productos y/o servicios de la propia empresa			X	

## EDUCACIÓN Y CONCIENCIA AMBIENTAL

<b>La empresa Casa de Banquetes Lumarady</b>	<b>Si</b>	<b>En Parte</b>	<b>No</b>	<b>No Sabe</b>
Desarrolla periódicamente campañas de reducción del consumo de agua y de energía.	X			
Desarrolla periódicamente campañas de educación para la utilización de materiales reciclables y elementos más livianos y menos material	X			
Desarrolla periódicamente campaña de educación para el consumo consciente	X			

## IMPACTO SOBRE EL MEDIO AMBIENTE Y DEL CICLO DE VIDA DE PRODUCTOS

### Y SERVICIOS

<b>La empresa Casa de Banquete Lumarady</b>	<b>Si</b>	<b>En parte</b>	<b>No</b>	<b>No sabe</b>
Posee un programa de residuos para la recolección de materiales toxico y/o el reciclaje post- consumo			X	
Debate con los empleados, consumidores y clientes, proveedores y la comunidad los impactos ambientales causados por sus productos o servicios.		X		
Pose certificados ambientales como la ISO 14001, etc.			X	
Realiza o a realizado estudios para medir el impacto ambiental en sus procesos.			X	

## PRÁCTICAS DE CUIDADOS DEL MEDIO AMBIENTE

<b>La empresa Casa de Banquetes Lumarady</b>	<b>Si</b>	<b>En parte</b>	<b>No</b>	<b>No sabe</b>
Promueve el reciclado de insumos y otros productos.	X			
Procura disminuir al máximo la utilización de productos tóxicos en la empresa.	X			

Implementa procesos para el destino de “otros” residuos generados en la empresa (cartones, plásticos)	X			
Dispone de una política tendiente al uso de combustibles, energía, menos contaminantes.	X			
Busca minimizar la liberación a la atmosfera de gases nocivos para la capa de ozono.	X			
Implementa procesos para el destino adecuado de los residuos generados por la actividad específica de la empresa			X	

### MINIMIZACION DE ENTRADAS Y SALIDAS DE INSUMOS

<b>La empresa Casa de Banquetes Lumarady posee un sistema de monitoreo o incluye metas específicas para:</b>	<b>Si</b>	<b>En Parte</b>	<b>No</b>	<b>No sabe</b>
El aumento de la eficiencia energética	X			
La reducción del consumo de agua	X			
La reducción de generación de residuos solidos		X		
La reducción de emisión de CO2 y otros gases de efecto invernadero en la atmosfera.	X			

## Herramienta cualitativa

Entrevista al administrador tomando algunos aspectos del cuestionario del cuadro de mando.

1. ¿Además de misión, visión y valores de la Casa de Banquetes Lumarady ¿qué otros aspectos importantes usted puede resaltar del negocio antes de la crisis social por delincuencia?
2. En la actualidad, ¿la Casa de Banquetes Lumarady sigue contando con la misma misión, visión y valores, o hay cambios en cuanto a estos aspectos?
3. ¿Si le tocara evaluar las finanzas del negocio antes de la crisis social por delincuencia ¿qué valoración le daría? Muy buena / Buena / Regular / Mala. ¿Y por qué la califica de esa manera?
4. ¿Tuvo acceso a créditos de entidades financieras para impulsar el negocio?
5. ¿Cuáles son los servicios que prestaba la Casa de Banquetes Lumarady antes de la crisis?
6. ¿Qué servicios presta luego de la crisis?
7. ¿Si le tocara evaluar la atención al cliente antes de la crisis social por delincuencia ¿qué valoración le daría? Muy buena / Buena / Regular / Mala.
8. ¿Conocía usted qué valoración le daban los clientes al servicio obtenido por parte del negocio? Si su respuesta es positiva, ¿cómo lograba conocer la valoración de sus clientes?
9. ¿Qué valoración le dan sus clientes al negocio actualmente?
10. ¿El negocio contaba con espacios propios para su funcionamiento antes de la crisis?
11. ¿El negocio contaba con equipos, utensilios y herramientas para su funcionamiento antes de la crisis?
12. ¿El negocio cuenta actualmente con espacios propios, equipos, utensilios y herramientas?

13. ¿Cómo aportaba el negocio a la comunidad en dónde estaba ubicado antes de la crisis?

14. ¿Cómo aporta actualmente?

Fotografías de eventos realizados por Casa de Banquetes LUMARADY





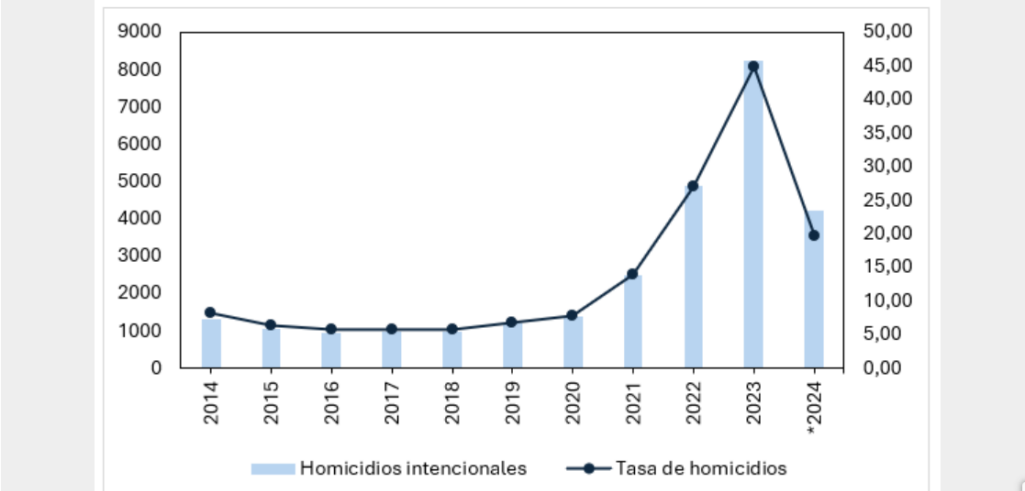


## Estadísticas de inseguridad de Esmeraldas.



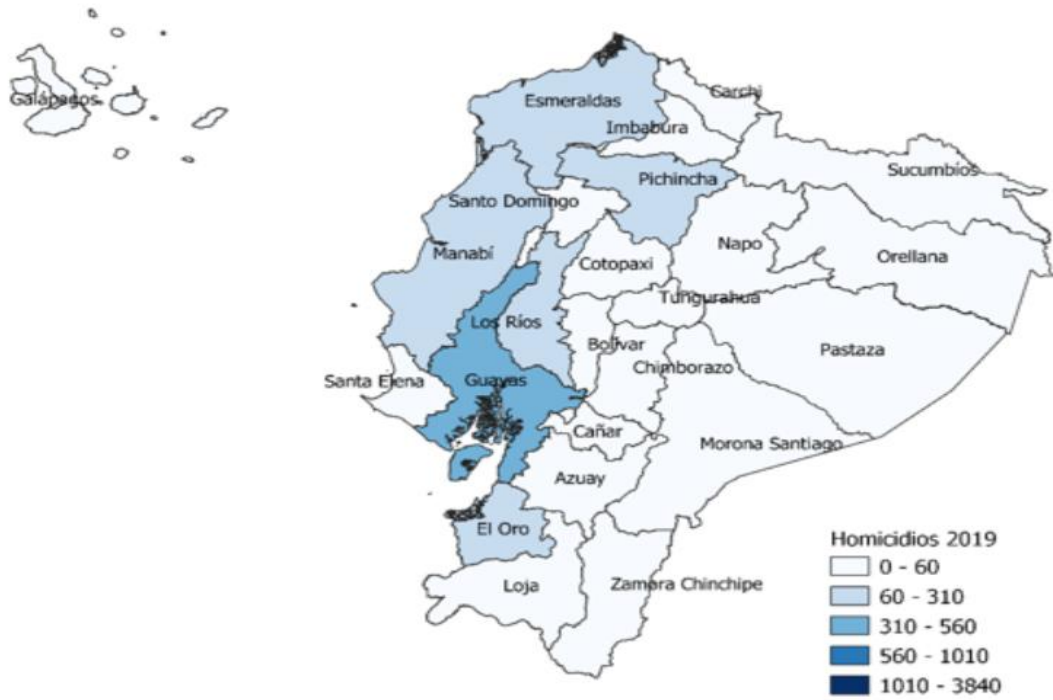
<https://planv.com.ec/historias/esmeraldas-alcanza-niveles-record-violencia-estas-son-100-ciudades/>

# Escalamiento de la violencia en las regiones de Ecuador



<https://aocr.org/es/escalamiento-de-la-violencia-en-las-regiones-de-ecuador/>

**Mapa 1. Homicidios intencionales 2019**



<https://aocr.org/es/escalamiento-de-la-violencia-en-las-regiones-de-ecuador/>