

CRECIENDO CON SU TIENDA

Este especial ofrece consejos prácticos,
planes de crecimiento y soluciones
para ayudar a los tenderos a mejorar su negocio.

EXTRA
INFORMA PRIMERO Y MEJOR



Banco del Barrio: Soluciones
bancarias 24/7 Pág. 3

Estrategias y consejos para
impulsar el negocio Pág. 4

Mantenimiento de carros para
tenderos Pág. 5

El año 2024 resultó desafiante para los tenderos en Ecuador. Problemas como la inseguridad, los apagones y la creciente competencia pusieron a prueba a las tiendas de barrio. Sin embargo, el sector demostró resiliencia al adaptarse a un entorno cambiante y lleno de incertidumbres.

Según Guido Varela, presidente de la Asociación Red Ecuatoriana de Tenderos (RET), el desempeño del gremio reflejó su capacidad para enfrentar retos, aunque áreas como la digitalización y el acceso al financiamiento continúan siendo prioritarias.

El corazón del barrio

En Ecuador, las tiendas de barrio representan entre el 65 % y el 70 % del mercado de consumo masivo, según datos proporcionados por la RET. Con más de 120,000 puntos de venta, este modelo de negocio no solo genera empleo, sino que también fortalece las comunidades a las que atiende. Sin embargo, factores externos como la irrupción de cadenas de descuento y la situación económica limitaron el crecimiento esperado durante el año.

La incorporación de herramientas tecnológicas ha resultado fundamental para la modernización del sector. La adopción de sistemas de pago electrónico y la gestión digital de inventarios permitió a muchos tenderos mejorar su competitividad. A pesar de estos avances, Varela destacó que "es necesario que más tiendas se modernicen para garantizar su sostenibilidad en un mercado que exige cada vez más adaptación".

Las lluvias

La época invernal en Ecuador presenta un desafío adicional para los tenderos. Las lluvias intensas y las condiciones climáticas adversas dificultan la logística de abastecimiento y reducen la afluencia de clientes en ciertas zonas. Ante este panorama, algunos tenderos han recurrido al uso de redes sociales para promocionar sus productos y ofrecer servicios de entrega a domicilio, demostrando así su capa-



¡Enfocados en el el 2025!

El 2024 supuso un reto para los tenderos en Ecuador. La digitalización y la capacitación son tareas pendientes.

idad para adaptarse a las circunstancias.

Miras al 2025

El próximo año se proyecta como un período clave para consolidar los aprendizajes de 2024 y avanzar hacia modelos de negocio más sostenibles y competitivos. Belén Pástor Vélez, Head of Labs de IMPAQTO, destacó que las tendencias globales, como la

digitalización, los negocios sostenibles y la inclusión, desempeñarán un papel fundamental. Según Pástor, "es importante que los emprendedores identifiquen su mercado y adapten sus ofertas a las necesidades específicas de los consumidores".

La RET ha anunciado programas de capacitación enfocados en digitalización, manejo financiero y atención al

cliente, dirigidos a mejorar la competitividad del sector. Además, señala la importancia de que el gobierno y las entidades financieras faciliten el acceso a créditos con condiciones favorables, así como la implementación de estrategias que garanticen la seguridad en las zonas donde operan las tiendas de barrio.

¡A progresar!

El fortalecimiento de las tiendas de barrio también requiere un esfuerzo conjunto entre actores públicos y privados. Campañas de sensibilización y alianzas estratégicas

podrían contribuir a garantizar la sostenibilidad del sector. Varela reafirmó el compromiso de la RET en acompañar a los tenderos en este proceso: "El 2025 será crucial para consolidar un modelo de negocio más profesional y competitivo".

El futuro de las tiendas de barrio dependerá de su capacidad para innovar, adaptarse y mantenerse como un pilar esencial de la economía y la cohesión social en Ecuador.



El nuevo año es clave para que las tiendas de barrio sigan evolucionando".

GUIDO VARELA
PRESIDENTE RET

En el sector de Metrópolis, en el norte de Guayaquil, Keyla Quimís, una estudiante de marketing, encontró en Banco del Barrio una respuesta ágil para manejar sus finanzas entre clases, proyectos, prácticas laborales y días intensos.

Cuando el plazo para pagar su servicio de internet y televisión estaba por vencer, acudió al punto más cercano de Banco del Barrio, ubicado en la tienda de su vecindario, en la avenida Narcisa de Jesús. Para ella, la experiencia fue sencilla y rápida. "Pude resolverlo sin interrumpir mi rutina", comenta Keyla, destacando la conveniencia de una red accesible casi las 24 horas del día, durante todo el año.

Keyla utiliza frecuentemente Banco del Barrio para gestionar sus pagos y no duda en recomendar este servicio. "Es increíblemente práctico, sobre todo para quienes manejamos agendas apretadas. Saber que tengo un punto cercano, seguro y rápido para resolver mis trámites me da tranquilidad. Además, el

Banco del Barrio | Banco Guayaquil

Banco del Barrio: SOLUCIONES BANCARIAS SIN LÍMITES, TODOS LOS DÍAS DEL AÑO

La red de corresponsales de Banco Guayaquil agiliza el acceso a servicios financieros en Ecuador.

hecho de que esté disponible todos los días es una gran ventaja", comenta. Para quienes tienen horarios complicados, esta flexibilidad representa una solución esencial.

Historias como esta reflejan el impacto de Banco del Barrio en la cotidianidad de los ecuatorianos. Con más

de 20.000 puntos a nivel nacional, esta red permite realizar trámites como depósitos, retiros, giros y pagos de servicios básicos. Además, su oferta se ha diversificado para incluir pagos al IESS, SRI, pensiones alimenticias y compras de catálogos de marcas reconocidas como



Keyla Quimís usa el Banco del Barrio más cerca a su domicilio, en Guayaquil.

Avon y Yanbal. Este alcance ha convertido a Banco del Barrio en un puente entre los servicios financieros y las necesidades de las comunidades.

Cada mes, se procesan más de 6 millones de transacciones a través de esta red, movilizándose más de 260 millones de dólares. El modelo de Banco del Barrio no solo simplifica la vida de los usuarios, sino que también dinamiza la economía local. Al integrar pequeños negocios como corresponsales bancarios, se fomenta la diversificación de ingresos y el fortalecimiento de las comunidades.

Además, Banco del Barrio facilita la apertura de la Cuenta Amiga, para que sus clientes puedan recibir el Bono de Desarrollo Humano y registrarla en el MIES.

Estos servicios benefician a miles de familias en zonas rurales y urbanas del territorio nacional, quienes con el Banco del Barrio superan las barreras de los desplazamientos largos o filas interminables.

P

¡De todo corazón, gracias por este 2024!

Queremos despedir el 2024 diciéndote gracias, por permitirnos ser parte de tu día a día, por impulsarnos este año a ser **más de 20.000 puntos a nivel nacional** y por dejarnos entrar en el corazón de tu barrio.

¡Por un 2025 lleno de éxitos juntos!

Banco del Barrio | Banco Guayaquil

Especial del tendero

Cómo diferenciarse de la
competencia

Implementar estas estrategias no solo hará que tu empresa se destaque, sino que también asegurará su éxito a largo plazo.

La fidelización de clientes es uno de los pilares fundamentales para el éxito a largo plazo de cualquier negocio. En un entorno empresarial caracterizado por una creciente competencia y la constante evolución de las expectativas de los consumidores, las empresas deben encontrar formas innovadoras de ganarse y mantener la lealtad de sus clientes. Al mismo tiempo, es crucial desarrollar una propuesta de valor única que permita diferenciarse de la competencia. En este artículo, exploraremos diversas estrategias para fidelizar a los clientes y crear una ventaja competitiva sostenible.

- Ofrecer un servicio al cliente excepcional. Asegurarse de que cada interacción sea personalizada, rápida y eficaz puede hacer que un cliente regrese una y otra vez. Resolver problemas de manera ágil y brindar un trato amable genera confianza, haciendo que el cliente se sienta valorado.

- Escuchar y adaptarse a las necesidades del cliente. Las empresas que logran entender y adaptarse a las expectativas de sus consumidores tienen una ventaja considerable sobre la competencia. Es fundamental recopilar y analizar comentarios para mejorar continuamente productos, servicios o procesos. Esto no solo demuestra que te importa la opinión del cliente, sino que también permite ofrecer soluciones que realmente respondan a sus necesidades.

- Innovar constantemente. La innovación no solo se refiere a nuevos productos, sino también a la forma en que interactúas con los clientes. Las marcas que se mantienen al día con las tendencias del mercado y utilizan tecnología avanzada para facilitar la compra o mejorar el servicio siempre tendrán una ventaja competitiva. Estar a la vanguardia puede hacer que tu empresa se distinga como líder en su sector.

Fomentar la comunicación constante

Utilizar medios como WhatsApp, redes sociales o boletines informativos permite mantener el contacto con los clientes y mantenerlos actualizados sobre nuevas promociones, productos o eventos especiales. Esta comunicación continua refuerza el vínculo con los clientes y les recuerda a la tienda como su opción preferida.

- Generar un vínculo emocional con el cliente. Esto se puede lograr mediante una comunicación auténtica, valores compartidos o una identidad de marca que resuene con el público. Cuando los clientes se sienten identificados con los valores de una marca, es más probable que la elijan en el futuro.

Participar en la comunidad local

Involucrarse en eventos locales, patrocinar actividades comunitarias o colaborar con otras pequeñas empresas fortalece la relación con la comunidad. Los clientes valoran a las tiendas que apoyan su entorno y, a menudo, prefieren comprar en lugares que sienten como parte de su comunidad.

Crear un ambiente agradable y acogedor

La atmósfera de la tienda influye directamente en la experiencia de compra. Mantener un espacio limpio, ordenado y con una decoración acogedora hará que los clientes se sientan cómodos y dispuestos a pasar más tiempo en el establecimiento. Además, una actitud amigable por parte del personal refuerza la percepción positiva de la tienda.

Promociones y descuentos especiales

Los programas de fidelidad, como descuentos o promociones especiales para clientes frecuentes, son una excelente manera de incentivar la compra recurrente. Las tarjetas de puntos o las ofertas exclusivas en días específicos pueden brindar un motivo adicional para que los clientes regresen.



La temporada de lluvias en Ecuador, que se extiende de diciembre a mayo, representa un reto para los conductores. Las precipitaciones intensas y la alta humedad afectan las condiciones de manejo, lo que requiere un mayor cuidado de los sistemas mecánicos. Preparar el vehículo es esencial para garantizar la seguridad y evitar interrupciones en las operaciones diarias de las tiendas.

Los frenos son uno de los componentes más críticos durante esta temporada. Jaime Palma, docente de mecánica de la ESPOL, advierte que el estado resbaladizo de las vías exige un mantenimiento riguroso. "Unos frenos en mal estado incrementan el riesgo de accidentes. Es indispensable revisarlos cada 5.000 kilómetros o según las indicaciones del fabricante", asegura.

Por su parte, Harrington Bastidas, ingeniero mecánico de Tecnicentro Automotriz Bastidas, explica que los neu-

No culpes a la lluvia...

Con la llegada del invierno, los tenderos deben darle mantenimiento a sus carros.



máticos también deben ser revisados. Las llantas desgastadas pierden capacidad de evacuar agua, lo que aumenta el riesgo de hidroplaneo. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos, el 12 % de los accidentes de tránsito durante la temporada invernal en Ecuador están relacionados con llantas en mal estado. Para prevenir este problema, se debe verificar que tengan al menos 1.6 mm de profundidad en el dibujo y mantener una presión adecuada.

La visibilidad es otro factor crítico en días lluviosos. Las escobillas del parabrisas suelen deteriorarse rápidamente debido al calor durante el resto del año. Bastidas recomienda reemplazarlas al menos una vez al año o antes del inicio de las lluvias.

Las luces del vehículo también son cruciales para la seguridad. Palma subraya la importancia de comprobar el correcto funcionamiento de las luces bajas, altas e intermitentes.

P

Conquista cualquier negocio junto a tu NLR 511

100% hecho en Japón

Capacidad de carga **2.8 Ton** |
 Potencia de motor **103 HP** |
 Largo carrozable **3.233 mm**

Juntos para conquistar el camino

CHEVROLET | **TECNOLOGÍA ISUZU**

Si ellos, “no se paran” las ollas. Son los salvadores de eventos fortuitos. La contaminación cruzada, un problema común en los negocios de alimentos, representa un riesgo significativo para la salud pública y la sostenibilidad de los comercios. Este fenómeno ocurre cuando bacterias u otras sustancias perjudiciales se transfieren entre alimentos mediante utensilios, superficies o incluso el almacenamiento inadecuado. En las tiendas ecuatorianas, donde conviven productos perecibles y no perecibles en espacios reducidos, las condiciones para que esto ocurra son alarmantemente favorables.

Según Gabriela Jiménez Álvarez, ingeniera en alimentos y jefa de producción de una organización de balanceados, uno de los errores más frecuentes es el almacenamiento incorrecto. “Es común encontrar carnes crudas junto a productos listos para el consumo, como pan o jugos, lo que aumenta las probabilidades de contaminación. También es habitual que los utensilios no sean desinfectados adecuadamente entre usos, lo que facilita la proliferación de bacterias”, advierte.

Por su parte, el médico internista Mario Santos, del Hospital del Guasmo Sur, subraya las graves consecuencias de este problema. “La contaminación cruzada puede derivar en enfermedades como salmonelosis, infecciones por Escherichia coli o shigelosis, que provocan síntomas severos hasta deshidratación extrema o insuficiencia renal”. En Ecuador, las infecciones transmitidas por alimentos son responsables del 18 % de las hospitalizaciones por enfermedades gastrointestinales, según datos del Ministerio de Salud Pública.

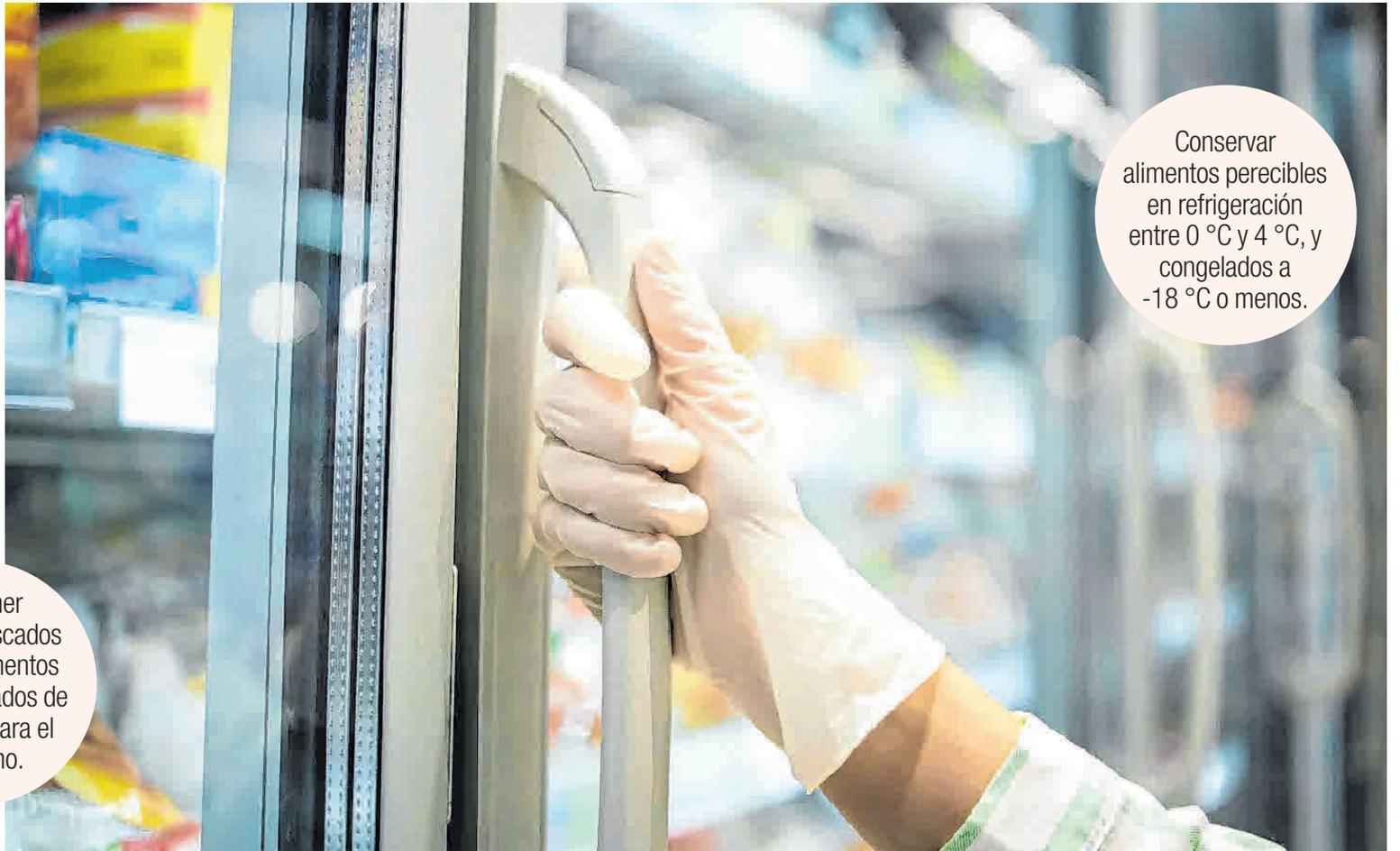
Valeria Guzmán, máster en desarrollo e innovación de alimentos y docente en la Universidad Espíritu Santo, asegura

Mantener carnes, pescados y otros alimentos crudos alejados de los listos para el consumo.

Utilizar tablas de cortar, cuchillos y utensilios diferentes para cada tipo de alimento.

Limpiar y desinfectar mostradores, utensilios y equipos después de cada uso.

Conservar alimentos perecibles en refrigeración entre 0 °C y 4 °C, y congelados a -18 °C o menos.



Que los alimentos no se contaminen

que las buenas prácticas de manipulación son fundamentales para prevenir estos riesgos. “La separación de alimentos crudos y cocidos, el uso de utensilios exclusivos para cada tipo de alimento y la desinfección constante de superficies

son medidas básicas pero cruciales. Además, mantener los productos perecibles en temperaturas seguras, entre 0 °C y 4 °C, reduce significativamente el riesgo de proliferación bacteriana”, explica.

Para facilitar la implementación de estas medidas, Guzmán sugiere estrategias prácticas como el uso de utensilios codificados por colores y la aplicación del sistema FIFO (First In, First Out), que garantiza que los productos más antiguos

sean utilizados o vendidos primero. Estas técnicas no solo mejoran la seguridad alimentaria, sino que también optimizan la gestión del inventario.

La capacitación del personal es otro aspecto esencial. Jiménez también insiste en que formar a los colaboradores en normas de

Guardar los alimentos en recipientes herméticos y en áreas separadas según su tipo.

inocuidad alimentaria puede marcar la diferencia entre un negocio exitoso y uno que enfrenta problemas recurrentes. “Un equipo bien preparado puede identificar puntos críticos de control y

aplicar soluciones preventivas de manera eficaz”, afirma.

Además, el médico internista destaca la necesidad de que los tenderos comprendan las implicaciones médicas de sus prácticas. “La falta de conocimiento sobre las consecuencias de la contaminación cruzada puede derivar en casos graves, e incluso en pérdidas humanas. Educar a los respon-

El mal manejo de los productos dentro de la tienda, pueden comprometer la salud de los compradores. ¿Qué deben hacer los tenderos?

sables de los negocios es una tarea prioritaria”, insiste el doctor Santos.

Garantizar la inocuidad alimentaria no solo protege a los clientes, sino que también fortalece la reputación de los negocios. Como señala Valeria Guzmán, “la inversión en seguridad alimentaria genera un retorno invaluable en confianza y lealtad del cliente. En un mercado competitivo, ser un establecimiento responsable puede convertirse en la clave del éxito”.

Mitos y verdades del tendero

Esta nota desmiente algunos de esos mitos, proporciona una visión más realista y respetuosa sobre el trabajo que realizan estas personas.

A lo largo del tiempo, los tenderos han sido percibidos de diferentes maneras por la sociedad. Si bien muchos los ven como simples comerciantes, la realidad es que desempeñan un papel importante en la vida de sus comunidades. Sin embargo, alrededor de su oficio se crearon ciertos mitos que no siempre reflejan la verdad. Este artículo se propone desmentir algunas creencias populares y ofrecer una perspectiva más cercana a la realidad de los tenderos, reconociendo su importancia tanto económica como social.



TIPS PARA SER UN BUEN TENDERO:

Conozca bien su inventario.

Tener un conocimiento profundo de los productos que vende es esencial. Esto no solo le permite ofrecer una atención más personalizada, sino que también le ayuda a hacer recomendaciones más acertadas a sus clientes. Asegúrese de conocer las características, precios y usos de cada producto.

Organice bien su tienda.

Un espacio limpio, ordenado y bien organizado atrae a los clientes y facilita la búsqueda de productos. Asegúrese de que los artículos más populares estén a la vista y bien accesibles. Además, realice un buen control de inventario para evitar faltantes o excesos de productos.

Sea honesto y transparente.

La honestidad es clave para generar confianza. No haga promesas que no pueda cumplir y asegúrese de que los precios sean claros. Si un producto tiene un defecto o está cerca de su fecha de vencimiento, sea transparente con sus clientes.

MITOS:

- **Siempre obtienen grandes ganancias.** Uno de los mitos más comunes es que los tenderos disfrutan de grandes márgenes de beneficio. En realidad, los costos de operación, como la renta, los salarios de los empleados y las compras al por mayor, reducen significativamente las ganancias. Muchos comerciantes de vario viven con márgenes estrechos y dependen de la constante rotación de inventario para mantenerse a flote.

- **No pagan impuestos.** Muchas personas creen que evaden impuestos. Sin embargo, en muchos países, los pequeños comerciantes están obligados a declarar sus ingresos y pagar impuestos, aunque

la carga fiscal puede variar dependiendo de la región y el tipo de comercio. Muchos tenderos son conscientes de su responsabilidad fiscal y cumplen con sus obligaciones legales.

- **El negocio de los tenderos es fácil y no requiere habilidades especiales.** Aunque muchos piensan que el trabajo de un tendero se limita solo a vender productos, este oficio demanda una gran cantidad de habilidades. Ellos deben tener conocimientos en gestión de inventarios, atención al cliente, negociación con proveedores y, a veces, hasta en contabilidad. Es un trabajo que requiere dedicación y una gran capacidad para adaptarse a las necesidades del mercado.

VERDADES:

- **Son fundamentales para la economía local.** Los pequeños comercios desempeñan un papel esencial en las comunidades. Proveen productos de consumo diario y, a menudo, se convierten en puntos de encuentro donde los vecinos pueden socializar. Además, al ser pequeños negocios familiares, contribuyen significativamente al empleo local y a la dinamización de la economía en áreas más pequeñas o rurales.

- **Son resilientes ante los desafíos.** Deben adaptarse constantemente a los cambios del mercado, las fluctuaciones en la demanda y los cambios en la legislación. A menudo enfrentan situaciones

difíciles, como la competencia con grandes cadenas comerciales, pero a pesar de ello, muchos logran mantenerse en pie gracias a su resiliencia y capacidad para innovar.

- **Están comprometidos con la comunidad.** En muchas ocasiones, no solo son empresarios, sino también miembros activos de sus comunidades. Participan en actividades locales, apoyan a eventos de barrio y, en muchos casos, son los primeros en ayudar en situaciones de emergencia. Su cercanía con los clientes les permite generar un vínculo especial y un sentido de pertenencia con el lugar en el que operan.



La alimentación vegana y vegetariana ha ganado terreno en Ecuador, marcando una tendencia que cada vez más personas adoptan, no solo por motivos éticos, sino también por razones de salud y sostenibilidad ambiental. En este contexto, las tiendas de barrio tienen la oportunidad de diversificar su oferta y convertirse en puntos clave para atender a este segmento creciente. Según María Gabriela Cucalón, nutricionista y docente investigadora de la ESPOL, hay productos esenciales que no deberían faltar en los estantes de estos negocios.

Entre los productos básicos, destacan frutas y verduras frescas, granos, legumbres, tofu, nueces, semillas y aceites vegetales. Además, Cucalón subraya la importancia de incluir bebidas vegetales, como las de almendras y soja, que son las más populares en el mercado ecuatoriano. Estas alternativas no solo ofrecen opciones nutritivas, sino que también responden a las necesidades de un público en busca de productos libres de ingredientes de origen animal.

La nutricionista Goretty Argudo, del hospital del IESS Ceibos, coincide en la relevancia de ofrecer alternativas de proteínas vegetales. Según Argudo, alimentos como quinua, chochos, lentejas, garbanzos y frijoles no solo son accesibles, sino que también aportan los nutrientes necesarios para una dieta balanceada. "Estos productos, además de económi-

Hay opciones alimenticias para todos

Las necesidades de las personas veganas y vegetarianas también pueden ser atendidas por los tenderos ecuatorianos.

LAS DIFERENCIAS

¿Diferencias entre veganos y vegetarianos

La alimentación vegana y vegetariana comparten la exclusión de carnes en la dieta, pero se distinguen por sus niveles de restricción y enfoque. Los vegetarianos eliminan las carnes rojas, el pollo y los mariscos, pero incluyen productos de origen animal como lácteos, huevos y miel. Su enfoque está principalmente en reducir el consumo de carne por motivos de salud, ética o sostenibilidad, sin excluir completamente otros derivados animales.

Por otro lado, los veganos adoptan una postura más estricta que va más allá de la alimentación. Este estilo de vida excluye todos los productos de origen animal, incluidos los lácteos, los huevos y la miel, y, en muchos casos, también productos no comestibles como el cuero o cosméticos testados en animales. La decisión de ser vegano suele basarse en principios éticos relacionados con el bienestar animal, así como en preocupaciones ambientales y de salud.



cos, son parte de la tradición alimenticia ecuatoriana y pueden ser presentados de manera creativa, con recetas y consejos que los tenderos podrían compartir con sus clientes", señala.

Además de abastecerse con productos clave, los tenderos tienen la oportunidad de jugar un rol educativo en sus co-

munidades. Ofrecer degustaciones, promociones y material informativo sobre los beneficios de estos alimentos puede incentivar a los consumidores a explorar nuevas opciones. Cucalón resalta que esta interacción fortalece la fidelidad del cliente y posiciona a las tiendas como puntos de referencia en sus barrios.

En términos de tendencias, tanto Cucalón como Argudo destacan que la demanda de opciones veganas y vegetarianas está en aumento, especialmente entre jóvenes y personas preocupadas por su salud y el medio ambiente. Este cambio de hábitos abre una ventana de oportunidad para que los tenderos amplíen su

mercado y se diferencien de las grandes cadenas.

Un aspecto a considerar es el embalaje de los productos. Muchos consumidores veganos y vegetarianos también priorizan la sostenibilidad, por lo que ofrecer opciones a granel o en envases biodegradables puede ser una estrategia efectiva. Este enfoque no solo reduce el impacto ambiental, sino que también refuerza la imagen del negocio como un actor comprometido con las buenas prácticas.

Otra sugerencia incluye la organización de talleres o charlas en las tiendas, donde se aborden temas como el uso de ingredientes veganos y la preparación de recetas fáciles. Estas iniciativas, además de generar un mayor interés en los productos disponibles, fomentan un sentido de comunidad entre los clientes.

Finalmente, los tenderos pueden establecer alianzas con proveedores locales de productos veganos y vegetarianos para garantizar una oferta constante y fresca. Este vínculo también impulsa a pequeños emprendedores y fortalece las cadenas de producción nacional, generando beneficios para todos los involucrados.

Las tiendas ecuatorianas tienen en sus manos la posibilidad de ser más que un espacio de compra. Con una oferta diversificada y estrategias enfocadas en las necesidades de los consumidores, pueden convertirse en aliados estratégicos en el cambio hacia una alimentación más consciente y sostenible.