

1^{ra} edición

Estudios sobre Economía Circular e Industria 4.0

I Congreso Internacional de Ingeniería Industrial Aplicada
23, 24 y 25 de mayo del 2023, Guayaquil, Ecuador.

Tema

3

Análisis de la sostenibilidad social en el monitoreo y control de la producción de la “Pitahaya” gestionada por Agrocalidad, en la provincia de Manabí, en el período 2018 – 2021.

Carlos García Gutiérrez

Escuela Superior Politécnica del Litoral;
Guayaquil, Ecuador
carantga@espol.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-2474-9249>

Ángel García Gutiérrez

Universidad de Guayaquil; Guayaquil, Ecuador
angel.garciag@ug.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0000-7178-2511>



Resumen

El presente trabajo investigativo tuvo como fin “Analizar la sostenibilidad social en el monitoreo y control de la producción de la “pitahaya” gestionada por Agrocalidad, en la provincia de Manabí, en el período 2018 – 2021, usando la metodología Design Thinking, para la propuesta de lineamientos de políticas públicas”. Se realizó un diagnóstico de la situación actual mediante entrevista técnica exploratoria semiestructurada cualitativa, a conveniencia, determinándose una insuficiente vigilancia en el monitoreo y control en la producción de pitahaya al fenecer el Plan Nacional de la Mosca de la Fruta PNMF, en noviembre 2021, vulnerándose el derecho de carácter estructural, ratificando así la necesidad de formular política pública para la continuidad del monitoreo y control de la plaga mosca de la fruta. Se idearon alternativas de solución que fueron ponderadas, obteniendo como resultado una priorización de soluciones enmarcados en el ámbito de la gobernanza (44%), buenas prácticas agrícolas (33%) y participación de productores (22%), estableciendo de esta manera la importancia de la intervención directa del gobierno mediante la autoridad competente.

Palabras clave: Producción, Pitahaya, Agrocalidad, Plaga Mosca.

Abstract

The purpose of this research work was to “Analyze social sustainability in the monitoring and control of the production of the “pitahaya” managed by Agrocalidad, in the province of Manabí, in the period 2018 - 2021, using the Design Thinking methodology, for the proposal of public policy guidelines”. A diagnosis of the current situation was made through a qualitative semi-structured exploratory technical interview, at convenience, determining insufficient vigilance in the monitoring and control of pitahaya production when the PNMF expired in November 2021, violating the right of a structural nature, thus ratifying the need to formulate public policy for the continuity of monitoring and control of the fruit fly pest. Solution alternatives were devised that were weighted, obtaining as a result a prioritization of solutions framed in the field of governance (44%), good agricultural practices (33%) and producer participation (22%), thus establishing the importance of direct government intervention through the competent authority.

Keywords: Production, Pitahaya, Agroquality, Fly, Plague.

Introducción

Cada vez es mayor el número de agricultores interesados en el sembrío de la pitahaya para exportación en el país (Agrocalidad, 2021), muchos de ellos lo realizan incentivados por vecinos agricultores sin tener el debido conocimiento de las buenas prácticas agrícolas que este tipo de sembrío demanda, además, agricultores que ya poseen sembríos no están dispuestos a aplicar las buenas prácticas agrícolas debido a su idiosincrasia que lo lleva al trabajo de mínimo esfuerzo y si no están supervisados, no realizan el monitoreo y control de la plaga a conciencia. Por tal razón, es menester persuadir a los agricultores de los sembríos para concientizar y cambiar sus hábitos de cultivo con una oportuna asistencia técnica que cambie la cultura en los agricultores (Téllez Gaitán, 2016).

A raíz del fenecimiento del PNMF, la institución técnica quedó acéfalo del recurso humano técnico especializado, además, el gobierno actual acaba de firmar acuerdos bilaterales con China para expandir el mercado de exportación de pitahaya. Por tal razón es trascendental que el gobierno regule y garantice el servicio de monitoreo y control de la plaga mosca de la fruta, así como se genere la cultura de concienciación de buenas prácticas agrícolas desde la institución competente logrando el fortalecimiento institucional.

Por otro lado, el incremento de las plantaciones de sembríos de pitahaya de actores nuevos o antiguos, además de agricultores resistentes a realizar Buenas Prácticas de Agricultura (BPA) y la falta de continuo monitoreo de la fruta tropical, son los principales factores para la presencia de la plaga mosca de la fruta. Para mitigar dichos factores se debe seguir dotando de kits de productos a nuevos agricultores como parte del proceso inicial de monitoreo e incentivo al uso de las BPA (INIAP, 2020), además los agricultores antiguos tendrán que tomar responsabilidad en el monitoreo de la plaga bajo las directrices de los técnicos especializados, que realizarán citas programadas previo pago de tasas para su respectiva supervisión.

En este contexto para declararse un área libre de plagas para mosca de la fruta puede presentarse de forma natural o podría establecerse mediante un programa coordinado de supresión y erradicación. El principal elemento para el establecimiento y mantenimiento de un área libre de plagas para mosca de la fruta es la presencia de barreras geográficas, biológicas y/o climáticas que prevengan la introducción de mosca de la fruta al área libre, de no existir esta barrera natural es indispensable el establecimiento de una zona tampón (Agrocalidad, 2020).

Así mismo, las actividades de supresión para disminuir poblaciones de moscas de la fruta y erradicación para eliminar la plaga; constituyen medidas de control y se aplicarán una vez que se haya identificado el área de interés y ésta represente una zona frutícola potencial para exportar un producto.

Dentro de este contexto, para mantener un área libre de plaga es necesario que a largo plazo, el monitoreo debe ser diseñado bajo el soporte de la tecnología, donde los sistemas de vigilancia inteligentes lleven la trazabilidad de las trampas a efectos de lograr una automatización y fortalecimiento del monitoreo en las plantaciones de pitahaya.

Por otro lado, la ausencia de especialistas técnicos en el proceso de almacenamiento-empacado y el oportunismo de ciertos agricultores son factores primordiales que inciden en la posibilidad de envío de fruta no certificada para la exportación. Para mitigar estos riesgos se debe llevar un registro de hectáreas con su respectiva trazabilidad de productividad y en un futuro conectarse con el sistema integral de vigilancia inteligente.

En otro aspecto de equidad social, debe existir una regulación a través del pago de una tasa por fruta movilizada como elemento para obtener recursos que sean redistribuidos de forma equitativa con el objetivo de disminuir las brechas sociales, logrando así una sostenibilidad social que los ecuatorianos demandan varias décadas atrás.

Entonces, en el presente trabajo investigativo se analiza la sostenibilidad social en el monitoreo y control de la producción de la pitahaya, gestionada por Agrocalidad en la provincia de Manabí en el periodo 2018-2021; para el cual se consideró actores primarios del cantón Rocafuerte (productores) por tener la mayor cantidad de hectáreas registradas del cultivo de pitahaya y secundarios (autoridades y técnicos especialistas) quienes conocen la trazabilidad desde el primer productor certificado como predio libre de mosca de la fruta en la provincia.

Además, existen otros actores terciarios: exportadores y compradores (mercados internacionales), los cuales no se consideran en la problemática, por ser quienes exigen que se cumplan los requisitos de inocuidad de la fruta y no quienes les corresponda las operaciones para cumplir dichos requisitos.

Antecedentes

En Ecuador la agricultura es una actividad económica de gran relevancia, que representa la base de la economía y alimentación, el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), resalta que este sector suministra, a través de sus cultivos (frutales, verduras, entre otros). Productos para una alimentación de calidad que llega a otros países y de gran aceptación en esos mercados.

En 19 años, ya con un Ecuador dolarizado, entre el 2001 hasta el 2019 se concluye lo siguiente: en la década del 2001 al 2010 los ingresos por exportaciones petroleras representaron el 52%, las tradicionales y no tradicionales llegaron al 48%. Entre el 2011 al 2019, promediando esos nueve años, las exportaciones petroleras representaron el 45% del Producto Interno Bruto (PIB) y las tradicionales y no tradicionales fueron del 55% (Banco Central del Ecuador, 2020).

Es en el año 2019 donde se aprecia un cambio sustantivo del “total de las exportaciones efectuadas, las petroleras disminuyeron 13 puntos porcentuales (39%), en tanto que las no petroleras representaron el 61% (las tradicionales bajaron en 4 puntos porcentuales (37%) y las no tradicionales aumentaron 17 puntos porcentuales (24%)”

“La pitahaya es una cactácea terrestre o epífita originaria de América Latina que crece de manera natural sobre rocas o árboles”, este es un fruto con potencial económico y alimentario regional, en Colombia, se cultiva a campo abierto, mientras que Israel se utilizan coberturas para evitar los daños causados por la iluminación.

Una plaga que afecta a todos los frutos no tradicionales de exportación llevó a Agrocalidad en cumplimiento con los cambios de la Ley y sus funciones, a emitir en 2014 un “Proyecto nacional para el manejo y control de sitios de producción libres, áreas libres y/o de baja prevalencia de moscas de la fruta en Ecuador”, cuyo control fitosanitario asegura la sanidad vegetal y, por ende, la inocuidad alimentaria, esto permitió a la pitahaya una certificación de calidad exigido por organismos internacionales.

Según el Proyecto Nacional de Mosca de la Fruta (PNMF), en el 2018 se inicia el monitoreo de 1.478 hectáreas de pitahaya a escala nacional. En la provincia de Manabí sumaron 700 Has. de sembríos de pitahaya, pero sólo 509,5 Has. lograron la certificación, las restantes, 190.5 Has. que representan el 27,2% aún están en proceso (Agrocalidad, 2019).

A inicios de 2022 la pitahaya se enfrenta a la realidad del sector agrícola, no hay recursos para continuar con el monitoreo y control de la mosca de la fruta. La institución decide sostenerlo en lo que podemos literalmente determinar como una mendicidad, es decir, sacar recursos de otros proyectos y sobrecargar el trabajo de sus técnicos.

En conclusión, la mosca de la fruta podría ganar la batalla y arrasar con los sembríos, los agricultores padecer el drama de toda la vida, sembrar riqueza y cosechar angustias, y los actuales representantes del gobierno siendo sordos, mudos y ciegos ante la realidad agropecuaria del país.

Definición del problema y relevancia

La discontinuidad de la regulación y control de la sanidad para la producción de productos no tradicionales, como la pitahaya, compromete la certificación de los productos por su falta de continuidad en la trazabilidad de este, de acuerdo con la Ley Orgánica de Sanidad Agropecuaria, señala que el organismo encargado de dicha gestión es Agrocalidad, para llevar a efecto dicha gestión en el año 2014, se implementó el proyecto de inversión “Mosca de la Fruta” (CEPAL, 2011). En los productos no tradicionales como por ejemplo la pitahaya; el proyecto tenía un periodo de duración de 4 años con opción a renovarse por única vez 4 años más, en noviembre de 2021 dicho proyecto culminó, sin opción a renovarse.

Lo cierto es que la pitahaya representa una demanda internacional en auge y las actuales políticas del régimen de Guillermo Lasso no dimensionan ese ingreso que mejoraría las condiciones de vida en el sector rural.

Los productores de exportación, no solo de frutas sino de otras áreas estratégicas en el comercio exterior, llegaron a la Asamblea Nacional y expusieron las consecuencias del no manejo y control de los sitios de producción libres y/o de baja prevalencia de moscas de la fruta implementados y en proceso de aprobación, y determinaron las siguientes consecuencias:

Entonces el país se encuentra en un grave riesgo del ingreso de enfermedades y/o plagas en plantas, deja expuesto que la discontinuidad del monitoreo y control de la producción de la pitahaya gestionado por Agrocalidad afectaría la sostenibilidad social, en el contexto de redistribución de riquezas.

Monitoreo y control fitosanitario

La introducción y diseminación de especies de mosca de la fruta consideradas cuarentenarias para el país, representan un alto riesgo para la producción frutícola, debido a los costos relacionados a su control, y sobre todo

al eventual cierre de mercados de exportación y la restricción para el ingreso a nuevos mercados (Gómez, Las moscas de la fruta, 2012, pág. 11).

Ante la necesidad de adoptar medidas de detección y control frente a este riesgo fitosanitario, la Agencia de Regulación y Control Fito y Zoosanitario realiza actividades de vigilancia cuyo objetivo es detectar de forma oportuna y temprana las especies de moscas de la fruta de interés cuarentenario que no se encuentran en el país; ya que la detección de una de estas especies representaría un alto riesgo de diseminación.

Las actividades de supresión para disminuir poblaciones de moscas de la fruta y erradicación para eliminar la plaga; constituyen medidas de control y se aplicarán una vez que se haya identificado el área de interés y ésta represente una zona frutícola potencial para exportar un producto.

Un área libre de plagas para mosca de la fruta puede presentarse de forma natural o podría establecerse mediante un programa coordinado de supresión y erradicación. El principal elemento para el establecimiento y mantenimiento de un área libre de plagas para mosca de la fruta es la presencia de barreras geográficas, biológicas y/o climáticas que prevengan la introducción de mosca de la fruta al área libre, de no existir esta barrera natural es indispensable el establecimiento de una zona tampón.

Antes de designar un área como libre de mosca de la fruta, la Agencia de Regulación y Control Fito y Zoosanitario debe asegurarse que el área cumple con las Normas Internacionales para Medidas Fitosanitarias (NIMF) pertinentes, en particular la NIMF 4: requisitos para el establecimiento de áreas libres de plagas y la NIMF 26: Establecimiento de áreas libres de plagas para mosca de la fruta (Gómez y otros, 2005).

En este ámbito Ángel Llerena Zambrano Ingeniero Agropecuario, y Máster en Tecnología Agroambiental para una Agricultura Sostenible por la Universidad Politécnica de Madrid, propone la agricultura digital esta permite utilizar un sin número de herramientas tecnológicas que se pone a disposición para el mundo del agro, la cual consiste en monitorear diferentes variables del suelo, ambiente, recolectando y analizando los datos.

La tecnología en la agricultura aumenta un mayor rendimiento de los cultivos, mejor la calidad, ayuda a comprender qué factores gobiernan el crecimiento y el rendimiento de los cultivos y garantizar la seguridad alimentaria. Así como también reduce intervenciones humanas bajando el rubro del personal, disminución de la utilización innecesaria de fertilizantes, pesticidas y combustible, reduce las probabilidades de enfermedades o

condiciones climáticas adversas luchando contra las sequías, la escasez y el hambre.

Sabemos que el mundo ha venido evolucionando y la agricultura no se podía quedar atrás, siendo uno de los pilares más importantes en el desarrollo del ser humano. Por lo tanto, la transformación de la agricultura convencional a agricultura digital es una realidad (Llerena Zambrano, 2020).

Materiales y métodos

La metodología Design Thinking, consiste en ejercicios prácticos de disciplinas humanísticas, como la sociología o la psicología cuyo objetivo es llevar a cabo talleres donde todos los participantes, independiente de su formación o etnia social, sea capaz de identificar problemas, empatizar, idear, prototipar y testear soluciones, antes que el producto o servicio salga al mercado (Rizo Casado, 2021).

Según Villaseca Morales y González Pérez (2021), las fases de la metodología de Design Thinking son: empatizar, definir, idear, prototipar y testear.

Esta herramienta permite obtener hallazgos, con el cual se establecen alternativas de solución innovadoras, creativas y participativas, siendo los actores involucrados los cocreadores de los lineamientos de políticas públicas en materia de sanidad vegetal y sostenibilidad social.

Resultados

En este capítulo se detallan los resultados obtenidos del análisis y ejecución de las diferentes fases de la metodología Design Thinking en el contexto de las diversas etapas de la formulación de políticas públicas vigentes en el país.

En la etapa preparatoria, se exploró en sitios oficiales, se diseñó la entrevista técnica, se indagó sobre posibles actores y se delimitó el lugar donde se realizó la visita de campo con el objetivo de analizar de manera profunda los actores que intervienen en la problemática, obteniendo los insumos: Indicadores, entrevistas a productores, entrevistas a especialista y autoridad.

Agrocalidad Manabí ha registrado hasta 2021, 142 sitios de producción de pitahaya, que representan 664,5 hectáreas, siendo el catón Rocafuerte la de mayor densidad de registros de sitios y hectáreas en la provincia.

En la visita de campo se mapearon actores primarios, secundarios y terciarios, a los dos primeros se les aplicó la entrevista técnica mientras que los terciarios fueron excluidos de la presente investigación por ser quienes ponen las condiciones de comercialización de la fruta.

En este contexto de la entrevista técnica, los productores se encuentran preocupados, debido a que el proceso de monitoreo de la mosca de la fruta está paralizado, sin ello, dicen no cumpliremos con uno de los requisitos para exportar la fruta y por consiguiente no seríamos competitivos e inclusive si existiese un mercado abierto tendríamos novedades y podrían revocar el ingreso de pitahaya.

Por otro lado, el director Distrital de Agrocalidad-Manabí, Ing. Robert García Ayón, expresa que la implementación del Proyecto Nacional de Mosca de la fruta ha tenido un alto impacto en materia social y económica, puesto que los productores de pitahaya han mejorado su calidad de vida y se ha dinamizado la economía del sector desde la apertura del mercado con Estados Unidos. Además, ha existido un mayor interés de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales por incrementar el fomento productivo de este cultivo.

Finalmente, para la especialista en este ámbito considera que un alto porcentaje de productores (90%), realizan un eficiente monitoreo y control de plagas, ya que han concientizado la importancia de éste, pero el restante no cumple las normativas, al desconocer las reglas del mercado.

Conclusiones

En este trabajo se analizó la sostenibilidad social en el monitoreo y control de la producción de la “pitahaya” gestionada por Agrocalidad, en la provincia de Manabí, en el período 2018 – 2021, usando la metodología Design Thinking, para la propuesta de lineamientos de políticas públicas. Se evidenció un profundo interés por el fortalecimiento de políticas para el manejo de la plaga con el fin garantizar las exportaciones de la fruta fresca tropical en la zona. Para los productores es de suma importancia puesto que esta fruta exótica cambió la condición de vida socioeconómica de manera positiva. Por otro lado, el uso de las diferentes fases de la metodología fue fundamental ya que permitió establecer una sinergia con los objetivos específicos y estructurar de manera coherente la presente investigación.

- De acuerdo con el primer objetivo planteado en el presente caso de investigación se exploró y se encontró que en Manabí existen 700 hectáreas registradas de las cuales la mayor cantidad están ubicadas en el cantón Rocafuerte, mediante el mapeo se encontró que Agrocalidad asiste técnicamente a pequeños, medianos y grandes productores, quienes mediante entrevista a conveniencia expresaron las problemáticas y sus posibles soluciones.
- En el segundo objetivo diagnóstico la situación actual del monitoreo y control de la plaga mosca de la fruta mediante los indicadores del PNMF, entrevistas actores, revisión de buenas prácticas agrícolas de otros países y entrevista a experto, logrando definir la problemática y la necesidad de política pública. además, se idearon y priorizaron alternativas de solución. El diagnóstico concluyó que la problemática responde a la vulneración de derechos de carácter estructural, ratificando así la necesidad de formular política pública para la continuidad del monitoreo y control de la plaga mosca de la fruta y que las alternativas de solución se enmarcaron en el ámbito de la gobernanza (44%), buenas prácticas agrícolas (33%) y participación de productores (22%).
- Finalmente, en el objetivo tres se prototiparon lineamientos de políticas pública enfocada en la sostenibilidad social del monitoreo y control de la plaga mosca de la fruta en la pitahaya guiados por la metodología de formulación de políticas públicas vigentes en el país, obteniendo los siguientes objetivos estratégicos: Concientizar la normativa de Buenas Prácticas Agrícolas, Fortalecer monitoreo en plantaciones de pitahaya y Establecer mecanismos de control en predios registrados y fruta certificada alcanzando el fortalecimiento de la institucionalidad y un bajo nivel de presencia de plaga, declarando a Ecuador libre de plaga mosca de la fruta para mejorar la calidad de vida de los actores involucrados. Además, mediante una autoevaluación metodológica interna se obtuvo un total acuerdo en el diseño y formulación de políticas públicas.

Referencias

Agrocalidad. (9 de Febrero de 2019). <https://www.agrocalidad.gob.ec/>. (Agrocalidad > Noticias) Recuperado el 7 de Febrero de 2022, de <https://www.agrocalidad.gob.ec/primer-envio-de-pitahaya-a-eeuu/>

- Agrocalidad. (20 de Agosto de 2020). <https://www.agrocalidad.gob.ec>. Recuperado el 2 de Mayo de 2023, de <https://www.agrocalidad.gob.ec/wp-content/uploads/2020/08/resolucio%cc%81n-0054-manual-de-procedimientos-para-el-establecimiento-declaratoria-y-mantenimiento-de-a%cc%81reas-libres.pdf>
- Agrocalidad. (31 de Diciembre de 2021). <https://www.agrocalidad.gob.ec/>. Recuperado el 2 de Mayo de 2023, de <https://www.agrocalidad.gob.ec/exportaciones-de-pitahaya-crecieron-casi-60-en-2021/>: <https://www.agrocalidad.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/PitahayaEC.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (20 de Junio de 2020). <https://contenido.bce.fin.ec/>. (Banco Central del Ecuador) Recuperado el 14 de Enero de 2022, de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/boletín352020.pdf>
- CEPAL. (11 de Diciembre de 2011). Competitividad, sostenibilidad e inclusión social en la agricultura: Nuevas direcciones en el diseño de políticas en América Latina y el Caribe. (O. Sotomayor, A. Rodríguez, & M. Rodrigues, Edits.) *Libros de la Cepal*(113), 253. Recuperado el 20 de Diciembre de 2022, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2595/1/S1100593_es.pdf
- Gómez, H. (2012). *Las moscas de la fruta* (Vol. XL). Bogotá DC, Colombia: Instituto Colombiano Agropecuario, ICA. Recuperado el 18 de Febrero de 2022, de https://books.google.com.ec/books?id=1JbGD-wAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tipos+de+moscas+de+las+frutas&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Gómez, H., Aluja Schuneman, M., & Breceda, F. (20 de Abril de 2005). <https://www.ica.gov.co/>. (G. T. Tecnología., Editor, L. D. Ltda., Productor, & Publicación del Instituto Colombiano Agropecuario ICA.) Recuperado el 7 de Febrero de 2022, de <https://www.ica.gov.co/getattachment/f2cd7a85-e934-418a-b294-ef04f1bbacb0/Publicacion-4.aspx>
- INIAP. (20 de Junio de 2020). <https://www.secretariadelamazonia.gob.ec/>. (Y. Vargas, J. Pico, A. Díaz, D. Sotomayor, A. Burbano, C. Caicedo, . . . W. Viera, Edits.) Recuperado el 2 de Mayo de 2023, de <https://www.secretariadelamazonia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/07/Manual-de-cultivo-de-Pitahaya-para-la-Amazoni%CC%81a-Instituto-Nacional-de-Investigaciones-Agropecuarias.pdf>

- Llerena Zambrano, Á. (2 de Diciembre de 2020). Agricultura digital en cultivo de Pitahaya. *LAJC Latin-American Journal Of Computing*, VII(2), 32. doi:10.5281/Zenodo.5744818
- Rizo Casado, E. (2021). *Más que diseño de experiencia (UX): Life-centered design para productos y servicios*. (J. M. Ponzoa Casado, Ed.) Madrid, España: ESIC Editorial. Recuperado el 25 de Enero de 2022, de [https://books.google.com.ec/books?id=my5CEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=M%C3%A1s+que+dise%C3%B1o+de+experiencia+\(UX\):+Life-centered+design+para+productos&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=my5CEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=M%C3%A1s+que+dise%C3%B1o+de+experiencia+(UX):+Life-centered+design+para+productos&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Téllez Gaitán, J. (30 de Abril de 2016). <https://www.una.edu.ni/>. Recuperado el 2 de Mayo de 2023, de <https://repositorio.una.edu.ni/3416/1/tnf01t275a.pdf>
- Villaseca Morales, D., & González Pérez, S. (2021). *De Silicon Valley a tu negocio: Innovación, data e inteligencia artificial*. (G. Domínguez, Ed.) Septiembre, Madrid, España: ESIC Editorial. Recuperado el 20 de Enero de 2022, de https://books.google.com.ec/books?id=7MVAEAAAQBAJ&pg=PA85&dq=empatizar,definir&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj3zYH-5s_1AhWAQjABHeVXBCQQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=empatizar%2Cdefinir&f=false