

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema: “Análisis situacional en el ámbito laboral, operacional y comercial de las empresas del cantón Montúfar a consecuencia del Covid-19”

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciada en Administración de Empresas

AUTORA: Tupe Rosero Tamara Belén

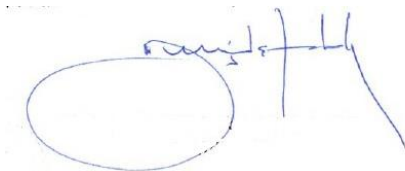
TUTOR: MSc. Quinde Sari Freddy Richard

Tulcán, 2022.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Tupe Rosero Tamara Belén con el número de cédula 040203215-5 respectivamente ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis situacional en el ámbito laboral, operacional y comercial de las empresas del cantón Montúfar a consecuencia del Covid-19"

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva



MSc. Quinde Sari Freddy Richard

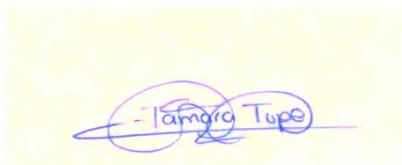
TUTOR

Tulcán, noviembre de 2022

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciada en la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Tupe Rosero Tamara Belén, con cédula de identidad número 040203215-5 respectivamente declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



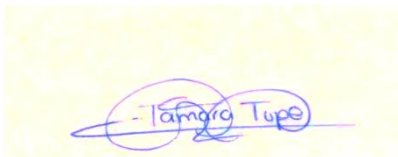
Tupe Rosero Tamara Belén

AUTORA

Tulcán, noviembre de 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Tupe Rosero Tamara Belén declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis situacional en el ámbito laboral, operacional y comercial de las empresas del cantón Montúfar a consecuencia del Covid-19" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Tupe Rosero Tamara Belén

AUTORA

Tulcán, noviembre de 2022

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primero a Dios por permitirme llegar hasta este punto de mi vida y por darme el entendimiento para poder finalizar mi trabajo.

Agradezco a mis padres Sr. Oswaldo Tupe y Sra. Hilda Rosero por su apoyo incondicional en cada paso que he dado durante mi transcurso como estudiante y por los valores que me han inculcado, ya que sin ellos no hubiera sido posible lograr mi sueño

A mis hermanos Luis, Edwin y Paola Tupe Rosero y a la vez a mi cuñada Andrea Castro porque siempre tuve una palabra de ánimo cuando pensaba rendirme.

Agradezco también al Sr. Stiven Tuz por todo su apoyo, amor, paciencia y por compartir sus conocimientos conmigo y a la vez, acompañarme en cada paso de este largo proceso y siempre animarme a obtener el título que siempre he querido.

A mi tutor MSc. Freddy Quinde por la asesoría académica brindada durante todo el proceso de titulación.

A mi universidad y maestros, en especial a la MSc. Jeaneth Bastidas por la paciencia, generosidad y guía para la culminación de mi trabajo de investigación.

A mi familia en general y amigos que me apoyaron en mi formación tanto personal como profesional.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a los 2 pilares fundamentales en mi vida y por quienes cada día me esfuerzo para ser mejor.

A mis padres y a toda mi familia, para hacerles saber que pude cumplir este sueño que no solo era mío sino de todos, este es un trabajo que lo realicé con esfuerzo siempre pensando en recompensar todas las buenas acciones que han tenido conmigo.

A mi pareja, por convertirse en la base fundamental de mi vida, por su amor, su entrega, paciencia y sobre todo generosidad. Por enseñarme a valorar las pequeñas cosas y por permitirme ser parte de su vida y sus sueños.

ÍNDICE

RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN.....	12
I. EL PROBLEMA	13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.3. JUSTIFICACIÓN	15
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	17
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	17
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.4.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	17
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.2. MARCO TEÓRICO.....	21
2.2.1. TEORÍA DEL CAOS	21
2.2.2. LABORAL.....	22
2.2.2.1. CAPACIDAD LABORAL	22
2.2.2.2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	23
2.2.2.3. TELETRABAJO	24
2.2.3. OPERACIONAL.....	25
2.2.3.1. ORDEN	25
2.2.3.2. CONTROL	26
2.2.3.2.1. NORMAS DE CONTROL INTERNO	26
2.2.3.3. PREVENCIÓN.....	26

2.2.3.3.2. GESTIÓN DE RIESGOS	26
2.2.4. COMERCIAL	27
2.2.4.1. DEMANDA	27
2.2.4.2. VENTAS.....	28
2.2.5. CRECIMIENTO ECONÓMICO	28
2.2.6. COVID-19	29
III. METODOLOGÍA	30
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO.....	30
3.1.1. ENFOQUE.....	30
3.1.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.1.2.1 BIBLIOGRÁFICA.....	31
3.1.2.2. EXPLORATORIA	31
3.1.2.3. DESCRIPTIVA.....	31
3.1.3. ESTUDIO DE CASO	32
3.2. IDEA A DEFENDER	33
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	33
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS.....	34
3.4.2. TÉCNICAS	35
3.4.2.1. ENTREVISTA	35
3.5. POBLACIÓN	35
3.4. PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE LOS DATOS RECOLECTADOS.....	37
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1. ANÁLISIS DEL ÁMBITO LABORAL DE LAS EMPRESAS DEL CANTÓN MONTÚFAR	39
4.2. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LAS OPERACIONES DE LAS EMPRESAS DEL CANTÓN MONTÚFAR	
4.2.1. AFECTACIÓN EN LAS OPERACIONES	41
4.3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN COMERCIAL DE LAS EMPRESAS DEL CANTÓN MONTÚFAR	44
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	50

5.1. CONCLUSIONES	50
5.2. RECOMENDACIONES	51
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
VII. ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cierres y despidos a nivel mundial.....	14
Tabla 2. Operacionalización de variables	34
Tabla 3. Matriz de criterios de selección.....	35
Tabla 4. Proporción de población de entrevista.....	36
Tabla 5. Matriz de población de entrevista	36
Tabla 6. Afectaciones en el ámbito laboral.....	39
Tabla 7. Afectaciones ámbito comercial.....	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Red Atlas ti.	38
Figura 2. Afectación en las operaciones.....	41
Figura 3. Niveles de ventas.....	46
Figura 4. Recaudación de impuestos año 2020 cantón Montúfar.	47

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	56
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas.....	57

RESUMEN

Desde la interrogante, ¿cuál es la situación real en el ámbito laboral, operacional y comercial de las empresas del cantón Montúfar a consecuencia del estado de excepción ocasionado por Covid-19 durante el año 2020? Se plantea este informe, para el efecto, fue preciso utilizar un enfoque cualitativo de tipo bibliográfico, exploratorio y descriptivo. Se utilizó la entrevista a 15 empresas del cantón Montúfar, las cuales fueron tomadas en cuenta con base en criterios de selección, para lograr consolidar un estudio de caso que tome en cuenta a sectores comerciales, de servicios, lácteos y de transporte.

Los resultados que se obtuvieron arrojaron que, un 100% de las 15 empresas analizadas no hicieron uso de los despidos como política para superar diversos problemas en el ámbito laboral. Las empresas comercializadoras de insumos agrícolas que fueron seleccionadas ejecutaron acciones de ventas y estrategias comerciales que promovieron más actividades, sin la necesidad de contratar más talento humano. La mayoría de las empresas seleccionadas (12) tuvieron consecuencias negativas que incidieron en su producción y en lo comercial, precisamente por el hecho de que interrumpieron sus operaciones.

El caos que provocó la declaración de la medida del estado de excepción para evitar la propagación del Covid-19, afectó la prestación de servicios, 12 de las 15 empresas entrevistadas no pudieron reanudar sus operaciones al 100% y aún en la actualidad se encuentran con bajos niveles de ventas. 12 de 15 empresas tuvieron disminución en su demanda durante los primeros periodos del año 2020, sus niveles de ventas también fueron afectados; en cambio 3 de 15 muestran resultados positivo medios, y se puede decir que realizaron una extraordinaria labor al entender que tras una crisis hay una oportunidad, cumpliendo así el fundamento teórico de Nonaka (1988) que el caos y el desorden al ser analizados, entendidos y contextualizados ofrecen una alternativa de crecimiento.

Palabras Claves: Estado de excepción, empresas, laboral, operacional, comercial.

ABSTRACT

Based on the question: What is the real situation in the labor, operational and commercial areas of the companies in the Montúf Hernández Sampieri (2014) menciona que los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes y se quiere obtener información exacta para poder comprender el tema de estudio. ar canton as a result of the state of emergency caused by Covid-19 during the year 2020? This report is presented, for this purpose it was necessary to use a qualitative, bibliographic, exploratory and descriptive approach. In the Montúfar Canton 15 companies were interviewed, which were selected based on selection criteria in order to consolidate a case study that takes into account commercial, service, dairy and transportation sectors.

The results obtained showed that 100% of the 15 companies analyzed did not use layoffs as a policy to overcome various labor problems. The agricultural input trading companies that were selected implemented sales actions and commercial strategies that promoted more activities without the need to hire more human talent. Most of the selected companies (12) had negative consequences that affected their operations and business, precisely because they interrupted their operations.

The chaos caused by the declaration of the state of exception measure to prevent the spread of Covid-19 affected the provision of services; none of the companies interviewed were able to resume operations, and even today they have low sales levels. The 12 out of 15 companies had a decrease in their demand during the first periods of the year 2020, their sales levels were also affected. On the other hand, 3 out of 15 show average positive results, and it can be said that they did an extraordinary job in understanding that after a crisis there is an opportunity, thus fulfilling the theoretical foundation of Nonaka (1988) that chaos and disorder, when analyzed, understood and contextualized, offer an alternative for growth.

Key words: State of exception, companies, labor, operational, commercial.

INTRODUCCIÓN

En esta investigación se abordan temas importantes que permitirán realizar un análisis situacional en el ámbito laboral, operacional y comercial de las empresas de cantón Montúfar a consecuencia del Covid-19.

En el primer capítulo de esta investigación se efectúa, el planteamiento de una problemática sobre afectaciones que provocó el Covid-19 durante el año 2020, también, se implementan objetivos de investigación los cuales ayudarán a que se realice un análisis profundo de la situación real de las empresas del cantón Montúfar.

Entonces, para esta investigación se ha utilizado como base teórica a Nonaka (1988) con su "Teoría del Caos en las Organizaciones" que menciona que "el caos y el desorden son propiedades intrínsecas a la organización y que las perturbaciones que sufren las organizaciones, ante las cuales luchan los directivos, son realmente oportunidades de creación" (p. 30). Lo que se ha podido observar de manera notable porque, las empresas multiagrícolas han logrado adaptarse a una nueva forma de hacer negocios y comercializar sus productos, es decir que estas empresas han hecho frente a un fenómeno externo como la pandemia, siendo estratégicas y sacando a flote su capacidad de hacer negocios y ser competitivos en el mercado.

Se emplea un enfoque cualitativo de tipo bibliográfico, exploratorio y descriptivo que da paso a la utilización de la entrevista, la cual se realiza a las empresas del cantón Montúfar utilizando el catastro municipal, que da a conocer la existencia de varios negocios en la localidad para cual, se hace uso de varios criterios de selección que dan paso a la obtención de 56 empresas categorizadas como micro y pequeñas empresas.

Los resultados encontrados en esta investigación fueron de gran aporte para el planteamiento de conclusiones y recomendaciones, ya que, se basó fundamentalmente en tratar de entender las experiencias vividas durante la emergencia sanitaria, dando así a entender que el Covid-19 afectó mayormente a las operaciones y los niveles de ventas de las empresas y entendiendo que el sector de servicios y transporte fueron los más afectados.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Montúfar, cantón de la Provincia del Carchi, con su capital San Gabriel, ha sido denominado como uno de los mejores representantes del patrimonio cultural del país GAD Montúfar (2022). Se encuentra localizada al sector sur de la provincia del Carchi, exactamente a 40 km de la ciudad de Tulcán, es un cantón dedicado a actividades agrícolas y comerciales en su mayoría, actividades que le han permitido mantener una economía estable incluso en tiempos de pandemia.

La pandemia COVID 19, es un virus que ha afectado a empresas del mercado internacional, las cuales han tenido una marca posicionada y que han logrado crecer en el mercado durante varios años, hoy por hoy, se encuentran con flujos de efectivo reducidos y en casos más extremos, varias de estas empresas han tenido que cerrar o declararse en quiebra y no permanecer más en el mercado, dejando en el desempleo a cientos de personas a nivel mundial.

La emergencia sanitaria golpea de forma drástica a la estructura productiva y empresarial, según El Observatorio Covid-19 en América Latina y el Caribe (2020) menciona que durante los primeros 6 meses de la pandemia se evidenció el cierre de más de 2,7 millones de empresas y pérdidas de 8,5 millones de empleos a nivel mundial, de igual forma señala que el sector del comercio es el más afectado debido a que se perdió un aproximado de 1,4 millones de empresas al igual que solo en este sector el desempleo llegó a los 4 millones de personas que poseían un trabajo formal (Pág.12).

La reactivación implicaría cambios importantes en las empresas debido a que se deberá pensar en la seguridad de los trabajadores y los clientes, desinfectando los ambientes de trabajo, insumos de protección individual y escaneo de temperatura, de igual forma se dará una reorganización de la producción, ya que, lo más importante será la implementación de herramientas digitales que conduzcan al teletrabajo y sobre todo el cambio más significativo vendrá a la hora de buscar

nuevas formas de hacer negocios reorganizando la cartera de proveedores y enfocarse en las nuevas necesidades de los clientes.

De igual forma este observatorio explica de forma aún más detallada que las microempresas y pequeñas empresas son las más afectadas debido a sus ingresos y el número de trabajadores y al comportamiento diferente con las demás empresas que constan en la debida clasificación. (véase tabla 1)

Tabla 1. Cierres y despidos a nivel mundial

Categoría	Entidades cerradas	Despidos
Microempresa	2'650.528	6'383.958
Pequeña Empresa	98.780	1'512.655
Mediana Empresa	5.943	390.155
Grande Empresa	406	231.724

Nota: información tomada del Observatorio Covid-19 en América Latina y el Caribe (2020).

Las 12 empresas que se han venido construyendo a lo largo de los años en el cantón, se han visto afectadas por una pandemia que azotó al mundo tanto en temas de salud, como económicos, para esto, el gobierno estableció ciertos protocolos de bioseguridad con la finalidad de disminuir la propagación de un virus mortal, sin embargo, las operaciones de estas empresas se han visto afectadas haciendo que se reduzcan y por ende, también redujo su capacidad productiva, su capacidad laboral y la comercialización de sus productos.

Cabe recalcar también que, estas empresas no solamente son transformadoras de materia prima, sino también se los podría tomar como proveedores de negocios o empresas que hacen uso de los productos que estas comercializan. Ahora bien, un confinamiento que también es provocado por una pandemia ha causado que estas empresas no puedan continuar con sus actividades normales, también, la demanda ha disminuido y, por lo tanto, sus ingresos también se han visto afectados, haciendo que sus flujos de efectivo vayan decreciendo. Problemática que también se la puede vincular con el cierre de varias empresas que no han logrado cubrir sus deudas y llegar a sus objetivos de un incremento en las ventas. Estas empresas han tenido que adaptarse a nuevos cambios, que no estaban previstos, que son impredecibles y que son externos a estas, pero al mismo tiempo, estas empresas, inconscientemente han hecho referencia a La Teoría del Caos en las Organizaciones, planteadas por autores como Nonaka (1988) y Levy (1994) quienes mencionan que una empresa que se

encuentra en el caos, puede mantenerse despierta y obtener enseñanzas que le van a permitir sobrepasar sus límites y seguir presentes en el mercado.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la situación real en el ámbito laboral, operacional y comercial de las empresas del cantón Montúfar a consecuencia del estado de excepción decretado para evitar la propagación del Covid-19?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La realización de un análisis situacional permite conocer de qué forma se encuentran operando las empresas, conocer su situación en tiempos de caos, sus principales problemas en el ámbito laboral y comercial, este análisis permitirá la recolección de datos reales y verídicos mediante los cuales se puede llegar a conclusiones y establecer un cierto número de recomendaciones planteadas para la gerencia de estas empresas.

Es importante realizar esta investigación ya que, mediante un análisis situacional de las empresas se podrá presentar un informe detallado de las afectaciones que han sufrido los sectores empresariales que se desenvuelven en Montúfar y sean los gerentes y propietarios de las empresas los que tomen decisiones en favor de sus negocios.

Por otra parte, también es significativo realizar de esta investigación para conocimiento de las autoridades locales y también nacionales, de este modo, teniendo conocimiento de la situación actual de estas empresas, serán las autoridades quienes, en conjunto con los gerentes, propongan nuevos planes, diseños y estrategias que aporten al fortalecimiento de este sector debido a que es la principal fuente de empleo de la zona.

Esta investigación es relevante debido a que se puede realizar una interacción con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los cuales proponen varios temas a favor del fortalecimiento en varios aspectos de los países en desarrollo y subdesarrollo, sobre todo se hace referencia al Objetivo N° 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico,

que en abril del 2020 realizó una hoja de ruta en respuesta a las necesidades que tienen las empresas y pequeños emprendimientos a nivel mundial, buscando con esto un incremento en la economía a base de innovación, diversificación y aplicación de alta tecnología.

Es fundamental, que se haga referencia a esta investigación ya que, el actual gobierno ha propuesto planes, reformas laborales y estrategias a favor de las empresas, haciendo referencia también, a que se trabajara para fomentar el financiamiento a bajos niveles de interés, con el fin de que estas empresas puedan mejorar de forma gradual y de ese modo se logre un incremento económico. Ya que, la capacidad de las MIPYMES para sobrevivir sin efectivo es limitada. Se estima que las empresas formales en Ecuador tienen una capacidad de resistencia sin efectivo de 28 días, con gran heterogeneidad según sectores y tamaño de empresa: las microempresas podrían resistir unos 17 días, frente a los 31 de las pequeñas, los 32 de las medianas, y los 37 de las grandes (Camino-Mogro, S. et al., 2020).

Lo que se busca como academia, es la excelencia educativa y la investigación en temas de desarrollo sostenible, de esta forma esta investigación tiene un nivel de importancia en la universidad debido a que, gracias a estos temas y datos recopilados, la academia en conjunto con autoridades del cantón Montúfar, serán quienes puedan estrechar lazos que logren coordinar acciones a favor de estos negocios, de los estudiantes y de la ciudadanía en general. Y de igual forma esta investigación y análisis situacional podrá servir como antecedente para nuevas investigaciones o proyectos que se lleven a cabo en un futuro.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la situación en el ámbito laboral, operacional y comercial de las empresas del cantón Montúfar a consecuencia del Covid.19, durante el año 2020.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Describir la afectación del Covid-19 en el ámbito laboral, operacional y comercial de las empresas del cantón Montúfar.
2. Identificar el ámbito con mayor afectación en las empresas del cantón Montúfar.
3. Definir el sector empresarial mayormente afectado a consecuencia del Covid-19.

1.4.3. Preguntas de Investigación

1. ¿Cuáles son las afectaciones del Covid-19 en el ámbito laboral, operacional y comercial en las empresas del cantón Montúfar?
2. ¿Qué ámbito tuvo mayor afectación en las empresas del cantón Montúfar?
3. ¿Cuál es el sector empresarial mayormente afectado a consecuencia del Covid-19?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Una investigación realizada por Elizalde (2021) aborda la temática del estudio de los emprendimientos en tiempo de pandemia en Guayaquil. Los objetivos que se persiguen es determinar los negocios afectados durante la pandemia, el estado económico y laboral de los emprendimientos y localizar la relación entre las necesidades de los emprendedores y las medidas del gobierno. La metodología empleada consta de un enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptiva y una muestra de 50 emprendimientos, esta muestra se obtuvo mediante un muestreo no probabilístico intencional.

Los resultados exhiben que el 68% de los encuestados afirma que tuvo que despedir personal debido a la pandemia. Mientras el 32% no ha tomado esa decisión, estos negocios se dedican a la venta de celulares, equipo de cómputo, pastelería, heladería, entre otros. Otras alternativas que se han tomado es la disminución de los horarios laborales. Los principales problemas a los que se enfrentan los negocios son la desconfianza de los clientes por riesgo a contagiarse, disposiciones generadas por el COE, disminución de ventas y retraso de aprovisionamiento en importaciones, así como costos adicionales. El 68% de los encuestados manifiestan que no tuvieron la necesidad de cambiar sus operaciones para generar ingresos y el 32% han cambiado sus operaciones para generar ingresos de otras formas. El 44% manifiesta que la clientela se ha mantenido durante la pandemia, mientras que el 32% expresa que los clientes han aumentado. Entre las iniciativas que el Gobierno ha emitido para mejorar la situación de los negocios el 38% ha manifestado que lo mejor ha sido la simplificación de los tramites, por otro lado, el 30% expresa que ninguna de las iniciativas le ha sido útil. Un dato relevante es que 90% de los negocios indican que de seguir las restricciones actuales como: aforo mínimo, restricción de horarios y distanciamiento social podrían sobrevivir entre 6 meses a 1 año.

La relación de esta investigación es evidente dado que muestra la situación en la que se encuentran los negocios en el ámbito nacional, específicamente en la ciudad de Guayaquil. Las restricciones y las iniciativas emitidas por el Gobierno para mejorar la situación de los negocios. Asimismo, los negocios investigados son pertenecientes a Pymes por lo que reflejan las situaciones de pequeños negocios y como los mismos se enfrentan a la pandemia. Existen situaciones críticas como los negocios que pueden sobrevivir solo 1 año de seguir con las restricciones actuales.

Otro trabajo considerado es el elaborado por Palas & Salcedo (2021). Este artículo tiene como objetivo medir el impacto que han generado las medidas de confinamiento en las Pymes de la Provincia de El Oro en Ecuador. La metodología empleada consta del método deductivo, un enfoque cuantitativo y una encuesta, esta última estuvo compuesta de preguntas cerradas tipo Likert. El procesamiento de los datos se realizó mediante SPSS y la muestra empleada constó de 52 Pymes.

Los resultados muestran que el 90% de las Pymes fue afectada en la sostenibilidad financiera, dada la pérdida de liquidez y aumento de costos de operación. En cuanto a las operaciones el 60% se ha visto afectada en la escasez de Materias Primas, el 20% por falta de insumos y el otro 20% por falta de proveedores. Por otro lado, el 40% se ha visto en la necesidad de despedir empleados, mientras el 40% ha tenido que cerrar su negocio. En cuanto a la comercialización el 90% de las Pymes ha empleado las redes sociales como medio para la atención al cliente.

La relación es clara, este antecedente aborda la situación de las empresas Pymes de la Provincia de El Oro, la misma ha mostrado varias circunstancias negativas en las que se ven envueltas. Este análisis presenta características similares a las que se tocarán en la presente investigación.

Otro antecedente considerado para el desarrollo de la presente es el informe el realizado por Leiva et al. (2021). Este informe aborda los datos generales de las empresas, así como, impacto económico, empleo, ventas, indicadores económicos, financieros, la internacionalización, las actividades con clientes proveedores, actividades operativas y estratégicas. A esto se suma la actividad innovadora, la financiación y el rendimiento. Los objetivos contemplan estimar el impacto provocado por la Covid-19 en empleo, ventas y varios indicadores económicos. También se busca el impacto de la crisis en las organizaciones. Y finalmente, se estudian las estrategias innovadoras y de financiamiento para hacer frente a esta

situación. La metodología está compuesta por una muestra de empresas PYME activas de la ciudad de Córdoba en Costa Rica. Los resultados establecieron que el 59,2% de la muestra son microempresas, el 30,3% con pequeñas y el 10,5% con medianas. La antigüedad de las empresas es de 13 años. El 16% de las empresas han aplicado el teletrabajo, pero solo el 30% planea mantener esta alternativa cuando finalice la pandemia.

En el ámbito laboral el 31,3% de las Pymes disminuyeron el número de empleados y el 51,9% mantuvo el número de empleados que tenía antes de la pandemia, solo el 16,8% aumentó las contrataciones. Respecto a las ventas el 60,2% de las empresas experimentó una reducción, mientras el 23,3% se mantuvo y el 16,5% aumentó las ventas. El porcentaje de variación general es de 23,6% en reducción de las ventas. En el ámbito operativo las actividades que se han afectado son: cambio en oferta de productos o servicios y adaptación a la crisis en canales de ventas. A esto se suma que las empresas han cancelado las inversiones previstas, se ha realizado un plan de gestión de riesgos y se ha adoptado medidas para mejorar la liquidez de la empresa.

Este informe se relaciona con la presente dado que visualiza la situación de las empresas en los ámbitos laboral, comercial y operacional de las Pymes en Costa Rica. Claramente se han generado varios cambios como disminución de los empleados, disminución en ventas e incluso cambios operativos en las actividades de las empresas. Asimismo, se han generado cambios como: teletrabajo, establecer planes de gestión de riesgos, cambios en los medios de atención al cliente, entre otros.

En base a la investigación realizada por Mera y Vera, (2012) sobre el "Diagnóstico situacional de la gestión empresarial de las empresas de la Provincia del Carchi, esta investigación es importante ya que posee un enfoque de tipo cualitativo con un tipo de investigación exploratoria que les permitió la realización de una revisión bibliográfica obteniendo como resultados los obstáculos y alternativas por las que tienen que pasar las empresas de la provincia del Carchi, haciendo énfasis en que cualquier alternativa planteada no es más que el resultado de la autogestión de los gerentes de las empresas de esta zona y se propone la realización de planes productivos que sean habituales para el cumplimiento de objetivos.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Teoría del Caos

Sin duda alguna, las empresas son un elemento clave en el desarrollo social y económico del ser humano. Cabe recalcar que las organizaciones empresariales, son fuente de ingresos económicos de varias familias, y a su vez son responsables de satisfacer las necesidades de la sociedad. Según el documento de Salazar (2017) menciona que Edward Lorenz, propone la teoría del caos, la cual plantea que el mundo no tiene un patrón fijo o continuo, por el contrario, se comporta de manera confusa ya que, los sistemas y procesos dependen de las diversas circunstancias que suceden en el mundo, afectando directamente las actividades laborales, operativas y comerciales de las distintas empresas.

La aplicación de esta teoría en las organizaciones mediante un enfoque tradicional de la gerencia, basándose en la planificación, organización, dirección y control, permite llegar a procesos de cambio, a través de procesos de innovación. Para ello Nonaka (1988) indica que "el caos y el desorden son propiedades intrínsecas a la organización y que las perturbaciones que sufren las organizaciones, ante las cuales luchan los directivos, son realmente oportunidades de creación" (p. 30). Las empresas a lo largo de su trayectoria pueden tener eventos impredecibles que afecten de manera indirecta o directa a las actividades operativas o comerciales que se realizan y también pueden afectar al mercado laboral.

En la actualidad, varias empresas fueron afectadas por un acontecimiento impredecible, que en este caso es el COVID 19, un hecho que nadie sabía que iba a suceder y de los impactos que provocaría en las empresas. Dentro de toda organización o empresa existen irregularidades, que por más pequeña que sea la acción, pueden ocasionar grandes crisis perjudicando a toda la empresa.

Sin embargo, estas irregularidades o acontecimientos impredecibles pueden ser una oportunidad para planificar nuevas estrategias que le permitan mejorar sus procesos productivos y por ende tener una mejor capacidad productiva. Por ello, es necesario que tanto los gerentes como el talento humano de las empresas se preparen para adaptarse a los cambios que se originen tras un acontecimiento impredecible.

2.2.2. Laboral

El mercado laboral en su mayoría resultó afectado por las medidas de bioseguridad y distanciamiento social implantadas por los gobiernos de cada país. Según la CEPAL (2020), “el empleo, el comercio, los restaurantes, hoteles y la industria de manufactura sean los sectores más afectados, mientras que el trabajo en sector agropecuario (indispensable para la subsistencia general) está con un riesgo de pérdida (temporal) medio-bajo” (p. 3)

Además, Nonaka (1988) hace referencia que, en la Teoría del Caos en las Organizaciones, estas actividades se pueden ver afectadas por sucesos que no pueden ser controlados por las mismas empresas y sus gerencias, por lo tanto, estos deben adaptarse a nuevos acontecimientos, que seguirán surgiendo de forma continua y de tal forma, estos ayudan a la empresa a crear oportunidades a base de una crisis.

2.2.2.1. Capacidad laboral

La capacidad laboral es un factor indispensable para que se desarrollen las actividades empresariales, para ello es necesario aplicar una metodología de evaluación, al respecto Pardo (2015) menciona que:

Permite conocer las capacidades funcionales, las aptitudes y facultades psicofísicas que debe poseer un trabajador para desarrollar una actividad determinada, las tareas asignadas a cada ocupación, los posibles riesgos derivados de la actividad profesional y las circunstancias específicas del ambiente de trabajo que puedan incidir en la valoración de la capacidad laboral de los trabajadores. (p. 664)

Por medio de una metodología de evaluación, se puede conocer a los colaboradores y saber que ellos estén ejerciendo sus actividades de acuerdo con su perfil profesional y de forma dinámica, también identificamos aptitudes adicionales que son requeridas para el desarrollo de tareas. Por otro lado, la capacidad laboral también se enfoca en qué; el trabajo no debe repercutir de forma negativa en la salud o que este se convierta en un riesgo para la realización de actividades, es decir, que se vela por la integridad física, emocional, psicológica con la finalidad de obtener un desarrollo óptimo y eficaz en la organización.

Los recursos humanos han obtenido un papel estratégico a lo largo del tiempo, dado que el cumplimiento de los objetivos en las empresas depende generalmente de los empleados. Por ello, la importancia de generar recursos humanos comprometidos, motivados y con sentimientos de pertenencia e identificación con las operaciones de la empresa es imprescindible. El empleado debe convertirse en un activo principal para la organización, y es el tipo de dirección de esta lo que hace esta situación posible, cuando los directivos se convierten en agentes de cambio permanentemente (Acosta, Fernández, & Molión, 2002).

La dirección requiere del cumplimiento de varias exigencias como: asunción de riesgos, innovación constante, flexibilidad, visión del futuro, trabajo creativo, entre otros. Por ello, en la actualidad resulta conflictivo asumir exitosamente las tareas sin poseer una posición clara, transparente y abierta en el ámbito personal y organizativo.

La planificación es una función que facilita la anticipación a eventos futuros y prever que acciones se llevaran a cabo, es una estrategia de cambio en la cual se parte de un diagnóstico actual para determinar donde se encuentra la organización con respecto al talento humano. A partir de esta información y con la participación de todos los interesados se realiza un programa de acciones estratégicas para el cumplimiento de las metas empresariales.

La dirección estratégica permite observar el funcionamiento de la organización en un ambiente, este proceso es continuo y requiere de interrelación entre influencias internas y externas para alcanzar el nivel de exigencias de la competencia. En este caso se puede emplear la dirección estratégica y la planificación para generar acciones que mejoren las actividades comerciales, operativas y laborales de las empresas que se han visto envueltas en cambios emergentes, dada la crisis sanitaria del Covid-19.

2.2.2.2. Gestión de recursos humanos

“Es un enfoque estratégico para adquirir, desarrollar, gestionar, motivar y lograr el compromiso de los recursos clave de la organización: las personas que trabajan en ella y para ella” (Acosta, Fernández, & Molión, 2002, p.53). Una persona es más importante que cualquier otro recurso, dado que es el objeto de la sociedad, es decir, es la cara de la empresa ante los clientes y su desempeño influirá en el actuar de los clientes. Hace algunos años se valoraba sobre las personas el hardware, no obstante,

hoy en día se sabe que el desarrollo tecnológico va de la mano con las capacidades del personal, mismo que requiere de una capacitación acorde para su aprovechamiento.

La gestión abarca decisiones y acciones directivas que influyen en las relaciones de la organización con los empleados. Esta gestión integra elementos con vínculos entre sí, y cuyo objetivo principal es la unificación de cada elemento, su capacitación, motivación y mejora de calidad de vida, para obtener su esfuerzo consciente y alcanzar la eficiencia y eficacia en la organización.

2.2.2.3. Teletrabajo

Es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin que se requiera la presencia física del trabajador en un lugar específico. (Buirá, 2012, p.24)

Del concepto se puede destacar el uso de TIC y que no se requiera la presencia del trabajador en un lugar específico. Esta alternativa de trabajo se ha empleado en la presente crisis sanitaria para evitar contagios por movilización de los empleados a sus lugares de trabajo. El teletrabajo ha generado algunos beneficios como, el ahorro en el transporte, la eliminación en tiempo de movilización, convivir más con el entorno familiar, eliminación de alimentación fuera del hogar, e incluso en las empresas se ha disminuido los costos por mantenimiento, internet, y en algunos casos hasta los conflictos personales con los compañeros de trabajo. También se han presentado algunas desventajas como, el limitado control sobre las funciones del personal, la invasión a la privacidad y horarios de trabajo fuera del tiempo establecido, e incluso aumento del estrés y costos de operación desde el domicilio que, en general asumían los empleados y no las empresas. Algunas empresas han optado por esta alternativa de trabajo para mantener el mayor número de empleados y disminuir los contagios, otras empresas no han podido optar por esta decisión debido a su forma de organización. Sin embargo, las empresas que lo han implementado se han planteado la posibilidad de mantenerlo después de superar la pandemia.

2.2.3. Operacional

Demuner, González & Ibarra (2017) manifiestan que "El aspecto operacional y de mercadeo en las empresas es el más problemático para la sobrevivencia de estas, mientras que en la fase de consolidación el aspecto financiero es el que toma mayor relevancia" (párr.45).

Mediante el contenido anterior, se determina que las operaciones dentro de una empresa ocupan un papel fundamental, el cual se basa en la, producción de bienes y la prestación de servicios, este aspecto importante permite que la organización en sí logre cumplir con las metas planteadas, con el objetivo de que, se adapten a los cambios y no perjudique a los recursos financieros de las entidades.

Según Terán (2015) el análisis operacional enfocado en la organización internacional del trabajo.

Se utiliza para estudiar todos los elementos productivos e improductivos de una operación, con el propósito de incrementar la productividad por unidad de tiempo y reducir los costos unitarios, al tiempo que se mantiene o mejora la calidad. Este análisis es tan efectivo en la planeación de nuevos centros de trabajo como en el mejoramiento de los existentes. (p. 21)

Es indispensable que el mejoramiento continuo de las organizaciones tenga un enfoque operativo, el cual muestre las técnicas para aumentar la productividad, mediante un proceso eficiente donde permita conocer la realidad de las operaciones que tiene cada empresa, enfocándose en las condiciones de cada una de ellas.

2.2.3.1. Orden

La definición de este término varía acorde a su contexto, en este caso se empleará en función de la organización. Esto viene a ser un sistema de actividades interdependientes que incluyen diversos grupos caracterizados como interesados en el comportamiento de una entidad (Fernández & Sánchez, 2007). El orden en este apartado se emplea para referirse a la organización de las empresas ante aspectos como la, readaptación y clima laboral en el ámbito de la crisis sanitaria.

2.2.3.2. Control

“El control es un término amplio que, dependiendo de su contexto, representa alguna función” (Tecnatura en Gestión Universitaria, 2021), en este apartado hace referencia al control que se ejerce en el negocio referente a toma de decisiones y registro de actividades.

2.2.3.2.1. Normas de control interno

“Es un proceso continuo, realizado por la dirección, administración y otros empleados de cada entidad en razón a sus atribuciones y competencias, para proporcionar seguridad razonable, respecto a si se han logrado los objetivos trazados” (Fonseca, 2007, p.304). Este control requiere de medidas para su monitorización, al ser interno, corresponde a los directivos y a cada área su descripción y registro. La normativa se establece en función de las características y necesidades de cada empresa.

2.2.3.3. Prevención

“La Prevención se define como las “Medidas destinadas no solamente a prevenir la aparición de la enfermedad, tales como la reducción de factores de riesgo, sino también a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecida” (OMS, 2022).

2.2.3.3.1. Plan de contingencia

Este plan prevé determinar, coordinar y actualizar actividades ante una situación emergente (Agua para la vida, 1998). El plan también requiere de estrategias que establezcan los recursos, responsables y tiempos para la ejecución. El objetivo principal, es garantizar que la respuesta sea eficiente y efectiva ante situaciones negativas como las que se han presentado.

2.2.3.3.2. Gestión de riesgos

El riesgo es la probabilidad de que algo ocurra y que influencia en los objetivos, este aspecto se mide en la posibilidad de ocurrencia y los efectos que produzca. En cuanto a la gestión de riesgos, podemos decir que es la estructura que dirige las actividades de control eficaz y eficiente de los efectos negativos y oportunidades que se presenten con el riesgo a tratar. (Atehortúa, Bustamante, & Valencia, 2008). La gestión de riesgos es necesaria para considerar todos los peligros que puedan presentarse, ya sea en planificaciones o en ejecución de actividades. En la situación

actual provocada por el Covid-19, se hace mucho mayor el empleo de la gestión para disminuir y evitar los contagios en las empresas, ya sea con reducción de contacto, implementación de protocolos de bioseguridad, e incluso el establecimiento de chequeos continuos.

2.2.4. Comercial

Malhotra (2016) menciona que:

La investigación comercial como la identificación, recopilación, análisis y difusión de la información de manera sistemática y objetiva, con el propósito de mejorar la toma de decisiones relacionadas con la identificación y solucionar problemas y oportunidades de mercadotecnia, se apuntan en esta definición dos importantes características, tanto el proceso de investigación debe ser sistemático y objetivo, así mismo, el autor señala las fases de una investigación, identificación de necesidades de información, recopilación de la información, análisis de la información y difusión de la información. (p. 19)

Es importante conocer que la comercialización, es un conjunto tanto de acciones como de estrategias que desarrollan las empresas, pero sobre todo es indispensable para poner en marcha la venta de un producto, también es necesario conocer el entorno organizacional, teniendo en cuenta las necesidades que tiene el cliente al momento de hacer una compra.

2.2.4.1. Demanda

Riofrio (2016) menciona que "La demanda es la cantidad de bienes y/o servicios que los compradores o consumidores están dispuestos a adquirir para satisfacer sus necesidades o deseos, quienes, además, tienen la capacidad de pago para realizar la transacción a un precio determinado y en un lugar establecido" (p.54).

Se debe estar al tanto que, la demanda establece la magnitud de una inversión porque, sin realizar un análisis de este factor, la empresa podría llegar al fracaso, esta busca la forma más eficiente de asignar recursos, los cuales muchas veces son limitados.

2.2.4.2. Ventas

Jerez (2015) define que:

Las ventas son un contrato en el que el vendedor se obliga a transmitir una cosa o un derecho al comprador, a cambio de una determinada cantidad de dinero, la venta puede considerarse como un proceso personal o impersonal mediante el cual, el vendedor pretende influir en el comprador. (p. 78)

Las ventas son un factor que se debe conocer a fondo debido a que, es todo un proceso, que empieza por la identificación de un grupo objetivo, tener contacto con los individuos y conocer sus necesidades para poder satisfacerlas. Las ventas son un desafío que día a día tienen todas las empresas, ya que no siempre se puede lograr el objetivo que se pretende, pero cada cliente es una oportunidad más de incrementar la rentabilidad de la empresa y poder llegar a la meta planteada, teniendo en cuenta, que el cliente siempre tiene la razón.

2.2.5. Crecimiento Económico

Plan de Ordenamiento y Desarrollo Territorial Carchi (2019-2023)

En los últimos años la economía de la provincia no ha tenido una tendencia definida de crecimiento o decrecimiento, para el año 2014 el Valor Agregado Bruto (VAB) del Carchi crece un 11,30%, lo que significa el mayor crecimiento de los últimos años seguido del 2015 que crece 7,56%, luego de estos años se presenta una etapa de decrecimiento, es así como el año 2016 este valor presenta una caída de -3,09% y el 2017 del -0,10%; para el año 2018 el VAB crece levemente (0,16%). (Pág. 13)

Es importante el estudio del crecimiento económico en la provincia del Carchi y sobre todo en el cantón Montúfar, ya que, como se aprecia en los datos anteriores, el nivel económico ha ido decayendo conforme han pasado los años, por lo tanto, se deduce que, con la llegada de una emergencia sanitaria, el crecimiento económico se ha visto afectado, debido a un bajo nivel de ventas en las empresas de la zona, por la readaptación a la cual tuvieron que enfrentarse.

De igual forma, el PDOT (2019-2023) menciona que en el año 2018 y basándose en los datos estadísticos proporcionados por el INEC, el 43% de empresas o compañías que se establecieron en el Carchi, son pertenecientes a sectores como, comercio,

agricultura, ganadería y pesca, sin embargo, no se considera que haya existido un crecimiento en cuanto al número de empresas en los últimos 2 años.

2.2.6. Covid-19

La OMS (2020) lo define como una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2. Por lo tanto, la mayoría de las personas experimentarán una enfermedad respiratoria que se torna de leve a moderada y en la actualidad se recupera sin ningún tratamiento especial.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

Los eventos externos a las empresas del cantón Montúfar, permiten retomar la Teoría del Caos en las organizaciones planteada por Nonaka (1988), mencionando que, el caos y el desorden son propiedades de un fenómeno externo y ajeno a las empresas, tomándolo como base para la readaptación de sus actividades, y la búsqueda de oportunidades y mejoras que se puedan utilizar a la hora de tomar decisiones.

3.1.1. Enfoque

Según Hernández Sampieri (2014), el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos y análisis, los mismos que, permiten dar respuesta a las interrogantes planteadas, también hace necesario la aparición de nuevas incógnitas durante toda la investigación. El enfoque utilizado fue de carácter cualitativo ya que, por medio de este, se busca realizar un análisis situacional a las empresas del cantón Montúfar, a consecuencia de un fenómeno no estudiado y desconocido, sobre la base de esto, fue posible el desarrollo de un estudio de caso.

3.1.2. Tipo de Investigación

Los tipos de investigación que se emplean son: bibliográfica, exploratoria y descriptiva ya que, mediante las mismas, se podrá realizar un análisis situacional en el ámbito laboral, operacional y comercial de las empresas del cantón Montúfar a consecuencia del Covid.19.

3.1.2.1 Bibliográfica

La Universidad de la República de Uruguay (2020), menciona que, se entiende por investigación bibliográfica, a la etapa de la investigación científica donde se explora la producción de la comunidad académica, sobre un tema determinado. La utilización de este tipo de investigación es importante ya que, permite la observación de documentos e información relevante para poder enriquecer la exploración. También, dio paso a que se indague en documentos, artículos o informativos de manejo o conocimiento público, permitiendo realizar un efectivo análisis de la situación de las empresas del cantón Montúfar en tiempo de Covid-19.

3.1.2.2. Exploratoria

Hernández Sampieri (2014) menciona que, los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación, poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes y se quiere obtener información exacta para, poder comprender el tema de estudio. Es un tipo de investigación, mediante la cual se extraen resultados para la generación de conclusiones, basándose en las vivencias y los puntos de vista de las personas o grupos de exploración. Fue preciso utilizar este tipo de investigación debido a que, permite al investigador involucrarse en temas desconocidos como el Covid-19 dado que, es una enfermedad de la cual no se poseían registros, por esta razón, es importante que se pueda explorar y describir las afectaciones que tuvieron las empresas entrevistadas del cantón Montúfar.

3.1.2.3. Descriptiva

Hernández Sampieri (2014) menciona que, este tipo de investigación busca especificar las propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, describiendo tendencias de un grupo o población, logrando especificar las propiedades, características y perfiles de las empresas de dicho cantón, en

cuanto al ámbito laboral, a los procesos operacionales y en cuanto a la oferta y demanda de lo comercial, a consecuencia del Covid-19.

Se utiliza este tipo de investigación dado que, permite identificar de forma exacta las características de una población, lugar o proceso ambiental, a su vez, esta permite que el investigador, posea un conocimiento más amplio sobre los temas explorados anteriormente, sin basarse en la relación de dimensiones, sino enfocándose netamente en describir algo que ya ocurrió.

3.1.3. Estudio de Caso

Para esta investigación fue necesario hacer uso de un estudio de caso con enfoque cualitativo, para lo cual se deben cumplir los siguientes pasos que se detallan a continuación:

1. Selección del caso.

El investigador debe saber lo quiere estudiar o conocer, para seleccionar un tema que sea relevante y apropiado. Para este caso, el tema seleccionado fue un análisis situacional en el ámbito laboral, operacional y comercial de las empresas del cantón Montúfar a consecuencia del Covid-19, para esta selección, fue necesario realizar primero una observación y plantearse el tema de estudio.

2. Elaboración de preguntas.

Una vez que se tenga identificado el tema a estudiar, el investigador deberá plantear preguntas sobre lo que se quiere averiguar o saber, y ya finalizado el estudio, se pueda dar respuesta a las interrogantes. En este caso, se planteó las preguntas de investigación que corresponden también a cada objetivo y variables determinadas.

3. Localización de fuentes y recopilación de datos.

Utilizando técnicas como la entrevista, dirigida hacia los sujetos de estudio, se obtendrá información necesaria y relevante, para este caso, fue necesaria la aplicación de una entrevista estructurada, aplicada directamente a los gerentes, las preguntas abiertas permitieron la obtención de mejores resultados, los cuales dan paso a realizar un mejor análisis, y entendimiento del tema investigado.

4. Análisis e interpretación de la información obtenida.

Una vez obtenida la información y recopilado los datos, se procede a comparar los mismos con la hipótesis o idea a defender que se haya planteado el investigador. Por lo tanto, en este caso, los resultados permiten la aceptación de la idea a defender planteada ya que, las empresas del cantón Montúfar fueron afectadas tanto en la parte comercial, como en las operaciones a consecuencia del Covid-19.

5. Elaboración del informe.

Para finalizar con el estudio de caso, se procede a realizar el paso más importante, el cual trata de la presentación de un informe, detallando los resultados obtenidos y realizando el respectivo análisis, en el cual se podrá dar respuesta a las interrogantes planteadas al inicio de la investigación; precisamente es lo que se procede a realizar en este caso, una vez que ya se cumplieron los pasos anteriormente propuestos y explicados.

3.2. IDEA A DEFENDER

El estado de excepción para evitar la propagación del Covid-19, afectó al ámbito laboral, operacional y comercial de las empresas entrevistadas del cantón Montúfar.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

El estudio permite entender la definición de laboral tomando en cuenta al personal infectado, despedido y personal actual con el que cuentan las empresas. Operacional hace énfasis en saber cómo se manejó la organización en sus roles, y conocer si se tomaron las debidas prevenciones para cumplir con las mismas al 100%, mientras que, en comercial, se toma en cuenta la demanda y los niveles de ventas que generaron las empresas del Cantón Montúfar durante el año 2020.

Tabla 2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Laboral	Talento humano antes de pandemia	✓ Número de trabajadores antes de pandemia	Entrevista	Listado de preguntas (abiertas)
	Talento infectado por Covid-19	✓ Número de trabajadores actuales		
	Talento humano en Teletrabajo	✓ Porcentaje en teletrabajo		
	Despidos	✓ Total, de despidos		
Operacional	Orden	✓ Modificación de operaciones. ✓ Organización.	Entrevista	Listado de preguntas
	Control	✓ Normas de control interno ✓ Plan de contingencia		
	Previsión	✓ Plan preventivo para nuevos contagios		
Comercial	Demanda	✓ Nivel de disminución	Entrevista	Listado de preguntas
	Ventas	✓ Nivel impacto ventas		

Nota: se muestran las dimensiones que se toman en cuenta para el desarrollo de la investigación con base en la Organización Internacional del Trabajo (2020).

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Método Inductivo

Fue preciso usar el método inductivo en esta investigación ya que, permite utilizar el razonamiento a partir de varios hechos, y mediante el cual se obtiene conclusiones válidas a cerca de la investigación, por esta razón este método permite que, en este estudio, se utilice la entrevista para poder realizar un análisis situacional en el ámbito laboral, operacional y comercial de las empresas del cantón Montúfar a consecuencia del Covid-19, aplicado directamente a los gerentes de cada empresa. Para poder realizar un análisis situacional a las empresas del cantón Montúfar, y poder conocer en qué grado les afectó la crisis sanitaria, es preciso utilizar herramientas

cualitativas como Atlas. ti, que permiten realizar ciertos análisis y llegar a conclusiones genuinas para la investigación, basándose en definiciones, tablas y gráficos que consienten tener un conocimiento más amplio acerca de lo que se está investigando, y de esa forma, poder presentar resultados verídicos que aporten al investigador.

3.4.2. Técnicas

3.4.2.1. Entrevista

Amaya y Troncoso (2016) mencionan que, la entrevista es una de las herramientas para la recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, este tipo de técnica permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción verbal con el investigador, y de esa forma, resulta más fácil que el entrevistador comprenda de mejor manera las vivencias o experiencias del objeto de estudio.

3.5. POBLACIÓN

Es importante destacar que, para poder lograr los objetivos planteados, se utiliza el catastro municipal, del cual se extraen varias empresas elegidas bajo ciertos criterios de selección que se presentan a continuación. (Véase tabla 3).

Tabla 3. Matriz de criterios de selección.

Elemento	Descripción
Número de trabajadores	Las empresas deben poseer un número mayor o igual a 3 trabajadores.
Tiendas y Pequeños negocios	Es importante que estos negocios no sean tomados en cuenta, dado que, al ser los propietarios los que asumen los roles, no se puede realizar un análisis laboral tomando en cuenta el número de trabajadores, y en las operaciones no se podría conocer con exactitud los cambios en el control a empleados, la implementación de la gestión de riesgos y la organización interna.
Servicios Profesionales	Estas personas ofertan sus servicios, poniendo a la orden de la demanda su intelecto, lo cual no permite realizar un análisis laboral y operacional.
Ubicación	Las empresas deben estar ubicadas en la ciudad de San Gabriel, debido a que ahí se encuentra la mayor concentración de comercio.

Nota: se muestran los criterios de selección para conservar el estudio de caso.

Ahora bien, en el cantón Montúfar se registraron alrededor de 56 empresas de las cuales se procedió a realizar un cálculo proporcional que se presenta a continuación en la siguiente tabla. (Véase tabla 4)

Tabla 4. Proporción de población de entrevista.

Sector Empresarial	Nº de empresas existentes	%	Ejecutadas
Comercial	27	48%	7
Servicios	18	32%	5
Lácteo	8	14%	2
Transporte	3	5%	1
Total	56	100%	15

Nota: se procede a ejecutar 15 entrevistas ya que son proporcionales con las 56 empresas existentes según el catastro municipal.

Se recalca también que el cálculo se lo realizó debido a que empresas como Supermercado Bastidas, Quesería la Delicia y lácteos Prodalsan, entre otras, no dieron acceso a esta información debido a que mencionaron que es privado.

Tabla 5. Matriz de población de entrevista

Empresa	Sector
"ABONPROD" Cia. Ltda	Comercial
"MULTIAGROGAN" S.A	
Comercial "GUAPOS"	
"FERRETERIA ARMAS"	
Almacén " LA GRANJA"	
Comercial "VACA"	Servicios
Comercial "AGRINSA"	
Lubricadora "SAN GABRIEL"	
Mecánica "CORTÉZ"	
Lubricadora "BABY CAR"	
Lubricadora "EL CAPULÍ"	Lácteos
Mecánica Industrial "AGROTEC"	
Lácteos Montúfar "MONTUSANLAC" S.A	
Procesadora "LÁCTEOS GONZALES"	Transporte
"TRANSPORTES ALTAMIRANO" S. A	

Nota: se muestran las 15 empresas a entrevistar tomando en cuenta a la mayoría de los sectores empresariales existentes.

3.4. Procedimiento para análisis de los datos recolectados

Una vez realizadas las entrevistas pertinentes, es necesario que estas sean guardadas en el software Atlas.ti, siendo esta una herramienta que permite al investigador, la realización de análisis cualitativos, con el objetivo de facilitar el trabajo ya que, mediante esta herramienta, se pueden procesar archivos de gran tamaño, ya sea de audio o video, y si bien, el programa no trabaja solo, es un asistente para que el investigador, pueda agilizar el proceso de análisis e interpretación de datos o resultados.

En esta investigación fue oportuno utilizar esta herramienta, realizando todos los procesos adecuados, para poder efectuar las redes pertinentes, mismas que aporten al planteamiento de conclusiones y recomendaciones. En primer lugar, se realizó la subida de los archivos multimedia, y separación de la información en citas libres, con el objeto de extraer la información más importante y que de ese modo, resulte más fácil la codificación.

Paso 1. Citas libres

En este paso, se procedió a realizar la selección de conceptos o elementos claves, que sirvieron luego para la asignación de códigos, que tengan concordancia y guarden relación con las citas antes expuesta.

Paso 2. Creación de códigos

Es importante la asignación de códigos ya que, aporta de forma directa a la hora de la creación de la red final; son precisamente estas palabras claves las que van a servir para poder darle sentido a toda la red que se desee crear.

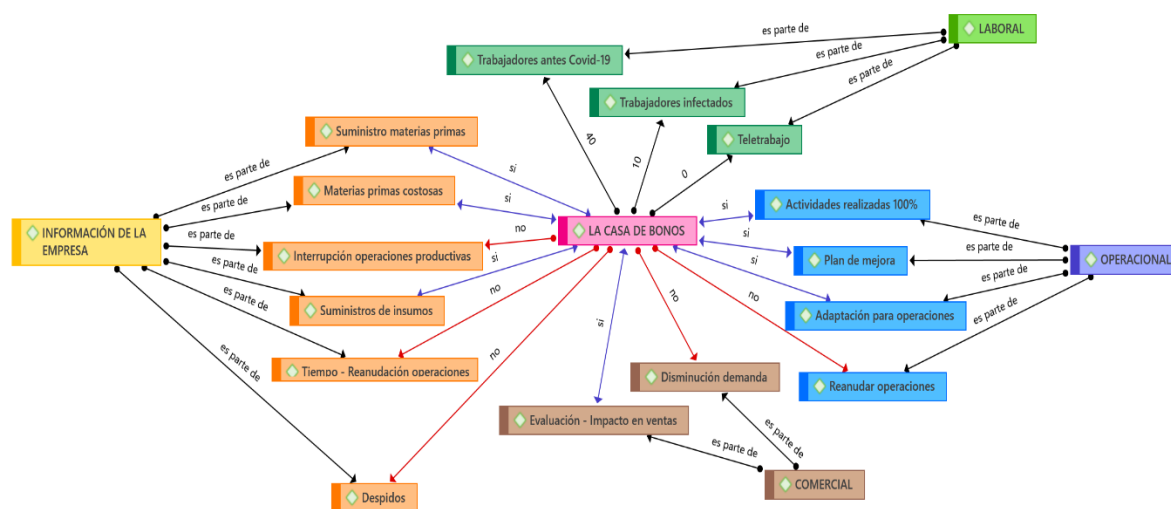
Paso 3. Relación de códigos

En este apartado, el investigador tiene la potestad de usar tipos de relaciones para enlazar los códigos, o simplemente enlazar de forma que no se utilicen palabras en las líneas guías.

Paso 4. Creación de Red

Para finalizar el proceso, el investigador tiene la libertad de escoger el diseño de la red que desea, se puede agregar color a cada código, buscar la forma adecuada de las rutas y administrar las relaciones de los códigos, de acuerdo con su conveniencia.

Figura 1. Red final de entrevistas



Nota: se presenta un ejemplo de la red finalizada tomando en cuenta los pasos expuestos anteriormente.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis Del Ámbito Laboral De Las Empresas Del Cantón Montúfar

4.1.1. Afectación ámbito laboral

Tabla 6. Afectaciones en el ámbito laboral

Empresa	Número de Trabajadores	Dimensión		Teletrabajo
		Despidos	Personal Infectado de COVID-19	
"ABONPROD" Cia. Ltda	40	0	10	0%
"MULTIAGROGAN" S.A	7	0	7	0%
Comercial "GUAPOS"	7	0	2	0%
"FERRETERIA ARMAS"	15	0	10	0%
Almacén " LA GRANJA"	8	0	7	0%
Comercial "VACA"	5	0	5	0%
Comercial "AGRINSA"	10	0	8	0%
Lubricadora "SAN GABRIEL"	4	0	2	0%
Mecánica "CORTÉZ"	3	0	1	0%
Lubricadora "BABY CAR"	4	0	4	0%
Lubricadora "EL CAPULÍ"	3	0	3	0%
Mecánica Industrial "AGROTEC"	3	0	3	0%
Lácteos Montúfar "MONTUSANLAC" S.A	7	0	3	0%
Procesadora "LÁCTEOS GONZALES"	55	0	45	0%
"TRANSPORTES ALTAMIRANO" S. A	9	0	5	0%
TOTAL	180	0	115	0%

Nota: se muestran las dimensiones del ámbito laboral tomadas en cuenta para las entrevistas.

Como refiere CEPAL (2020), la actual crisis sanitaria ha causado fuertes efectos en el ámbito de la salud, y profundas implicaciones sobre el crecimiento económico y el desarrollo social, por ende, muchas empresas se han visto afectadas, y se han generado fuertes tensiones que limitan su competitividad y supervivencia. Sin embargo, las empresas entrevistadas en Montúfar se encuentran exceptas de los despidos resultantes del Covid-19 ya que, gran parte de las industrias que laboran aquí requieren de la presencialidad. En Ecuador, la crisis provocada por el Covid-19, ha sido bastante severa, debido al confinamiento estricto y a las medidas adoptadas por el gobierno para detener la propagación del virus tales como, restricciones a la

libertad de reuniones y de tránsito, toque de queda, cierre de fronteras, instauración del teletrabajo y suspensión de actividades no esenciales, mediante un Decreto ejecutivo N°1017, que se estableció el 17 de marzo del año 2020; como consecuencia a estas medidas implantadas, el empleo adecuado llegó a sus niveles más bajos durante el año 2020.

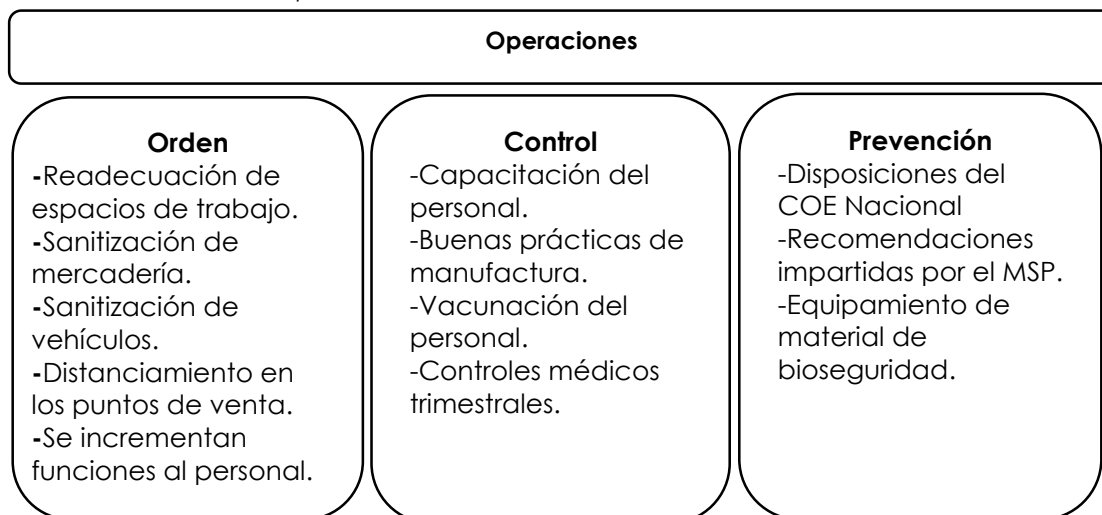
Según el INEC, durante la emergencia sanitaria en el año 2020, la tasa de desempleo ascendió en un 13% a nivel nacional, por el contrario, en las empresas entrevistadas del cantón Montúfar el escenario es completamente diferente, ya que, al ser un sector principalmente agrícola, lo que más necesitaron, fue la presencialidad de sus trabajadores para poder realizar un buen enfrentamiento a la emergencia sanitaria. Por lo tanto, es importante saber que estas empresas, no ejercieron el teletrabajo, ya que han adaptado otras modalidades como, horarios rotativos, chequeos semanales y reuniones virtuales, con el fin de prevenir nuevos contagios y afectar la capacidad laboral.

Es importante entonces destacar el planteamiento de Nonaka (1988), debido a que, en cuanto al ámbito laboral, las empresas de Montúfar, logran hacer frente al caos que provocó en ese entonces el Covid-19, por lo tanto, estas fueron capaces de enfrentar la emergencia sanitaria con la plantilla total de trabajadores con las que contaban en el año 2019, dando a conocer que lo más importante, era que sus colaboradores puedan seguir laborando bajo varios criterios que utilizaron algunas empresas, como por ejemplo los horarios rotativos, entonces, se otorgó a cada empleado una programación en la cual debía cumplir su jornada, y de esa forma, no hubo la necesidad de pensar en despidos. Otra alternativa que utilizaron estas empresas fue la implementación de nuevas formas de negocio, es decir que, se realizaron actividades que antes no se solían hacer, y de esa forma las personas no perdieran su trabajo.

4.2. Análisis situacional de las Operaciones de las empresas del cantón Montúfar

4.2.1. Afectación en las operaciones

Figura 2. Afectación en las operaciones.



Nota: se muestran las dimensiones orden, previsión y control tomadas en cuenta para las entrevistas.

CEPAL (2020), menciona que en América Latina y el Caribe, alrededor de 25 países han adoptado medidas de protección social para los trabajadores, las cuales incluyen distanciamiento físico o implementación de herramientas tecnológicas como el teletrabajo, coincidiendo con Elizalde (2021), donde afirma, que los trabajadores se han adaptado a través de distanciamiento e implementación de herramientas digitales, que les han permitido ejercer su trabajo durante el confinamiento. Por lo tanto, aquí se evidencia que las estrategias adoptadas para enfrentar el confinamiento permiten seguir laborando, bajo el cumplimiento de las medidas de bioseguridad determinadas por el COE nacional, sabiendo que, en un inicio, Ecuador se vio fuertemente afectado por este virus.

A nivel internacional son múltiples las empresas que no han alcanzado el cumplimiento de las metas planteadas, y es entendible la implantación de la tecnología para dar solución a la problemática que provocó el aislamiento. Cabe recalcar también, la importancia de que en estas empresas se han implementado planes sobre gestión de riesgos, para poder prevenir cualquier eventualidad; Multiagrogan menciona que fue necesaria la coordinación con empresas que pertenecen al mismo sector, para poder asegurar un plan que no solo sirva para la

prevención de nuevos contagios, sino que también pueda servir para hacer frente a cualquier contingencia. Según Muñoz (2019), la gestión de riesgos y plan de contingencia es un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos y situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto del alcance de los objetivos de la organización, en el cantón Montúfar, este proceso se lleva a cabo mayormente en el sector agrícola y el sector lácteo. La pandemia del Covid-19, hizo que estos sectores vean necesario la implementación de planes de contingencia, para que, escenarios como las que se presentaron en la crisis sanitaria, no se repitan y se pueda hacer frente a las situaciones adversas de manera efectiva, concordando con Salazar (2017), quien afirma que hay que saber cómo guiar la dinámica caótica para poder alcanzar los objetivos.

Ahora bien, ante las medidas adoptadas por el gobierno, las operaciones de las empresas del cantón Montúfar fueron afectadas debido a que, no se podía dar un adecuado cumplimiento con los sistemas y procesos que contaban, por tal motivo, la producción de estas llegó a decaer en cantidades considerables. A su vez, en el contexto a nivel nacional el Banco Central del Ecuador (2020), presenta un decrecimiento negativo del -7,8%, en cuanto al PIB en el año 2020, debido a que las empresas manufactureras, no podían realizar sus actividades al 100%, tomando en cuenta, de que muchas de estas fueron duramente golpeadas en cuanto a sus activos e incluso su patrimonio.

De todas formas, se puede observar el gran aporte de las empresas comercializadoras de insumos agrícolas hacia un crecimiento económico, debido a que, trabajaron bajo el lema: "si el campo interrumpe sus operaciones, la ciudad no se alimenta" Andrés (2022), por lo tanto, estas empresas no dejaron de comercializar sus productos, dejando ver un excelente desarrollo de sus operaciones. (Véase página 44). Por otro lado, se enfatiza el accionar de Montulac ya que, para no desabastecer a su demanda y aportar a la economía del cantón Montúfar, optimizaron sus recursos, planta y equipo, de esa forma, evitaron el desperdicio del producto final, es por esa razón, que se destaca ante el sector de servicios que corresponden en su mayoría al sector de mecánica automotriz y mecánica industrial, el cual fue el más afectado, en cuanto al desarrollo de sus operaciones debido a las medidas optadas por el COE nacional y el Ministerio de Salud Pública.

Un estudio realizado por Elizalde (2021) menciona que, en Guayaquil, las restricciones en cuanto al aforo permitido en los locales comerciales, restricción de horarios y distanciamiento social, les ha permitido sobrevivir durante la pandemia, tal es el caso de las empresas del sector comercial y lácteo del cantón Montúfar, quienes implementaron las medidas de bioseguridad y pese a todas las restricciones, siguieron operando durante el año 2020. En cambio, el escenario de las empresas de servicios y transporte es diferente, debido a que, hubo una afectación a consecuencia del estado de emergencia, cierre de fronteras y priorización de actividades indispensables, concordando con la CEPAL (2020), donde menciona que, la pandemia ha provocado profundas implicaciones sobre el crecimiento económico y el desarrollo social, y se han generado fuertes tensiones que limitan su competitividad y supervivencia.

Es importante también destacar el accionar de las empresas entrevistadas debido a que, muchas de ellas no vieron como un impedimento el estado de excepción, es más, muchas de estas mencionaron que, el Covid-19, sirvió como una experiencia, un impulso y una enseñanza sobre acciones que no se realizaban antes, es decir que muchas empresas ahora en sus instalaciones implementaron de forma permanente las medidas de bioseguridad, con la finalidad de prevenir cualquier enfermedad. También en las organizaciones cómo Lácteos Gonzales y Montulac, que se encargan de transformar la materia prima, se realizó readecuaciones en sus espacios y su maquinaria, con la finalidad de evitar la propagación del virus entre sus empleados y hacia sus clientes.

4.3. Análisis de la Situación Comercial de las empresas del Cantón Montúfar

4.3.1. Afectaciones ámbito comercial

Tabla 7. Afectaciones ámbito comercial.

Empresa	Dimensión	Nivel de Ventas
	Demanda	
"ABONPROD" Cía. Ltda.	Consumo masivo de insumos agrícolas	+30%
"MULTIAGROGAN" S. A	Consumo masivo de insumos agrícolas	+40%
Comercial "GUAPOS"	La demanda no adquirió repuestos	-60%
"FERRETERIA ARMAS"	Disminuyó la demanda por cierre	-10%
Almacén " LA GRANJA"	Bajos niveles de consumo	-20%
Comercial "VACA"	Disminuyó la demanda por cierre	-30%
Comercial "AGRINSA"	Bajos niveles de consumo	-30%
Lubricadora "SAN GABRIEL"	Disminuye por cierre	-50%
Mecánica "CORTÉZ"	Disminuye por cierre	-60%
Lubricadora "BABY CAR"	Disminuye por cierre	-50%
Lubricadora "EL CAPULÍ"	Disminuye por cierre	-70%
Mecánica Industrial "AGROTEC"	Disminuye por cierre	-20%
Lácteos Montúfar "MONTUSANLAC" S. A	La demanda aumentó el consumo de lácteos	+5%
Procesadora "LÁCTEOS GONZALES"	Disminuye en el sector de la costa	-60%
"TRANSPORTES ALTAMIRANO" S. A	La demanda disminuyó los niveles de carga	-40%

Nota: se muestran los aumentos y disminuciones tanto en la demanda, como en los niveles de ventas de las empresas entrevistadas del cantón Montufar.

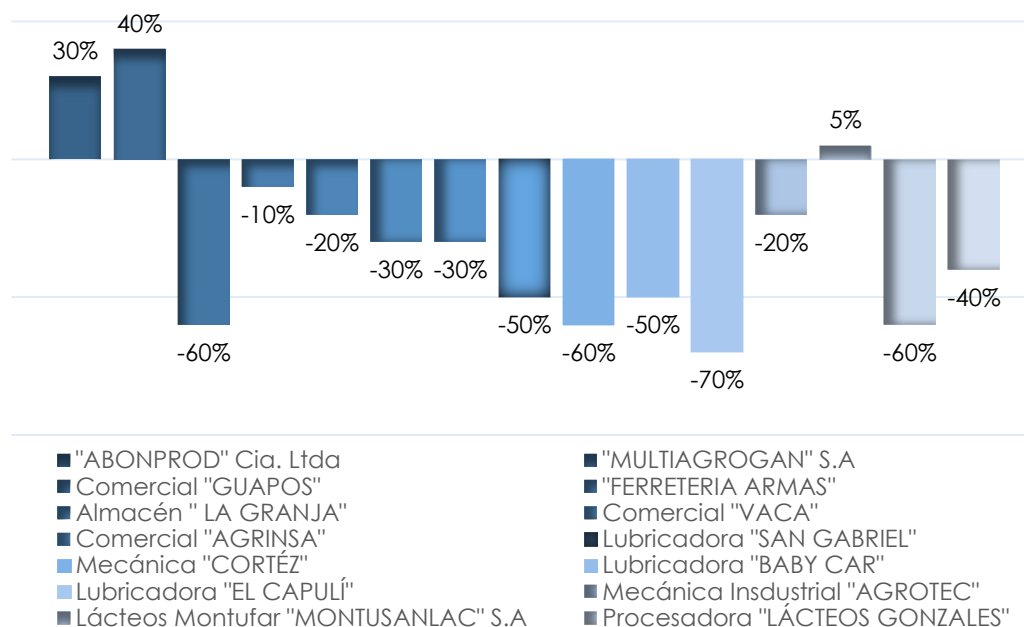
Los resultados dan a conocer un buen desempeño de las dos empresas suministradoras de insumos agrícolas, "La casa de los Abonos" y "Multiagrogan" debido a que, no interrumpieron sus operaciones y buscaron nuevas formas de negocios tales como, veterinaria y charlas sobre enfermedades en ganado y prevención de las mismas, soporte en cuanto al manejo y riego de tierras, y a su vez, dedicaron su tiempo a comercializar material de bioseguridad, que durante la emergencia sanitaria, fue bastante demandado; todas estas acciones hicieron que estas empresas aumenten sus ingresos y logren acrecentar su tamaño empresarial,

de pequeñas a medianas empresas, conclusión que se valida, luego de realizar la debida revisión de la información que plasman las empresas en la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. De acuerdo a Nonaka (1988) en su Teoría del Caos, todas las empresas deben resurgir a base de un problema, por lo tanto, y siguiendo con el ejemplo de empresas como, "Multiagrogan" y "La casa de los Abonos", se coincide con el autor, es decir que, estas empresas buscaron una oportunidad de crecimiento a base de una emergencia sanitaria, y se mantuvieron en la idea de que aumentarían su oferta y sus productos se entregarían a domicilio, de esa forma, no perderían clientes y tampoco se pondría en peligro los niveles de venta. Afortunadamente, este sector también se vio beneficiado debido a que el cantón Montúfar, es una zona dedicada a la agricultura y ganadería, pese a que, según el Banco Central del Ecuador en el año 2020, "el sector agrícola mostró un decrecimiento anual de 0,6%, pese a este comportamiento negativo, sobresale el aumento en 3,6% del cultivo de banano, café y cacao, y de 0,1% de otros cultivos agrícolas". Es por eso que, empresas como "Multiagrogan" y "La casa de los Abonos", miraron una oportunidad de crecimiento, y es ahí, donde enfocaron sus esfuerzos, no solamente abasteciendo al agro de insumos, sino también, buscando nuevas formas de aumentar sus niveles de ventas y para ello, estas empresas aumentaron a sus operaciones la implementación de servicios como, veterinaria, asesoramiento en cuanto a tierras y la fertilidad de las mismas, de igual forma, implementaron asesoramiento en cuanto a los productos más demandados en el Carchi.

Ahora bien, en el 80% de las empresas entrevistadas, no es aplicable la Teoría del Caos propuesta por Nonaka (1988), debido a los bajos niveles de ventas, haciendo referencia a que, el daño principal para estas fue la declaración del estado de excepción, mencionando que este, fue el detonante para los bajos niveles de ventas y demanda, las empresas entrevistadas, mencionan que tuvieron que cerrar sus negocios por un largo periodo de tiempo y no se buscó nuevas formas de incrementar sus ingresos, lo cual significó pérdidas económicas y endeudamientos que hasta el día de hoy, no han sido cancelados.

A continuación, se presenta un gráfico con los niveles de ventas de las empresas del Cantón Montúfar. (Véase figura 3)

Figura 3. Niveles de ventas



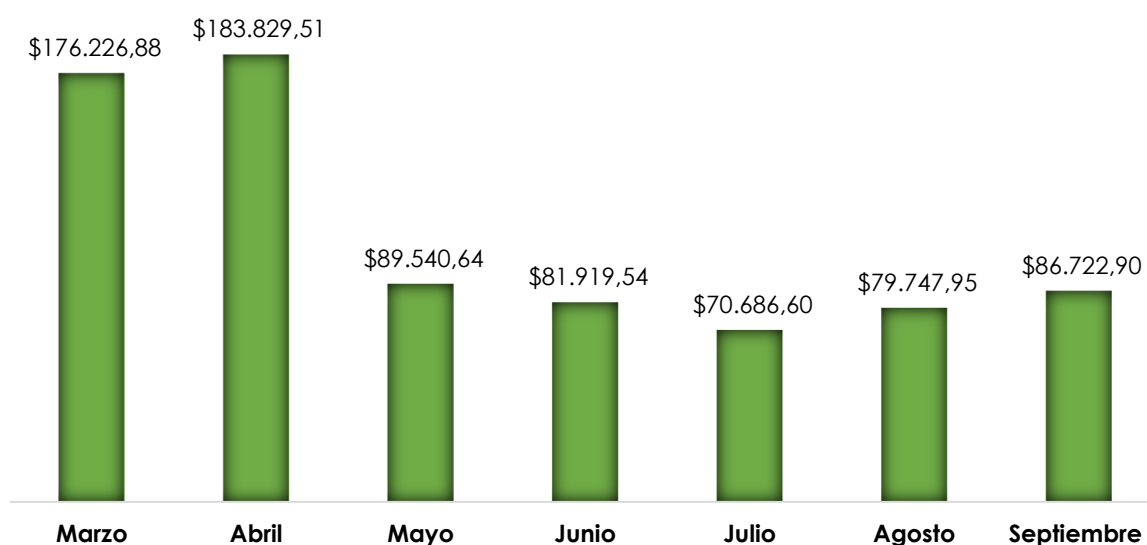
Nota: se presenta la gráfica con los niveles de ventas de las empresas entrevistadas del cantón Montúfar para una mejor apreciación.

Los niveles de ventas del 80% de las empresas entrevistadas son desalentadores, sin embargo, los gerentes de cada una de ellas supieron brindar varias explicaciones para estos niveles tan bajos, un claro ejemplo de ello es "Lácteos Gonzales", esta empresa en particular, se dedica a la elaboración de productos lácteos, los cuales son distribuidos a nivel nacional, de igual forma, posee más plantas procesadoras en varios puntos del Ecuador, por lo tanto, la empresa hace énfasis a un bajo nivel de ventas tan solo en el sector de la costa enfocándose en Guayaquil, Manta, Santa Elena y el Oro, lugares donde esta empresa comercializa sus productos, por ende, el gerente mencionó que, la baja de la demanda y las ventas en esta zona, se debe a los altos niveles de contagios que se presentaron durante el año 2020. Sin embargo, se habló también de la distribución y comercialización en el sector de la sierra, donde la demanda y las ventas, aumentaron en un 30% debido a que, la leche se convirtió en un producto de primera necesidad y en el estado de excepción, fue uno de los productos más consumidos.

Además, los casos de empresas como “Abonprod” y “Multiagrogan” dedicadas a la comercialización de insumos agrícolas, durante el año 2020, lograron aumentar sus ventas, que crecieron en temas monetarios, llegando a sobrepasar el millón de dólares, posicionándose como las empresas más importantes del sector.

A continuación, se presenta la recaudación de impuestos de los 6 meses más cruciales del año 2020 por las empresas del cantón Montúfar. (Véase figura 4).

Figura 4. Recaudación de Impuesto a la Renta año 2020 cantón Montúfar.



Nota: información relevante, recaudación de impuesto a la renta del catón Montúfar, tomado del Servicio de Rentas Internas (2020).

En la figura anterior, se puede observar claramente que, el mes de julio tuvo menor recaudación de impuesto a la renta, debido a que, muchas de estas empresas aún permanecían cerradas por las restricciones, y otras de ellas se reanudaban de forma paulatina, por el contrario, otras tuvieron que empezar desde cero para poder operar al 100% y generar ventas, sin embargo, estas cifras también dan a conocer que los próximos meses, se generan sumas con un aumento debido a que, las actividades de todos los sectores empresariales fueron reanudadas de forma oportuna.

Luego del primer semestre de la declaración del estado de excepción en Ecuador, el gobierno hacía énfasis en una reactivación económica, la misma que sería posible a base de financiamiento, otorgado por el gobierno nacional, si bien es cierto, en este estudio de caso no se plantean variables que ameriten hablar del tema, pero se considera importante conocer los problemas económicos que enfrentaron estas empresas, debido a que no pudieron acceder a este dinero de forma oportuna. Es por eso que, se coincide con Elizalde (2021), debido a que menciona que los principales problemas a los que se enfrentan los negocios, son la desconfianza de los clientes por riesgo a contagiarse, y las disposiciones generadas por el COE nacional, siendo este último, el mayor problema al que se enfrentaron las empresas dedicadas a la prestación de servicios, por lo tanto, este en un sector bastante afectado por el Covid-19, al igual que el sector del transporte, tal es el caso de la empresa "Transportes Altamirano" la cual tuvo una caída del 40% en sus ventas debido a los bajos niveles de carga generados por sus clientes. Estas empresas también mostraron una inconformidad en cuanto al accionar del gobierno ya que, el Banco Central del Ecuador menciona que, durante el año 2020 el Banco Mundial accedió y aprobó un préstamo de \$260 millones para la Corporación Financiera Nacional, con la finalidad de promover el acceso a financiamiento para las micro, pequeñas y medianas empresas del Ecuador y así aportar a la reactivación económica. Este préstamo posee una característica importante, debido a que el dinero será reembolsable en 24 años y posee un periodo de gracia de 5 años. Sin embargo, algunas de estas empresas no han podido acceder a estos créditos de financiamiento debido a que se ha dado prioridad a las microempresas, pequeños negocios y emprendimientos, en cambio, empresas como "Multiagrogan" "Abonprod" y "Lácteos Gonzales", mencionan que no ha sido necesario acceder a este tipo de financiamiento, ya que cuentan con una buena liquidez y sobre todo con un patrimonio que les ha permitido afrontar la pandemia y los problemas de dinero con facilidad.

Durante la investigación, los gerentes de las empresas de transporte especularon que el Covi-19 no afectó a este sector debido a que, en el año 2020, exactamente luego del mes de junio, estas empezaron a operar al 100%, sin embargo, este sector fue el más golpeado por la pandemia ya que, muchos de sus clientes disminuyeron sus niveles de carga, y en ese lapso, solo se llegó a transportar productos de primera necesidad como, alimentos, medicinas y productos de limpieza.

Por lo tanto, los sectores empresariales más afectados son el transporte y servicios debido a que, todas las medidas de prevención fueron un obstáculo, para que estas empresas no pudieran cumplir al 100% con sus operaciones, y se produzca, en muchas de ellas, un decrecimiento de la demanda y del nivel de ventas, es decir que, en estos sectores no es aplicable la Teoría del Caos propuesta por Nonaka (1988), ya que, pese a los esfuerzos realizados para sobresalir de una pandemia, no fue posible llegar a los niveles que se alcanzaron en años anteriores, debido a que, han necesitado la presencialidad.

Finalmente, y con base en los resultados obtenidos, la Teoría del Caos propuesta por Nonaka (1988), no es aplicable al 80% de las empresas entrevistadas del cantón Montúfar debido a que, solamente 3 de ellas han logrado buscar nuevas formas de crecer en el mercado y de tomar a la pandemia y el estado de excepción como un impulso para crecer.

Las 15 empresas entrevistadas no hacen uso de los despidos y el teletrabajo durante la emergencia sanitaria, es por eso, que la variable laboral no se ve afectada en esta zona, sin embargo, 12 de 15 empresas interrumpen sus operaciones y reducen sus niveles de ventas haciendo que variables como, operacional y comercial, sean afectadas durante el año 2020. Siendo así, se acepta entonces la idea a defender, solamente en las variables operacional y comercial.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Tras el análisis realizado se afirma que, en el cantón Montúfar, las empresas entrevistadas para este estudio de caso, no fueron afectadas en el ámbito laboral, en vista que, no se hizo uso de los despidos del personal y tampoco teletrabajo, teniendo en cuenta que, al ser un sector mayormente agrícola se prioriza la presencialidad.
- El estado de excepción dictaminado por el gobierno central, y la implementación de planes de contingencia y medidas de prevención, afectó al ámbito operacional de las empresas estudiadas, como consecuencia, interrumpieron sus operaciones durante los tres primeros meses de la emergencia sanitaria.
- El caos que provocó la declaración de un estado de excepción para evitar la propagación del Covid-19, llevó a que el sector mayormente afectado sea el de prestación de servicios, debido a que ninguna de las empresas entrevistadas, pudo reanudar sus operaciones de forma normal, y aún en la actualidad, septiembre 2020, se encuentran con bajos niveles de ventas.
- La investigación realizada, dejó ver que el 80% de las empresas, tuvieron disminución en su demanda durante los primeros tres meses del año 2020, haciendo que sus niveles de ventas también se vean afectados y, por ende, el pago del impuesto a la renta no tuvo un gran alcance en ese año.
- Finalmente, y pese a lo que reflejan los resultados, existen empresas como “La Casa de los Abonos y Multiagrogran” que sobresalen y que han realizado una excelente labor, tomando al caos como impulso para permanecer en el mercado, cumplir sus objetivos y aumentar sus niveles de ventas, haciendo que la empresa crezca tanto en tamaño como en ingresos.

5.2. RECOMENDACIONES

- Ante la realidad que se vivió en el cantón Montúfar, y de acuerdo con el bajo nivel de despidos, se recomienda que las empresas realicen evaluaciones de desempeño permanentes al personal, y de ese modo, se pueda medir la eficiencia de sus empleados y se obtenga mejores resultados.
- Debido a las afectaciones en las operaciones, se recomienda que las empresas implementen estrategias de reactivación económica, así como también, nuevas formas de negocio en las cuales no sea primordial la presencialidad y puedan ofertar sus productos y servicios.
- Es recomendable que las empresas entrevistadas del cantón Montúfar, puedan proponer un plan estratégico, que involucre la búsqueda de nuevos clientes y sobre todo que se amplie su oferta hacia nuevos mercados, para una efectiva reactivación y crecimiento económico.
- Debido a que el ámbito comercial de la mayoría de las empresas fue afectado, es importante que las gerencias, realicen una efectiva evaluación de los niveles de ventas generados, con la finalidad de plantear estrategias que lleven a una reactivación económica.
- Tras el excelente desempeño de las empresas suministradoras de insumos agrícolas, es recomendable que se implementen sistemas o herramientas digitales como la facturación electrónica y el control de inventarios. que permitan optimizar tiempo y espacio.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, A., Fernández, N., & Molión, M. (2002). *Recursos Humanos en Empresas de Turismo y Hostelería*. Madrid: Pearson Educacion.
- Agua para la vida. (1998). Caracas: Hidrocapital.
- Amaya, A. & Troncoso, C. (2016). *Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud*. DOI: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>
- Anguera, M. (1997). *Metodología de la observación*. Madrid : Cátedra.
- Atehortúa, F., Bustamante, R., & Valencia, J. (2008). *Sistema de Gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo*. Antioquia: Universidad de Antioquia.
- Buira, J. (2012). *El teletrabajo. Entre el mito y la realidad*. Barcelona: El Ciervo.
- CEPAL. (2020). *El desafío social en tiempos del COVID-19*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45527/5/S2000325_es.pdf
- Chandi, S., & Villamar, V. (abril de 2015). *Análisis de la cadena de valor de la industria textil enfocada a la producción de ropa interior del sector norte de Quito*. Obtenido de Repositorio Universidad Politécnica Salesiana sede Quito: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10139/1/UPS%20-%20ST001695.pdf>
- Comas, R., Hernandez, A., Dianelys, N., & Alberto, M. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Revista chilena de ingeniería*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328&script=sci_arttext&tlng=en
- Demuner, M., González, L., & Ibarra, M. (2017). Estudios fronterizos Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios fronterizos*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-69612017000100107&script=sci_arttext
- Dulzaides, M., & Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *Scielo*, 3.

- Elizalde, J. (2021). *Análisis de los emprendimientos en tiempo de pandemia Covid-19 en el sector Urdesa Central- Guayaquil, año 2020*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 14 de Enero de 2021, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54683/1/ELIZALDE%20VALAREZO%20JUANA.pdf>
- Fernández, M., & Sánchez, J. (2007). *Eficacia organizacional. Concepto desarrollo y evaluación*. Madrid: Diaz de Santos.
- Fonseca, O. (2007). *Auditoría gubernamental moderna*. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montúfar. (2022). <http://www.gadmontufar.gob.ec/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R. (2014). "Metodología de la Investigación". México. 6ta Edición. Recuperado en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jerez, G. (2015). *El Proceso de ventas y su incidencia en la calidad del Servicio al Cliente de la empresa EQUIAGRO*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/2935>
- Leiva, J., Mora, R., & Víquez, A. (2021). *Informe Impacto económico de la crisis Covid-19 sobre la PYME en Costa Rica*. Cartago: Editorial Tecnológica de Costa Rica. Recuperado el 14 de Enero de 2022, de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/13404>
- López, P. (1 de Febrero de 2015). UAB. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
- Malhotra, N. (2016). *Aplicacion de la investigación Comercial*. ESIC. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YZ7ESgRZQxgC&oi=fnd&pg=PA9&dq=que+es+el+aspecto+investigacion+comercial&ots=Z5X_7jsKRc&sig=JA0xKltn5zy2oobWG5QHUL6sbf8#v=onepage&q&f=false
- Mayorga, C., Ruiz, M., Mantilla, L., & Moyolema, M. (23 de noviembre de 2015). PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y PRODUCTIVIDAD EN LA INDUSTRIA DE CALZADO ECUATORIANA: CASO EMPRESA MABELYZ. *Revista ECA Sinergia*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6197632.pdf>

- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMOC: un método de análisis para su intervención*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Mera, W, & Vela, L. (2012). Diagnóstico situacional de la gestión empresarial de las empresas de la Provincia del Carchi. *SATHIRI*, (2), 48–59.
<https://doi.org/10.32645/13906925.208>
- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de investigación*. México: LIMUSA.
- Nonaka. (1988). *LA TEORÍA DEL CAOS EN LAS ORGANIZACIONES*.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Coronavirus*.
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2011). *Generación de modelos de negocio*. México: Leader Summaries.
- Palas, M., & Salcedo, V. (2021). Emprendimiento en tiempo de crisis: una evaluación al impacto del Covid en las Pymes de la Provincia de El Oro, Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, IX(99), 1-17.
doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i.3009>
- Pardo, J. V. (2015). Medicina y Seguridad del trabajo. En *La valoración de la profesión, del trabajo, de la ocupación, y de las tareas en el procedimiento de valoración de la capacidad laboral en materia de seguridad social*. Gipuzkoa.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2016). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 11. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010&fbclid=IwAR0q2zmHUTE0eHcqPqh46V_Q4v9NfEc2czX3hq-cV8Aco-B3O3rPvGVW8MQ
- Riofrio, Y. (2016). *Análisis de oferta y demanda y su incidencia en determinar los precios en bienes y servicios de la Economía*. Obtenido de Repositorio Digital de la UTMACH: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/9009>
- Salazar, Ó. (2017). Mirada de la gestión moderna desde la teoría del caos y la transdisciplina. *Universidad & Empresa*, 25. Obtenido de https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187251252006/187251252006_visort.pdf
- Schwabe, J., Fuentes, P., & Briede, J. (21 de febrero de 2016). Caracterización del proceso de diseño de productos de una empresa prestadora de servicios de diseño. *Revista de la Universidad Nacional de Colombia*, 148-156. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/view/55840/57883>

Servicio de Rentas Internas. (2022). <https://www.sri.gob.ec/web/intersri/estadisticas-generales-de-recaudacion-sri?inheritRedirect=true>

Tecnicatura en Gestión Universitaria. (Marzo de 2021). *Auditoría y control en el Estado*. Recuperado el 16 de Enero de 2022, de FCE: <https://ayctgu.eco.catedras.unc.edu.ar/unidad-1/el-control/>

Terán, C. (2015). *Análisis operacional en el proceso de construcción de secadoras de grano en la "mecánica industrial agrotecnia" del cantón Quevedo, año 2014*. Obtenido de UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA MODALIDAD SEMIPRESENCIAL: <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/3449/1/T-UTEQ-0041.pdf>

Universidad de la República (Uruguay). Facultad de Enfermería. Departamento de Documentación y Biblioteca. Etapas de la investigación bibliográfica. Hoja Informativa [Internet] 2020; (20). Disponible en: <https://www.fenf.edu.uy/index.php/inicio/gestion-y-servicios/biblioteca/hojainformativa/>

VII. ANEXOS

Anexo 3. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	TIJPE ROSETO TAMARA BELÉN	CÉDULA DE IDENTIDAD:	040203215-5
PERIODO ACADÉMICO:	2022 A	DOCENTE TUTOR:	MSC. QUINDE SARI FREDDY RICHARD
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. FUENTES ALEMÁN JORGE ANÍBAL		
DOCENTE:	MSC. VILLARREAL SALAZAR FERNANDO JAVIER		
TEMA DEL TIC:	"Análisis situacional en el ámbito laboral, operacional y comercial de las empresas del cantón Montulzar a consecuencia del Covid-19"		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	7,00	EL PROBLEMA DEBE AMPLIARSE A MÁS EMPRESAS QUE REFLEJEN LA REALIDAD DEL CANTÓN, TOMANDO EN CUENTA SU NATURALEZA AGROPECUARIA.
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7,00	MEJORAR Y ACTUALIZAR TOTALMENTE EL MARCO TEÓRICO, ENFOCADO AL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.
3	METODOLOGÍA	7,00	PROFUNDIZAR LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN, AMPLIAR LA CANTIDAD DE ELEMENTOS ESTUDIADOS, INCLUIR LA INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y CONSTRUIR ÍNDICES PARA COMPROBAR SU HIPÓTESIS Y CONCLUIR SUS OBJETIVOS ESPECÍFICOS.
4	RESULTADOS	7,00	RESULTADOS MUY LIMITADOS
5	DISCUSIÓN	7,00	NO PRESENTA DISCUSIÓN
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	7,00	NO EXISTE
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	7,00	FORTALECER ARGUMENTACIÓN
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,00	MEJORAR EN FUNCIÓN DE LAS RECOMENDACIONES

Obteniendo una nota de: 7,30 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el miércoles, 14 de septiembre del 2022

MSC. FUENTES ALEMÁN JORGE ANÍBAL
PRESIDENTE TRIBUNAL

MSC. QUINDE SARI FREDDY RICHARD
DOCENTE TUTOR

MSC. VILLARREAL SALAZAR FERNANDO JAVIER
DOCENTE

Anexo 4. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Tupe Rosero Tamara Belén

Fecha de recepción del abstract: 25 de octubre de 2022

Fecha de entrega del informe: 25 de octubre de 2022

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Firma digitalizada por
EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET

NAME: Tupe Rosero Tamara Belén **DATE:** 25 de octubre de 2022

TOPIC: *Análisis situacional en el ámbito laboral, operacional y comercial de las empresas del cantón Montufar a consecuencia del Covid.19*

MARKS AWARDED **QUANTITATIVE AND QUALITATIVE**

		0 - 4,9:	
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic EXCELLENT: 2	LIMITED Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic GOOD: 1 Vera Jativa AVERAGE: 1 Edwin Andrés, 5 X	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic LIMITED: 0,5
WRITING COHESION and supporting paragraphs.	Clear and logical progression of ideas EXCELLENT: 2	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs. GOOD: 1,5	Some ideas and supporting paragraphs. AVERAGE: 1
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text EXCELLENT: 2	The message has been communicated has been appropriately and identify the type of little text GOOD: 1,5	Some of the message communicated and the type of text is confusing AVERAGE: 1
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events EXCELLENT: 2	Good flow of Ideas and ideas events GOOD: 1,5	Average flow of and events AVERAGE: 1
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement EXCELLENT: 2	Minor errors when supporting the thesis statement GOOD: 1,5	Some errors when supporting the thesis statement AVERAGE: 1

TOTAL 9

9 - 10: EXCELLENT
TOTAL/AVERAGE 7 - 8,9: GOOD
5 - 6,9: AVERAGE