

# 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 Espejo a consecuencia del Covid-19"

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

AUTOR: Yépez Lagos Hugo Stiven

TUTORA: MSc. Bastidas Guerrón Jeaneth Lucia

Tulcán, 2023.

## CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que el estudiante Yépez Lagos Hugo Stiven con el número de cédula y 0402029193 ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis situacional en el ámbito laboral, operacional y comercial de las empresas del cantón Espejo 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. Bastidas Guerrón Jeaneth Lucia

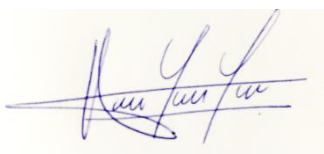
**TUTOR**

Tulcán, enero de 2023

## **AUTORÍA DE TRABAJO**

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

Yo, Yépez Lagos Hugo Stiven con cédula de identidad número 0402029193 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado es de mi absoluta responsabilidad.

A handwritten signature in blue ink on a light yellow background. The signature is stylized and appears to read 'Hugo Stiven Yépez Lagos'.

---

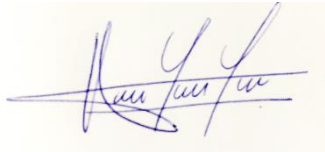
Yépez Lagos Hugo Stiven

**AUTOR**

Tulcán, enero de 2023

## **ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Yo, Yépez Lagos Hugo Stiven declaró 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 Espejo a consecuencia del Covid-19" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



---

Yépez Lagos Hugo Stiven

**AUTOR**

Tulcán, enero de 2023

## **AGRADECIMIENTO**

Durante mi proceso de formación académica, agradezco el apoyo de mis padres, abuelos y hermanos que han sido un pilar fundamental para seguir luchando por mis sueños, en segundo lugar los docentes que han impartido sus conocimientos en el aula han sido de gran ayuda, por sus consejos y su tiempo invertido en mí, llevare en alto todo lo aprendido porque sé que pondré en práctica todo en el momento que sea adecuado, agradezco a mis amistades que pude compartir y conocer en el aula de clases ya que todas las experiencias y momentos, son lo más valioso que llevare en mi vida, por ultimo agradezco en especial a mi tutora MSc. Jeaneth Bastidas por acompañarme en mi proceso de titulación.

**Yépez Lagos Hugo Stiven**

## **DEDICATORIA**

Dedico mi trabajo y mi proceso para toda la carrera universitaria, a mi dedicación y esfuerzo que día a día se ha visto reflejado, a mis familiares, docentes y amigos que en algún momento fueron de gran ayuda para el desarrollo de esta investigación.

A nuestra prestigiada Universidad Politécnica Estatal del Carchi, que nos abrió las puertas para nuestra formación académica y sobre todo a la carrera de Administración de Empresas, por ser una escuela de unión, de superación constante y con profesores de calidad. Gracias a todos los docentes que fueron parte de esta travesía, ya que con sus enseñanzas hemos podido fortalecer nuestros conocimientos y lograr convertirnos en profesionales.

**Hugo Stiven Yépez Lagos**

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	12
<b>ABSTRACT</b> .....	13
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	14
<b>I. PROBLEMA</b> .....	16
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	16
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	17
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN</b> .....	17
<b>1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos.....	19
1.4.3. Preguntas de investigación .....	19
<b>II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	20
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	20
<b>2.2. MARCO TEÓRICO</b> .....	22
2.2.1. BASES TEÓRICAS (FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA) .....	22
2.2.1.1. Teoría del Caos Organizacional .....	22
2.2.2. BASES CONCEPTUALES.....	23
2.2.2.1. Análisis situacional de las empresas frente al Covid-19.....	23
2.2.2.2. El macroentorno de las empresas durante el Covid -19 .....	23
2.2.2.3. El microentorno de las empresas durante el Covid -19.....	25
2.2.2.4. El impacto organizacional a consecuencia del Covid-19.....	25
2.2.2.5. El ámbito laboral en su definición .....	26
2.2.2.6. El ámbito laboral en tiempos de pandemia .....	27
2.2.2.7. El impacto del COVID-19 en el campo laboral .....	27
2.2.2.8. La definición del aspecto operacional.....	28
2.2.2.9. El aspecto operacional en tiempos de pandemia .....	29
2.2.2.10. El aspecto comercial en las empresas.....	30
2.2.2.11. El aspecto comercial en tiempos de pandemia .....	31
2.2.2.12. La planificación estratégica en las empresas y el Efecto Pandemia .	32
2.2.2.13. El teletrabajo en las empresas como una modalidad laboral durante el COVID-19.....	32
2.2.2.14. La crisis organizacional por Covid-19 en las empresas.....	33

2.2.2.15. El talento humano durante la emergencia sanitaria.....	33
2.2.2.16. El Covid-19 y la reactivación de las empresas.....	34
2.2.2.17. Análisis externo e interno de las organizaciones.....	34
<b>2.3. MARCO LEGAL.....</b>	<b>35</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>37</b>
<b>3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO.....</b>	<b>37</b>
3.1.1. Cuantitativo.....	37
<b>3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>37</b>
3.2.1. Descriptiva .....	37
3.2.2. Exploratoria.....	37
3.2.3. Bibliográfica.....	38
3.2.4. Estudio de caso .....	38
<b>3.3. IDEA A DEFENDER.....</b>	<b>38</b>
<b>3.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....</b>	<b>39</b>
3.4.1. Laboral.....	39
3.4.2. Operacional.....	39
3.4.3. Comercial .....	39
<b>3.5. MÉTODOS UTILIZADOS .....</b>	<b>40</b>
3.5.1. Deductivo .....	40
3.5.3. Técnicas e instrumentos.....	40
3.5.3.1. Entrevista.....	40
<b>3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....</b>	<b>41</b>
3.6.1. Población y muestra .....	41
3.6.1.1. Población.....	41
<b>3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....</b>	<b>41</b>
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>43</b>
<b>4.1. RESULTADOS .....</b>	<b>43</b>
4.1.1. Empresas en el cantón Espejo .....	43
4.1.2. Resultados en el ámbito laboral.....	45
4.1.3. Resultados en el ámbito operacional .....	51
4.1.4. Resultados en el ámbito comercial.....	61
<b>4.2. DISCUSIÓN .....</b>	<b>69</b>
<b>4.3. COMPROBACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER .....</b>	<b>79</b>
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>80</b>
<b>5.1. CONCLUSIONES.....</b>	<b>80</b>



<b>5.2. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>81</b>
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>82</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>86</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Factores del macroentorno.....	24
<b>Figura 2.</b> Factores del macro entono .....	25
<b>Figura 3.</b> Representación gráfica de los despidos a causa de Covid-19 .....	45
<b>Figura 4.</b> Representación gráfica del contagio de los trabajadores .....	46
<b>Figura 5.</b> Representación gráfica de la aplicación de teletrabajo.....	47
<b>Figura 6.</b> Representación gráfica de porcentaje de teletrabajo .....	49
<b>Figura 7.</b> Representación gráfica del personal contagiado de Covid-19 .....	50
<b>Figura 8.</b> Representación gráfica del porcentaje de contagio.....	51
<b>Figura 9.</b> Representación gráfica de las medidas de bioseguridad .....	52
<b>Figura 10.</b> Representación gráfica de las actividades y proyectos en beneficio del clima laboral.....	53
<b>Figura 11.</b> Representación gráfica de la suspensión de actividades.....	54
<b>Figura 12.</b> Representación gráfica de la modificación de la estructura organizacional a causa del Covid-19 .....	56
<b>Figura 13.</b> Representación gráfica de los planes de contingencia a causa del Covid-19 .....	57
<b>Figura 14.</b> Representación gráfica de la modificación de las operaciones a causa del Covid-19.....	58
<b>Figura 15.</b> Representación gráfica sobre el tiempo de reanudaciones de las operaciones.....	59
<b>Figura 16.</b> Representación gráfica de la forma de operar las empresas .....	60
<b>Figura 17.</b> Representación gráfica sobre la disponibilidad de fuentes de financiamiento .....	61
<b>Figura 18.</b> Representación gráfica sobre si los recursos son suficientes .....	62
<b>Figura 19.</b> Representación gráfica de la disminución de la demanda .....	63
<b>Figura 20.</b> Representación gráfica sobre el porcentaje de la demanda .....	65
<b>Figura 21.</b> Representación gráfica del cambio sobre el comportamiento del consumidor .....	66

<b>Figura 22.</b> Representación gráfica sobre el impacto en el volumen de ventas .....	67
<b>Figura 23.</b> Representación gráfica de los cambios en la logística de exportación....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Marco legal .....	35
<b>Tabla 2.</b> Matriz de Operacionalización de Variables .....	39
<b>Tabla 3.</b> Empresas del cantón Espejo .....	43
<b>Tabla 4.</b> Despidos de personal a raíz del Covid-19 .....	45
<b>Tabla 5.</b> Porcentaje de contagio .....	46
<b>Tabla 6.</b> Teletrabajo .....	47
<b>Tabla 7.</b> Porcentaje de los trabajadores bajo teletrabajo .....	48
<b>Tabla 8.</b> Personal contagiado de teletrabajo .....	49
<b>Tabla 9.</b> Porcentaje de contagio .....	50
<b>Tabla 10.</b> Medidas de bioseguridad para evitar contagios de Covid-19 .....	51
<b>Tabla 11.</b> Implementación de actividades y proyectos que fomenten el clima laboral .....	53
<b>Tabla 12.</b> Suspensión de actividades.....	54
<b>Tabla 13.</b> Modificación de la estructura organizacional .....	55
<b>Tabla 14.</b> Plan de contingencia .....	57
<b>Tabla 15.</b> Modificación de operaciones .....	58
<b>Tabla 16.</b> Tiempo de reanudación de las operaciones .....	59
<b>Tabla 17.</b> Forma de operar las empresas .....	60
<b>Tabla 18.</b> Disponibilidad de fuentes de financiamiento .....	61
<b>Tabla 19.</b> Los recursos que disponen son suficientes .....	62
<b>Tabla 20.</b> Disminución de la demanda .....	63
<b>Tabla 21.</b> Porcentaje de disminución de la demanda .....	64
<b>Tabla 22.</b> Cambio en el comportamiento del consumidor .....	65
<b>Tabla 23.</b> Impacto en el volumen de ventas .....	66
<b>Tabla 24.</b> Cambios en la logística de exportación.....	67

## ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Acta de sustentación de Predefensa TIC .....	86
<b>Anexo 2.</b> Certificado del abstract por parte de idiomas .....	87
<b>Anexo 3.</b> Formato de encuesta.....	89
<b>Anexo 4.</b> Tabulación de resultados.....	92
<b>Anexo 5.</b> Fiabilidad de los resultados.....	92

## RESUMEN

A nivel mundial la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19 trajo consigo estragos socioeconómicos, especialmente en las pequeñas y medianas empresas y sus actividades comerciales que tuvieron que improvisar un escenario para enfrentar esta crisis, por tal motivo el presente estudio se orientó en un diagnóstico sobre la situación actual en el aspecto laboral, operacional y comercial de las empresas ubicadas en el cantón Espejo, provincia del Carchi a causa de la emergencia; para ello, la metodología utilizada tiene un enfoque cuantitativo puesto que a través de un formulario estructurado se realizó la respectiva recolección de datos numéricos a las empresas del cantón Espejo vigentes en el año 2020 el método es de carácter deductivo, permitiendo identificar el análisis situacional de las empresas . En virtud a ello, los principales hallazgos del presente estudio fueron: en el contexto laboral, el 14% de las empresas de esta cantón cuentan con alrededor de 10 trabajadores, sin embargo, desde el criterio de los empleadores afirman en un 77% que están de acuerdo en liquidar a sus colaboradores por no desembolsar horas extras; además se identificó que los empleados realizaron trabajo presencial, con la disposición de permisos médicos en caso de contagio por Covid-19; mientras tanto, desde el aspecto operacional el 61% de las empresas no han interrumpido las operaciones productivas a pesar de la crisis económica ocasionadas por la pandemia, cabe mencionar que solamente el 39% interrumpieron sus operaciones, de hecho, el 69% cuentan con un plan para mejorar la continuación de las operaciones; por su parte en relación al aspecto comercial se obtuvo que la demanda disminuyó en un 44%, ocasionando un bajo nivel de ventas en relación a la rentabilidad previo a la emergencia sanitaria.

**Palabras clave:** aspecto laboral, operacional, comercial, Covid-19

## ABSTRACT

At a global level, the sanitary emergency caused by Covid-19 brought about socioeconomic havoc, especially in small and medium enterprises and their commercial activities that had to improvise a scenario to face this crisis, for this reason the present study was oriented towards a diagnosis of the current situation in the labor, operational and commercial aspects of the companies located in the Espejo canton, province of Carchi, due to the emergency; For this, the methodology used has a quantitative approach since through a structured form the respective numerical data collection was carried out to the companies of the Espejo canton in force in 2020, the method is deductive in nature, allowing to identify the situational analysis of the companies. By virtue of this, the main findings of this study were: in the labor context, 14% of the companies in this canton have around 10 workers, however, from the employers' point of view, 77% of them state that they agree to liquidate their collaborators for not paying overtime; it was also identified that the employees performed on-site work, with the provision of medical leave in case of Covid-19 infection; Meanwhile, from the operational aspect, 61% of the companies have not interrupted productive operations despite the economic crisis caused by the pandemic, it is worth mentioning that only 39% interrupted their operations, in fact, 69% have a plan to improve the continuation of operations; for its part in relation to the commercial aspect it was obtained that the demand decreased by 44%, causing a low level of sales in relation to profitability prior to the health emergency.

**Key words:** labor, operational, commercial, Covid-19.

## INTRODUCCIÓN

Desde el punto de vista de Quiroa (2020), define al análisis situacional de las empresas como: "un estudio que se realiza con la finalidad de conocer cómo se encuentra la empresa en un momento determinado, para ello se analiza el entorno interno y externo en el que se desenvuelve" (p. 1). Por tanto, la crisis generada por la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19 ha impactado directamente en las organizaciones, especialmente en las pequeñas y medianas empresas que mantenían recursos limitados para enfrentar eventos desfavorables, por esta razón tuvieron que adaptarse a nuevas modalidades laborales, especialmente en el contexto, operacional y comercial, por tal motivo, el presente estudio permitió realizar un diagnóstico sobre la situación de las empresas del cantón Espejo a consecuencia del Covid-19, especialmente en el ámbito laboral, operacional y comercial; para ello, el presente estudio se conforma mediante un proceso minucioso para identificar el escenario actual de estas organizaciones, desde esta perspectiva la presente investigación se constituye de los siguientes capítulos:

El primer capítulo, exhibe la problemática de la investigación, partiendo de identificar el problema central sobre las consecuencias de las empresas en el cantón Espejo tras la emergencia sanitaria por Covid-19, además del escenario desfavorable, seguido de la formulación del problema, posterior a ello se muestra por qué y la importancia de realizar esta investigación, denominada justificación; además se muestra el propósito de la investigación con varias interrogantes de la problemática, también denominadas preguntas de investigación.

El segundo capítulo, muestra el soporte teórico del presente estudio, es decir, la fundamentación teórica que parte de previas investigaciones en relación a la problemática expuesta, para ello se adoptó investigaciones de artículos científicos e investigaciones predominantes, posteriormente se presenta el marco teórico en donde se describen teorías y las bases teóricas sobre las variables de estudio mediante el argumento de autores predominantes; y gracias a la utilización de recursos bibliográficos.

El tercer capítulo, expone la metodología del estudio, partiendo de un enfoque cuantitativo por el análisis de la situación en el ámbito laboral, comercial y operacional de las empresas del cantón Espejo, también se muestran los tipos de

investigación utilizados, la modalidad de la investigación y las técnicas que permitieron recolectar información primaria sobre el fenómeno de estudio con sus respectivos instrumentos, además de exhibe el análisis estadístico de la presente investigación.

El cuarto capítulo, muestra de forma clara y objetiva los resultados del estudio sobre el escenario actual en el ámbito laboral, operacional y comercial de las empresas del cantón Espejo a consecuencia del Covid-19, para ello se utilizó la estadística descriptiva y la aplicación de las técnicas de recolección de datos; además se presenta un contraste entre los hallazgos de la presente investigación y las bases teóricas, también denominada discusión del estudio.

Finalmente, el quinto capítulo, expone las principales conclusiones y recomendaciones de la presente investigación en base a la problemática a investigar, y posteriormente las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

## **I. PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A nivel global la crisis sin precedentes generada por la emergencia sanitaria por Covid-19 ha impactado directamente a las empresas, especialmente a las pequeñas y medianas empresas, por tanto, según cifras de la Organización Mundial de la Salud (2021), sostiene que de cinco empleos destruidos al menos cuatro se presentaban en las organizaciones, dejando un desempeño empresarial variable. Por tal motivo, es importante destacar que las medidas impulsadas por los gobiernos buscan contener la propagación que ocasionan trastornos en los procesos de aprovisionamiento y operativos dentro de las empresas, siendo afectados por la restricción de la movilidad; cabe mencionar que varias empresas presentaron retrasos en su cadena de suministro, sumado a ello la escasez y drástica reducción de la demanda impactando con gran virulencia todos los sectores, independientemente de la actividad comercial de las organizaciones.

En virtud a ello, según cifras oficiales del Banco Mundial (2021), sostiene que la afectación en las empresas por el Covid-19 presenta datos alarmantes, puesto que en promedio las ventas en una cuarta parte de las empresas a nivel mundial se redujeron en un 50%, además cerca del 65% de las organizaciones ajustó su nómina salarial, reduciendo sueldos y horarios laborales que limitaba mantener un entorno operativo eficiente; de hecho, es importante mencionar que tan solo 1 de cada 10 empresas en los países subdesarrollados han recibido apoyo del Estado, también más del 70% de estas empresas presenta información escasa, siendo el principal obstáculo.

Por tanto, a nivel nacional y local las pequeñas y medianas empresas presentan incertidumbre sobre los efectos de la emergencia sanitaria, debido que estas organizaciones disminuyeron su rentabilidad ocasionado por la paralización de sus actividades, por tal motivo, desconocen el actuar en su operatividad, especialmente las empresas del cantón Espejo, siendo las organizaciones sujeto de estudio, puesto que no mantenían un plan de contingencia que les permita combatir con este



fenómeno, en este sentido, es importante mencionar que este problema surge por el desconocimiento de la presencia de Covid-19, en donde estas entidades tuvieron que improvisar sus actividades.

Ahora bien, en relación a la problemática expuesta los efectos ocasionados por la incertidumbre en las organizaciones a raíz de la emergencia sanitario trajo consigo pérdidas económicas e incluso en varias entidades el cierre total de sus actividades por la inexistencia de planes que les permita reanudar sus operaciones; además desconocen sobre la efectividad de estas actividades en el corto y mediano plazo, limitando sus estrategias e incumplimiento de los objetivos empresariales, por esta razón muchas organizaciones decidieron cerrar sus negocios, debido a los problemas en el contexto laboral, operacional y comercial, sobre todo por la incertidumbre sobre la recuperación de las pérdidas económicas. Desde esta perspectiva, los afectados directos sobre la incertidumbre de las organizaciones son las pequeñas y medianas empresas, debido que el impacto generado por la emergencia sanitaria afecto sus procesos organizacionales, obteniendo la disminución en su rentabilidad y demanda, especialmente por el desconocimiento sobre sus operaciones sumado a esto los limitados recursos que mantienen para enfrentar un escenario sin precedentes, mientras que los afectados indirectos son la demanda de estas organizaciones quienes no perciben un producto o servicio en relación a sus necesidades y expectativas.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la situacional de las empresas del cantón Espejo en el ámbito laboral, operacional y comercial a consecuencia del Covid-19?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

El análisis de la situación de las empresas en la actualidad es de gran importancia ya que evitan problemas los cuales afectan directamente en los resultados de sus actividades económicas, factor que en el mayor de los casos obliga a las organizaciones al cierre de sus actividades. Es por ello que esta investigación se basa en este tema que es polémico y trascendental.

Esta investigación nace desde la necesidad de crear un análisis en las diferentes empresas del Cantón Espejo perteneciente a la Provincia del Carchi direccionado a los sectores estratégicos, con la idea de generar una nueva visión en la toma de decisiones proporcionando una lluvia de ideas para la respectiva reactivación

económica por la afectación de la pandemia COVID 19, como también crear nuevas medidas tanto de seguridad como de salud, que tenga un beneficio en común con las personas.

Además, este estudio se sustenta bajo los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el objetivo 9 sobre la industria, innovación e infraestructura, en donde se establece sobre "La inversión en infraestructura y la innovación son motores fundamentales del crecimiento y el desarrollo económico" (p. 12). También se sustenta mediante el Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025, expuesto por el actual gobierno sobre el objetivo 3 que permite: "fomentar la productividad y la competitividad en los sectores agrícola, industrial, acuícola y pesquero, bajo el enfoque de la economía circular" (p. 5). Permitiendo a las pequeñas y medianas empresas afectadas por el Covid-19 recuperar sus actividades laborales, operacionales y comerciales; permitiendo ser partícipes e incursionar nuevos mercados

Esta investigación busca proporcionar una información importante, útil que ayude a las empresas como también brindar una información real de cuál es la situación que vivimos día a día tras la pandemia COVID 19, ya que tendrán una base de cómo afrontar eventos externos y plantear nuevas estrategias las cuales adopten innovación tecnológica, ya que de esta manera permanece en el mercado y hasta puede trazarse lazos con el mercado internacional.

Cabe recalcar, que proporciona datos precisos acerca de la situación alarmante por la que las empresas están atravesando a consecuencia del COVID-19, ya que la pandemia trajo consigo la adaptación a nuevas plataformas virtuales, al teletrabajo, además de las nuevas estrategias con el único fin de proporcionar el bienestar del talento humano, así como el de los clientes, por consiguiente el análisis y la readaptación de las actividades tanto de sus actividades operativas con las de sus actividades comerciales. Consigo trae teorías y conceptos los cuales ayuden a la toma de decisiones y como lo primordial la reactivación económica ante cualquier evento externo por el que atraviesen las empresas u organizaciones de cualquier sector económico que se adapte a este tema.

Por otra parte, en la actualidad no se cuenta con estudios suficientemente al alcance, el presente trabajo es de gran importancia sobre todo para el sector empresarial con el fin de una visión innovadora, además de construirse con base a la

información de las empresas del cantón Espejo esperando la reactivación económica y la protección de sus actividades económicas.

Cabe mencionar que el trabajo utiliza una metodología ya que como anteriormente se mencionó se espera sea de gran ayuda y sirca como guía o antecedente para estudios consecutivos relacionados al análisis situacional de las empresas en el aspecto laboral, operacional y comercial a consecuencia del COVID-19.

#### **1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Analizar la situación de las empresas del cantón Espejo en el ámbito laboral, operacional y comercial a consecuencia del Covid-19

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

1. Determinar el impacto organizacional de las empresas del cantón Espejo, por la pandemia de la Covid-19.
2. Identificar el comportamiento de las empresas del cantón Espejo en el ámbito laboral, comercial y operacional.
3. Evaluar las consecuencias de las empresas del cantón Espejo, a consecuencia de la Covid-19.

##### **1.4.3. Preguntas de investigación**

- ✓ ¿Cuál es el impacto organizacional de las empresas del cantón Espejo, por la pandemia de la Covid-19?
- ✓ ¿Cuál es el comportamiento de las empresas del cantón Espejo en el ámbito laboral, comercial y operacional?
- ✓ ¿Cuáles son consecuencias de las empresas del cantón Espejo, por la pandemia de la Covid-19 según el enfoque gerencial?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Como sustento teórico de la presente investigación fue puntual utilizar previas investigaciones en relación al fenómeno de estudio, por tal motivo, a continuación, se exhiben los siguientes antecedentes:

Como primer antecedente fue puntual El artículo publicado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en la revista Nota Técnica, con el tema de investigación: *El COVID-19 y el mundo del trabajo en Argentina: impacto y respuestas de política*, Ernst y López (2020), hace mención que el trabajo fue un factor afectado porque los índices de desempleo eran muy desequilibrados y descenso, entre la oferta y la demanda laboral, y hay una incidencia que marca la tasa de informalidad en los trabajos muy elevada, proveniente de la crisis sanitaria. (p. 7)

La vulnerabilidad en las pequeñas y medianas empresas que se encontraban en normal funcionamiento, recibieron impactos económicos muy bajos, ya que algunas de las actividades que se estaban ejecutando, pararon dando como resultado aun desarrollo casi nulo, es así que muchos de los empleados que no contaban con un empleo adecuado al igual que organizaciones, se tomó decisiones drásticas por operar por cuenta propio sin dependencia de nadie, es así que las pymes descienden en un 30% y las empresas grandes en un 10%. (p. 14)

El apoyo a las actividades laborales como sobre guardar el bienestar de los trabajadores de las organizaciones, garantizando una vida digna, como motor de una organización la seguridad y la disminución de riesgo de despido, garantiza que la empresa siga teniendo un funcionamiento adecuado. (p. 18)

Por consiguiente, El artículo científico publicado por la revista Efectos económicos y sociales, con el tema: *América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19*, Cepal, (2020), menciona algunos aspectos que las empresas atravesaron a consecuencia del origen del Covid 19, hace énfasis en los impactos económicos, comercio internacional, acceso y uso del internet, sociales y recomendaciones políticas. (p. 1)

Para los impactos económicos tras una crisis no esperada, las principales afectaciones son la disminución en las actividades socio comerciales, ya que cada sector económico se vio afectado de acuerdo a las paralizaciones de sus actividades económicas donde Latinoamérica fue uno de los que más recibió este impacto, sin embargo, no todos los países tuvieron el mismo comportamiento, también otra afectación fue la caída los precios en los productos primarios, ya que los ingresos registrados fueron bajos, y el motivo es que el potencial de exportaciones a China fue un nivel muy bajo en relación a los años anteriores. (p. 5)

El impacto económico tuvo como repercusión del 99% de las empresas de América Latina, en todos los sectores económicos provocando mucha desigualdad, y trayendo como consecuencias a bajas salariales, despedidos de trabajadores, paralización de sus producciones, venta y comercializaciones de bienes y servicios, presentando bajos índices en sus crecimiento y desarrollo empresarial. (p. 12)

Además, fue importante el artículo científico publicado por la revista RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía, Ortega (2020), con el tema de investigación: *Efectos del Covid-19 en el comportamiento del consumidor: Caso Ecuador*, hace referencia al comportamiento que los consumidores adoptaron tras la nueva modalidad, frente a los confinamientos propuestos por el COE Nacional, donde la mayor parte del tiempo se pasaba en la casa, y por ende algunos negocios y empresas, también se vieron obligados a cambiar su modalidad en sus operaciones. (p. 234)

Para esta investigación al cliente, se tomó como referencia las necesidades que propuso Abraham Maslow con su pirámide estructurada jerárquicamente, y el modelo psicológico de Veblen. Presentado esta premisa, se toma en cuenta cuales son las principales necesidades que las personas tenían en el confinamiento y de ese modo realizar un estudio adecuado para esta investigación. (p. 236)

Los constructos e indicadores, que se basaron en este estudio acerca del comportamiento del consumidor, la alimentación, productos básicos, útiles de aseo personal, por ello el comportamiento de compra continua fueron en esos productos, y seguido de eso siguen los demás productos que no fueron tomados en cuenta como las personas como necesarios para la vida cotidiana en tiempos de confinamiento ya que todo se lo realizaba con la nueva modalidad digital mediante las redes sociales y gracias a los servicios web. (p. 238)

Finalmente, la investigación elaborada por la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Rosero (2021), con el tema de investigación: Análisis del sector empresarial de los organismos regionales y su incidencia en la competitividad internacional de las MIPYMES del Carchi, hace referencia a un estudio en el sector empresarial de la provincia, a organizaciones que están relacionadas con la Comunidad Andina de Naciones (CAN) y la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI), y por ende sus bienes producidos son de materia de exportación. (p. 21)

En el marco teórico, la autora hace referencia algunas de las teorías que son como sustento de la investigación y menciona las Teoría de la Ventaja Competitiva de Michael Porter, donde algunas empresas generan una ventaja competitiva, y hacen un ejercicio de competencia internacional, también menciona la Teoría de Integración Económica que propuso Bela Balassa y la Teoría del Neofuncionalismo de Erns Hast. (p. 40)

La metodología de esta investigación, presenta un enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo, por lo tanto, es cuantitativa se utilizó una encuesta estructurada donde se va recolectar y analizar datos estadísticos, y cualitativa, se realizó una entrevista no estructurada para personas que tienen mayor conocimiento en el tema de esta investigación, y para este tema de investigación presento cuatro tipos de investigación que los mismos son exploraría, descriptiva, correlacional y explicativa (p. 44)

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. BASES TEÓRICAS (FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA)**

#### **2.2.1.1. Teoría del Caos Organizacional**

En relación a esta teoría es importante mencionar que se define como un modelo explicativo, permitiendo entender las relaciones en sistemas sumamente complejos, por tanto, esta filosofía mantiene una complejidad de comprensión, mientras tanto, desde la perspectiva de Fernández (2019) sostiene: "La Teoría del Caos plantea que el mundo no sigue un patrón fijo y previsible, sino que se comporta de manera caótica y que sus procesos y comportamiento dependen, en gran manera, de circunstancias inciertas" (párr. 1). En efecto, es necesario identificar que el caos mantiene una aplicación en las organizaciones de forma tradicional que pretende controlar y ordenar aquellos previsible, en este sentido, íntegramente estos enfoques se han

presentad eventos no controlables y desorden, considerándolos adversos a la noción de las empresas u organizaciones

En virtud a ello, esta teoría se enfoca principalmente sobre la organización, siendo eliminado cualquier caos que se pueda presentar o desorden por alguna situación según el pensamiento de las personas del exterior o incluso de los mismos trabajadores, sin embargo, es todo lo contrario no debe ser tomando como algo negativo para las empresas, sino algo positivo, la parte gerencial debe aprovechar estas situaciones para sacar beneficio o ventajas que surja nuevos ingresos u oportunidades. Es decir, en las empresas del cantón Espejo por presencia del Covid-19 existieron problemas relacionadas con los aspectos laborales, operacionales y comerciales. Además, de estos problemas pudieron surgir oportunidades para evitar y controlar la crisis económica de la empresa.

## **2.2.2. BASES CONCEPTUALES**

### **2.2.2.1. Análisis situacional de las empresas frente al Covid-19**

Para definir el análisis de entorno de las organizaciones durante la emergencia sanitaria es puntual conceptualizar el termino situacional, por tanto. Salgado (2017), afirma: "Es el estudio donde se desenvuelve la empresa en un determinado momento, tomando en cuenta los factores internos y externos mismos que influyen en cómo se proyecta la empresa en su entorno empresarial" (p. 1). Desde esta perspectiva, es importante mencionar que el análisis situación de una empresa adquiere aspectos o factores de suma importancia, siendo el escenario macroentorno y microentorno como se lo exhibe a continuación:

### **2.2.2.2. El macroentorno de las empresas durante el Covid -19**

En relación al macroentorno se puede identificar como aquellos factores que las empresas no pueden manipular o se presenta en un escenario exterior, por su parte, desde el punto de vista de Quiroa (2020), señala que el macroentorno toma en cuenta aquellos elementos externos que afectan al desempeño de las organizaciones, en donde la empresa no puede ejercer ningún control, por tal motivo, los factores externos a tomar en cuenta son:

**Figura 1** Factores del macroentorno.

---

<b>MACROENTORNO</b>	<b>ECONÓMICOS</b> Estos factores se los relaciona con los ingresos de las empresas y el poder adquisitivo de la demanda, influyendo en el funcionamiento de la organización; además ofrece datos sobre la economía y el mercado en general, de hecho, a situación en competitividad de la empresa.
	<b>Demográficos</b> Este factor incluye aquellas variables relacionadas con las variaciones de la población que puede afectar el crecimiento o la disminución del mercado.
	<b>Político-legal</b> Se refiere a todas las leyes, políticas y normas vigentes en el país en donde opera la organización que tienen la obligación de cumplir con estas normativas para favorecer su desempeño.
	<b>Tecnológicos</b> Mediante este factor las empresas pueden innovar su tecnología, siempre y cuando cuenten con los recursos y la capacidad de hacerlo; de hecho, es puntual porque puede optimizar recursos.
	<b>Sociales y culturales</b> Este sector es de suma importancia, debido que permite conocer la cultura, costumbres y el comportamiento del consumidor, influyendo en el funcionamiento de la organización empresarial.
	<b>Medioambientales</b> Finalmente mediante este factor envuelve a diferentes aspectos como clima, desastres naturales que inciden en el funcionamiento de la organización.

---

*Nota:* Estratificación del macro entorno empresarial

Con lo anteriormente expuesto, gracias al análisis del macroentorno de las empresas, especialmente en épocas de pandemia se pudo identificar las oportunidades y amenazas de las organizaciones, para ello es importante mencionar que las empresas presentan una serie de amenazas sobre todo el sector económico que se



vio afectado directamente en la rentabilidad por el limitado comercio de estas empresas a pesar de los grandes esfuerzos que realizaron.

### 2.2.2.3. El microentorno de las empresas durante el Covid -19

Mientras tanto, mediante los aspectos del microentorno se puede definirlo como aquellos factores que inciden internamente en la organización, en este sentido, Quiroa (2020), manifiesta que el microentorno se lo define como un análisis de la situación interna de una organización, de hecho, pueden ser manejados y controlados por la organización, por tanto, los factores a tomar en cuenta son:

**Figura 2.** Factores del macro entono

Consumidores	<ul style="list-style-type: none"><li>•Se considera aquellas personas que adquieren el producto mediante un proceso de compra que se ofrecen en un mercado de consumo final.</li></ul>
Inermediarios o distribuidores	<ul style="list-style-type: none"><li>•Son aquellos que adquieren los productos para una posterior venta en un mercado determinado y se encargan del proceso de comercialización.</li></ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"><li>•Aquellas empresas que siministran toda la materia prima para efectuar el proceso de produccion.</li></ul>
Competencia	Son todas las empresas que participan en el mismo mercado ofreciendo los mismos productos o sustitutos.

*Nota:* Clasificación de factores del macro entorno empresarial

En este sentido, es importante mencionar que mediante la duración de la emergencia sanitaria en el aspecto del microentorno el principal problema de las empresas fue la adquisición de materia prima debido al transporte limitado, ocasionando menor producción y pérdidas en la liquidación de la organización.

### 2.2.2.4. El impacto organizacional a consecuencia del Covid-19

Para definir cuál fue la consecuencia de la emergencia sanitaria en las organizaciones es importante previamente definir al impacto organizacional considerándolo como una medición o evaluación del cambio que se genera en una organización mediante una transformación o innovación, ahora bien el impacto

organización por la emergencia sanitaria según el Banco Mundial (2021), menciona que después de la pandemia por Covid-19 todas las empresas y organizaciones a nivel global han sido afectadas independientemente de su razón social y tamaño, sin embargo, el desempeño ha sido variado.

En virtud a ello, el impacto de las organizaciones estuvo dada en los aspectos socioeconómicos principalmente debido a las bajas ventas y la inmovilización de las actividades laborales, conllevando a las pequeñas empresas a cerrar sus negocios por la inexistencia de un presupuesto que permita afrontar esta problemática; de hecho, varias de estas organizaciones se vieron en la obligación de reducir su personal, ocasionado una modificación en sus procesos productivos.

En efecto, según datos del Banco Mundial (2021), afirma que a nivel global una de cada cuatro empresas han presentado disminución en sus ventas en un 50%, sin embargo, a pesar de la situación desfavorable que presentaron estas organizaciones la mayor parte de las empresas mantuvieron a sus trabajadores, por tanto, el 11% de las organizaciones despidieron a sus trabajadores mientras que el 65% ajustó la nómina salarial para combatir esta amenaza; también es importante mencionar que el 34% de las empresas fortalecieron su tecnología y plataformas digitales.

#### **2.2.2.5. El ámbito laboral en su definición**

Si bien es cierto, el aspecto laboral de una organización se la define como un ambiente o espacio donde un grupo de personas realizan diferentes actividades, de hecho, resulta importante mencionar que una persona debe mantener un adecuado entorno laboral para cumplir con las actividades que se requiere, por tanto, al hablar de un ámbito laboral se puede inferir que se integra por ciertos aspectos influenciados en las actividades internas de una empresa u organización; en este contexto, estas organizaciones toman sus precauciones para mantener un ambiente laboral adecuado, en donde el trabajador realice sus funciones de la mejor manera posible.

Con lo anteriormente expuesto, desde el punto de vista de Yirda (2020), afirma que el aspecto laboral es la relación con las relaciones humanas, siempre y cuando exista cooperación y respeto entre los colaboradores de una entidad u organización y el personal que jerarquía superior, por tanto, mediante un efectivo ambiente laboral resulta agradable el trabajo en equipo.

En este sentido, mediante un buen aspecto laboral se obtendrá mayor eficiencia y eficacia, y establecer sanciones por la deficiente conducta de los trabajadores,

además los colaboradores de una organización presentan mayor pertenencia dentro de la organización, logrando sentir tranquilidad, armonía, seguridad; sobre todo pasión por sus actividades laborales dentro de la organización. Evitando convertirse el trabajo en una obligación, sino todo lo contrario será beneficiado para ellos.

#### **2.2.2.6. El ámbito laboral en tiempos de pandemia**

El desempeño laboral consiste en la manera en que los trabajadores o empleados realizan sus actividades dentro de la organización, poniendo en prácticas sus aptitudes y actitudes para las cuales fueron contratados, sin embargo, este aspecto viene a ser muy importante ya que se está tratando del talento humano y su desempeño en la organización.

Mediante la presencia de la emergencia sanitaria el sector laboral tuvo que adaptarse a ciertos cambios como es el trabajo en línea para aquellas organizaciones que podían laborar bajo esta modalidad, sin embargo, es importante mencionar que no todas las organizaciones debían mantener un trabajo virtual, por esta razón, el ámbito laboral de estas entidades era deficiente que permitió un bajo rendimiento del persona; en este sentido, según la Organización Internacional del Trabajo (2021) afirma: "La situación de las trabajadoras y los trabajadores se refleja en los problemas que afrontan las empresas con la interrupción o la restricción rigurosa de sus actividades. Aunque la situación varía mucho en función de los sectores" (p. 9). En este contexto, es importante mencionar que las PYMES han presentado mayor impacto debido a sus reservas económicas limitadas.

En efecto, el ámbito laboral en las pequeñas y medianas empresas presenta un ambiente desequilibrado, es decir, su entorno laboral no presentaba los resultados esperados a pesar de los esfuerzos que realizaron debido que mantenían una economía inestable y sus recursos limitaban la continuación de sus procesos, además de los trabajadores que debían adaptarse en un ambiente desfavorable.

#### **2.2.2.7. El impacto del COVID-19 en el campo laboral**

Las organizaciones mediante la llegada de la emergencia sanitario tuvieron que adaptarse a la modalidad de teletrabajo, si bien es cierto, esta modalidad partió de un experimento tímido para todas las empresas, sin embargo, conforme el pasar de los años por la presencia de covid-19, estas organizaciones decidieron implementar el teletrabajo, ocasionando inconformidad debido que el trabajador cumplía sus actividades laborales en un ambiente que jamás había experimentado, improbando

un escenario que no cumplirá con sus necesidades, además la comunicación con sus colaboradores era inestable.

Con lo anteriormente expuesto, Vanquerano, Flores y Moran (2021) señalan que mediante la crisis sanitaria la realidad del campo laboral a nivel global ha permitido que las organizaciones implementen nuevos protocolos para mantener un ambiente laboral adecuado al trabajador en sus actividades productivas y comerciales, sin embargo, mediante el recorte de personal en muchas empresas los empleados mantenían incertidumbre por su estadía laboral, disminuyendo la satisfacción del ambiente laboral.

Ahora bien, desde el punto de vista de Weller (2020), sostiene que el aspecto laboral quizá fue el factor con mayor afectación, debido que el talento humano de las organizaciones fue afectado, además este autor menciona que para medir el impacto del talento humano o del aspecto laboral es necesario tomar como base ciertos criterios, partiendo del número de trabajadores que laboraron en las empresas durante la emergencia sanitaria y post-covid, identificando la cantidad de colaboradores que mantienen las empresas, por tanto, también es importante mencionar que el aspecto laboral también es medido mediante la cantidad de trabajadores infectados, a pesar que las empresas utilizaron las medidas de bioseguridad no fue suficiente para combatir la mantención de los trabajadores.

Por esta razón la modalidad teletrabajo fue puntual para continuar las operaciones, en donde los trabajadores utilizaron dispositivos tecnológicos para continuar sus actividades, sin embargo, en muchas empresas sobre todo las de producción mantuvieron un mayor impacto. Además, para medir el ámbito laboral en tiempos de pandemia Weller (2020), afirma que es necesario identificar el número de despidos y sus consecuencias, en donde el entorno laboral es directamente afectado por la inexistencia de varios colaboradores que garantizan la efectividad en sus actividades.

#### **2.2.2.8. La definición del aspecto operacional**

Con respecto al aspecto operacional de una empresa u organización se la define como un espacio de actividad económica en donde se realizan todas las actividades, además se la identifica como aquella parte en donde se realizan acciones u operaciones, por esta razón, es importante conocer este espacio que

permite mejorar la eficiencia de la empresa y ser mayormente competitiva y productiva.

En este contexto, según Gómez (2019), menciona que el área de operaciones de una organización es aquel espacio en donde la empresa realiza sus operaciones; cabe mencionar que es puntual conocer esta área, debido que permite mejorar la eficiencia y ser mayormente competitiva mediante una mayor productividad. Por tanto, en cualquier empresa se ve necesario una división de trabajo para aumentar la producción, mientras unos trabajadores realizan una actividad otros se dedican a completar las partes indispensables del producto. Obteniendo un ahorro de tiempo y gastos innecesarios dentro de la empresa.

En resumidas cuentas, el ámbito operacional se considera aquella actividad en la que se produce cualquier producto o servicio y de esta manera se puede cumplir con el proceso operativo de la empresa, de tal manera se considera importante la dirección operacional la cual es la encargada de la gestión de la producción del servicio o producto, el mismo que es la razón de ser de la empresa.

#### **2.2.2.9. El aspecto operacional en tiempos de pandemia**

Ahora bien, las operaciones de una empresa en tiempos de pandemia tuvieron que enfrentar problemas por la inestabilidad de los trabajadores, esto no permitió determinar los clientes reales de las organizaciones, por esta razón, se limitaron las acciones de estas organizaciones y la eficiente gestión que llevan a cabo estas empresas. Picatoste (2022) menciona:

Las empresas se están enfrentando a diversos riesgos estratégicos y operacionales, como el retraso o la interrupción del suministro de materias primas; los cambios en la demanda de los clientes; el incremento de los costes; las reducciones logísticas que provocan retrasos en entregas; los problemas de protección de la salud y la seguridad de los empleados; la insuficiencia de mano de obra; o las dificultades relacionadas con el comercio de importación y exportación. (párr. 2)

En este sentido, las operaciones de las organizaciones en tiempos de pandemia fueron deficientes por la inadecuada capacidad debido a procesos descoordinados, por tal motivo, es importante mencionar que en tiempos de la emergencia sanitaria todas las operaciones de las organizaciones fueron afectadas directamente.

Olivares (2021), señala que la mediciones de los efectos de la emergencia sanitaria en el ámbito operacional se la define especialmente por la estructura organización, es decir, es importante identificar esta estructura y su consolidación en tiempos pre-pandemia y Post-pandemia, en donde se puede identificar que muchas organizaciones han optimizado su estructura organización y el funcionamiento de las operaciones, especialmente en las pequeñas y medianas empresas; además frente al impacto de este fenómeno en las organizaciones obligo a establecer planes de contingencia siendo otro indicador sobre el contexto operacional, puesto que parte de una planificación sobre las debilidades de la empresa hasta obtener un informe detallado sobre la preparación ante posibles amenazas o riesgos externos.

En este sentido, el control interno según Olivares (2021), afirma que permite identificar la situación operacional de la empresa, siendo un proceso necesario para medir el entorno laboral de una organización, puesto que se puede identificar las debilidades y convertirlas en fortalezas, por esta razón la importancia del control interno en la operatividad de las empresas radica en su análisis e identificación de la eficiencia de cada proceso.

#### **2.2.2.10. El aspecto comercial en las empresas**

Con respecto al ámbito comercial en las organizaciones, Da Silva (2020), señala que "actúa como una especie de motor y en general, la función comercial activa a las demás, influyendo en ellas de forma directa o indirecta. Determina los volúmenes que se deben producir para atender la demanda" (p. 3). En este sentido, es importante destacar que los grandes retos de la gestión comercial son la participación en el mercado y la satisfacción del cliente, exigiendo estos retos una estrategia comercial, integrando un sistema de calidad y coordinación en todas las áreas de la organización.

Desde esta perspectiva, el aspecto comercial en las empresas se la define como la última fase o proceso, en donde se entrega al mercado el producto mediante una remuneración económica, por tanto, los retos de la gestión comercial permiten agregar un valor en los ciclos que se relacionan con los clientes; además de incrementar la competitividad. De hecho, mantener una eficiente gestión comercial permite optimizar recursos innecesarios y cumplir con las necesidades y expectativas del consumidor.

### **2.2.2.11. El aspecto comercial en tiempos de pandemia**

En relación al aspecto comercial que enfrentaron las empresas mediante la emergencia sanitaria, desde el punto de vista de Zambrano, Castellanos y Miranda (2021) sostiene que las organizaciones se vieron obligadas a cambios drástico en el aspecto comercial, debido que dejaron como prioridad el comercio tradicional para adaptarse al comercio electrónico, siendo un modelo de negocio de suma importancia en el contexto de la pandemia por el Covid-19, ante esta problemática en Ecuador las organizaciones especialmente las pequeñas y medianas empresas no se han adaptado a estas plataformas debido que la demanda mantiene incertidumbre y el desconocimientos de los sitios online, presentando un mayor problema en el contexto comercial debido que el cliente mantiene su forma tradicional de comercio.

Conforme a lo anteriormente expuesto, estas organizaciones debieron adaptarse a este comercio, muchas de ellas dieron un paso al costado por la deficiente comercialización y la inadecuada utilización de canales de distribución, puesto que el comercio presentaba falencias por la inseguridad de la demanda y la limitada comunicación, por tal motivo, el e-commerce se ha convertido en una vía útil y necesaria para la transacción de compra-venta entre las empresas y su demanda.

También es importante destacar que la comercialización es la última etapa por la que pasa el producto o servicio, sin embargo, la gestión comercial precisa el estudio de mercado al cual será sometido el producto o servicio de tal manera que incluye estrategias de venta y publicidad para que el mismo sea aceptado en el mercado, en pocas palabras responde a preguntas quien, donde, cuando y como de la actividad comercial establecida para que el producto o servicio sea aceptado en el mercado.

En este contexto, Junguito y Agudo (2020), mencionan que en el contexto comercial las empresas presentaron mayor impacto en las ventas, debido a su débil comercialización, por tanto, estos autores sostienen: "el panorama que va a definir el entorno del post Covid-19 estará reinado por la incertidumbre ante segundas oleadas del virus, la recesión económica que es una realidad, el panorama político nacional e internacional" (párr. 1). Por tal motivo, para medir las ventas es necesario conocer el comportamiento de la demanda y las exportaciones que realizan las empresas, especialmente en las pequeñas y medianas organizaciones en donde presentan

incertidumbre en su comercialización, además otro factor para medir las ventas es La logística y el transporte, en donde se debe identificar los canales de distribución que utilizan estas organizaciones para la adquisición del consumidor final.

#### **2.2.2.12. La planificación estratégica en las empresas y el Efecto Pandemia**

Si bien es cierto, la planeación estratégica es considerada como una herramienta de gestión, permitiendo establecer el camino que recorre una empresa para el cumplimiento de los objetivos empresariales, para ello se deben conocer ciertos factores como los cambios de la demanda, comportamiento del consumidor entre otros, por tal motivo, desde la percepción de Vargas (2020) menciona que las Pymes mediante el efecto del Covid-19 se ha presentado porque la mayoría de estas empresas no mantenían para el cumplimiento de sus objetivos los riesgos que podrían presentarse, aun cuando las posibilidades de esta índole sobre la emergencia sanitaria eran poco probables que ocurran.

En efecto, mediante el origen de la pandemia varias empresas u organizaciones han disminuido su planificación estratégica, no significando específicamente que las estrategias de estas organizaciones no sirvieran de mucho en el cumplimiento de sus objetivos, pero si ha obligado que las pequeñas y medianas empresas en la emergencia sanitaria por el Covid-19 se reestructuren bajo el impacto significativo de escenarios desfavorables para algunas Pymes

#### **2.2.2.13. El teletrabajo en las empresas como una modalidad laboral durante el COVID-19**

Actualmente el teletrabajo se ha convertido en una herramienta puntual en las organizaciones, debido que el trabajador puede realizar sus actividades desde un entorno diferente al ambiente organizacional, siempre y cuando se requiera llevar a cabo esta modalidad.

Silva (2022) menciona que mediante la emergencia sanitaria por el covid-19 llevo a las organizaciones, trabajadores y consumidores adaptarse a nuevos comportamientos conllevando a realizar actividades fuera del ambiente laboral, por tal motivo, se estableció el teletrabajo como una modalidad de varios consensos. Cabe mencionar que el teletrabajo antes de la llegada de la pandemia se la conocía en Ecuador como una alternativa laboral para casos especiales, sin embargo, con la presencia de la emergencia sanitaria esta modalidad se ha convertido en un punto clave para continuar con las actividades laborales.



Ahora bien, los grandes beneficios de esta modalidad mediante la emergencia sanitaria permite ahorrar hasta un 30% la infraestructura de las organizaciones, además se incrementa el nivel de satisfacción del trabajador debido que percibe mayor flexibilidad y autonomía, de hecho facilita la conciliación en el entorno laboral y personal, sin embargo, es importante destacar que no toda las organizaciones tuvieron beneficios en esta modalidad puesto que las organizaciones de producción requieren de la presencia de un guía para cumplir todos los procesos productivos.

#### **2.2.2.14. La crisis organizacional por Covid-19 en las empresas**

Debido a la emergencia sanitaria por Covid-19 según la Organización Internacional del Trabajo (2020) señala que varias organizaciones se vieron obligadas a paralizar sus actividades laborales, por tanto, el Estado mediante la administración pública implementa leyes que inciden en la actividades internas de las empresas, en este sentido, se impuso el cierre y restricción de las actividades comerciales y el movimiento de personas, siendo afectadas las empresas con débil posición económica y las de crecimiento reciente. Cabe mencionar que las organizaciones que mantenían un decrecimiento en sus ingresos debieron cerrar sus negocios por la escasa demanda, inventarios y proveedores.

En este contexto, es importante destacar que la crisis organización de las empresas por Covid-19 surge mediante el despido laboral y que puede depender de varios factores como la disminución de ventas y producción, e incluso la interrupción de la participación de instituciones públicas y privadas, además de la cadena de suministro. Por esta problemática se presentó una crisis organizacional interna en donde las empresas tuvieron que improvisar un escenario desfavorable, especialmente por la deficiente producción que permita cubrir las necesidades de la demanda debido a la escasa materia prima y comercialización.

#### **2.2.2.15. El talento humano durante la emergencia sanitaria**

El talento humano es una parte fundamental de las organizaciones debido que son aquellas personas que dan acción a las actividades económicas de la empresa, por ende, las empresas deben garantizar el bienestar del mismo, esta situación se volvió complicada al momento de atravesar la pandemia, puesto que el talento humano fue vulnerable a esta situación, sin embargo, las organizaciones optaron nuevas estrategias las cuales pongan a salvo el talento humano.

Se tiene en cuenta que el talento humano en las empresas es muy importante por ende al momento de atravesar la emergencia sanitaria los empleados fueron confinados, reacción de las autoridades locales para prevenir los contagios, pero de esta manera tuvieron que cerrar y parar las actividades productivas y comerciales las empresas, de este modo el talento humano a pesar del confinamiento fue contagiado, haciendo que el regreso a las actividades operativas se tarde más y con ello el del sector económico.

#### **2.2.2.16. El Covid-19 y la reactivación de las empresas**

Actualmente las organizaciones han tenido que adaptarse a un entorno diferente al tradicional, debido que la emergencia sanitaria dejó secuelas, sobre todo por las pérdidas económicas y la liquidación de varias organizaciones, en este sentido, la Comisión Económica para América Latina (2020) afirma que previa a la pandemia la estructura productiva era heterogénea en su estructura y limitaba todas las posibilidades en el desarrollo económico, no obstante, actualmente la pandemia por Covid-19 ha incrementado las debilidades que permiten ampliar las tensiones socioeconómicas, por tanto, en el contexto productivo es necesario incrementar la producción para cubrir la sobre producción en tiempos de pandemia; además de incrementar el aprendizaje y la innovación tecnológica.

Desde esta percepción, se puede identificar que la reactivación de las empresas mantiene un proceso riguroso para cubrir de alguna forma los estragos de la pandemia, además es importante destacar que la innovación tecnológica y la modalidad virtual se han convertido en un factor importante en las organizaciones, puesto que permite cubrir las actividades que eran omitidas por la escasa capacidad en infraestructura en la organización. En este sentido, todas las empresas buscan reactivarse mediante estrategias que garanticen satisfacer a la demanda.

#### **2.2.2.17. Análisis externo e interno de las organizaciones**

Raeburn (2021), define al análisis externo e interno como una matriz que permite identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y amenazas sobre una empresa o un plan de negocios, por tanto, mediante este diagnóstico se puede planificar estratégicamente todos los factores que rodean a la organización, cabe mencionar que este análisis lo aplican especialmente las pequeñas empresas, además se la considera como una herramienta simple que permite identificar todas las oportunidades competitivas de mejora, de hecho, mediante un diagnóstico riguroso

se pueden convertir las amenazas en oportunidades y las debilidades y fortalezas debido que permite identificar la situación actual de la organizacional.

### 2.3. MARCO LEGAL

**Tabla 1.** *Marco legal*

<b>Reglamento</b>	<b>Instancia emisora</b>	<b>Descripción</b>
<b>Decreto 1277</b>	Asamblea Nacional	Según la Asamblea Nacional (2020), afirma que Se declara el estado de excepción en todo el territorio ecuatoriano debido al incremento de casos de Covid-19
		La presidencia de la Republica (2020) el 16 de marzo de 2020 suspende todas las actividades comerciales con un aforo mayor a 30 personas
<b>Registro oficial 163 (suplemento)</b>	Presidencia de la República del Ecuador	17 de marzo de 2020, Se implementa la modalidad bajo teletrabajo a nivel nacional mediante las directrices de la autoridad nacional de trabajo
		Del 17 al 24 de marzo de 2020 se suspende a nivel nacional la jornada presencial de trabajo en el sector público y privado
<b>Decreto 1277</b>	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos	Entre mayo y junio de 2020 mediata los estragos de la pandemia por Covid-19 se alcanzó el 13.3% de desempleo

---

**Registro oficial 229**

Ley Orgánica de  
apoyo

El ministerio de trabajo mediante la séptima disposición transitoria establece las modalidades y procedimientos de los trabajos en las personas vulnerables de Covid-19 puedan realizar sus actividades mientras se mantengan en un alto riesgo de contagio.

Considerándose a las pequeñas empresas de 10 a 49 personas y las medianas empresas de 50 a 99 personas

**Decreto 1240**

Ministerio de  
trabajo

A partir de enero 2021 en todas las organizaciones de manera obligatoria se realizan las actividades de teletrabajo y en general a través de uso de telemáticos.

---

*Nota:* Disposiciones del COE Nacional y Presidencia de la República

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO**

##### **3.1.1. Cuantitativo**

El presente estudio fue cuantitativo por la utilización de datos con medición numérica, en este sentido, Arteaga (2020) afirma: "Los métodos cuantitativos se centran en mediciones objetivas y análisis estadístico, matemático o numérico de los datos recopilados mediante encuestas, cuestionarios y encuestas, o mediante el uso de técnicas informáticas para manipular los datos estadísticos existentes" (párr.1).

En este contexto, el presente estudio fue de carácter cuantitativo debido que se recolectó información primaria mediante un instrumento estructurado por mediciones numéricas que permitirá identificar el análisis situacional de las empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi sobre el ámbito laboral, operacional y comercial, además por la construcción del análisis estadístico y la comprobación de la hipótesis en relación a las variables de estudio.

#### **3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.2.1. Descriptiva**

Mediante este tipo de investigación se describió las variables de estudio, por tanto, Mejía (2020) señala: "Se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio. Procura brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, relativo al problema de investigación" (párr.1). Por tal motivo, gracias a esta investigación se describió la realidad de la problemática en relación a las empresas del cantón Espejo sobre su talento humano para el análisis del entorno laboral de estas organizaciones, de hecho, se describió los comportamientos gerenciales como el orden, control, previsión en el ámbito operacional, y la demanda, ventas relación al ámbito comercial.

##### **3.2.2. Exploratoria**

Desde el punto de vista exploratorio, "Tiene como objetivo la aproximación a fenómenos novedosos. Siendo su objetivo obtener información que permita

comprenderlos mejor; aunque posteriormente esta no sea concluyente" (Rus, 2020, párr. 1). En este sentido, se analizó una problemática que no está completamente definida, gracias a los instrumentos de reelección que permitieron conocer sobre el análisis situacional en el ámbito laboral, operacional y comercial de las empresas del cantón Espejo a consecuencia del Covid-19.

### **3.2.3. Bibliográfica**

Finalmente, bajo la percepción bibliográfica fue puntual por la utilización de recursos bibliográficos, desde esta perspectiva, Matos (2020) sostiene que esta investigación: "consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información" (párr. 1).

Por tal motivo, gracias a la investigación bibliográfica, sirvió para hacer una búsqueda de información similar con la situación que atravesaron las empresas por la pandemia de la COVID 19, para realizar adecuadamente el estudio de caso con las tres variables laboral, comercial y operacional. Para ello, se utilizó libros, revistas científicas entre otros recursos que sustentan la investigación bajo teorías de autores predominantes que sustentan el presente estudio, de hecho, es importante mencionar que mediante este tipo de investigación se construyó la fundamentación teórica.

### **3.2.4. Estudio de caso**

Rovira (2018), define al estudio de caso como: "El estudio de casos consiste en un método o técnica de investigación, habitualmente utilizado en las ciencias de la salud y sociales, el cual se caracteriza por precisar de un proceso de búsqueda e indagación, así como el análisis sistemático de uno o varios casos" (p. 4). Por tal motivo, el presente estudio fue un estudio de caso que permitió identificar la situacional de las empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi sobre el ámbito laboral, operacional y comercial, debido que se estudió la situación que travesaron las organizaciones del canto Espejo frente a la emergencia sanitaria en diferentes escenarios.

## **3.3. IDEA A DEFENDER**

La pandemia por Covid-19 afecto a las empresas del cantón Espejo en el aspecto laboral, operacional y comercial.

### 3.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### 3.4.1. Laboral

Yirda (2020), afirma que el aspecto laboral es la relación con las relaciones humanas, siempre y cuando exista cooperación y respecto entre los colaboradores de una entidad u organización y el personal que jerarquía superior

#### 3.4.2. Operacional

Gómez (2019), menciona que el área de operaciones de una organización es aquel espacio en donde la empresa realiza sus operaciones; cabe mencionar que es puntual conocer esta área, debido que permite mejorar la eficiencia y ser mayormente competitiva mediante una mayor productividad

#### 3.4.3. Comercial

Da Silva (2020), señala que “actúa como una especie de motor y en general, la función comercial activa a las demás, influyendo en ellas de forma directa o indirecta. Determina los volúmenes que se deben producir para atender la demanda” (p. 3).

**Tabla 2.** Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Laboral	Talento Humano	Número de trabajadores durante la pandemia	Encuesta y Entrevista	Cuestionario estructurado
		Número de trabajadores infectados de Covid-19		
		Personal en modalidad de teletrabajo		
Comercial	Ventas	Número de despidos	Encuesta y Entrevista	Cuestionario estructurado
		Comportamiento en las exportaciones		
	Demanda	Cambio de la logística y transporte		

Operacional	Orden	Estructura Organizacional
	Control	Plan de Contingencia
	Previsión	Control Interno

*Nota.* La matriz corresponde a la medición de las variables, sus técnicas e instrumentos.

### **3.5. MÉTODOS UTILIZADOS**

#### **3.5.1. Deductivo**

Con respecto al método deductivo, Rodríguez y Pérez (2017) señalan: "Mediante la deducción se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad. Consiste en inferir soluciones o características concretas a partir de generalizaciones, principios, leyes o definiciones universales" (p. 12). El método utilizado para esta investigación es deductivo, que permitió analizar la situación de las empresas que fueron afectadas por la pandemia de la Covid-19, donde se genera a través de la "Teoría del Caos Organizacional", además de partir de aspectos, hasta lo particular en donde se plantea las conclusiones y recomendaciones de las empresas que conforman la provincia del Carchi, en especial a las del cantón Espejo.

#### **3.5.3. Técnicas e instrumentos**

##### **3.5.3.1. Entrevista**

Para la recolección de información fue puntual utilizar la entrevista para la obtención de información amplia, por tanto, Raffino (2020) la define como una técnica en donde se intercambiar criterios u opiniones bajo una conversación sobre un tema de interés entre dos o varias personas, desde esta perspectiva, en la investigación se aplicó una entrevista estructurada que contra de constructos que hacen referencia a las tres variables laboral, comercial y operacional, para ello, las preguntas eran enfocadas para los gerentes y o en tal caso a los presidentes de las empresas.

Cabe mencionar que, para acceder a la información proporcionada por lo gerentes, se visitó a cada una de las empresas que conforman el cantón Espejo, en este caso el trabajo fue necesariamente presencial a pesar de la situación por la pandemia se atravesaba, se visitó dando cumplimiento a todas las medidas de bioseguridad, que cada una de las empresas lo requerían.



### **3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

#### **3.6.1. Población y muestra**

##### **3.6.1.1. Población**

Toledo (2017) plantea: “La población de una investigación está compuesta por todos los elementos personas, objetos, organismos, historias clínicas que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación” (p.4). por tal motivo, las población sujeto de estudio fueron las empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi, en este contexto según la Superintendencia de Compañías, valores y seguros manifiesta que el total de población de empresas en el cantón Espejo son 34 que están activas en sus funciones operativas, siendo estas organizaciones sujetos de estudio para el análisis del análisis situacional sobre el ámbito laboral, operacional y comercial de las empresas del cantón Espejo como consecuencia del Covid-19.

El tipo de muestreo que se utilizó fue no probabilístico, por conveniencia, en este sentido, Westreicher (2022), lo define como: “una modalidad de selección de una muestra estadística por la cual el investigador elige aquellos sujetos a los que tiene mayor facilidad de acceso. Esto, por proximidad geográfica o de otra índole” (párr. 1). Este tipo de muestreo se tomó como referencia un intervalo donde se estudió el caso propuesto, en este caso son las empresas que tienen ingresos mayores a 150 000 \$ anuales.

### **3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Los datos ya obtenidos a partir de las entrevistas realizadas a los gerentes de cada empresa, que fueron recolectados mediante grabaciones de voz, fueron transcritos a un documento en formato PDF, que posteriormente serán subidos a el software Atlas ti, para realizar la codificación de los resultados. Una vez con la información subida al software, se seleccionó las palabras más importantes para estructurar las matrices de doble entrada, en donde se generó códigos que hacen referencia a las tres variables.

Además cabe mencionar que el instrumento parte a través de un modelo de cuestionario estructurado que propone la Organización Internacional del Trabajo (2020), y para su elaboración en esta investigación se compone de datos generales de las empresas, como la información, que el encuestado y su cargo, su tiempo de funcionamiento y su número de trabajadores que tiene actualmente la empresa,

seguido por tres constructos que comprenden las tres variables de la investigación, donde el primero, corresponde a preguntas abiertas numéricas y porcentuales acerca del Talento Humano de la organización y sus afectaciones de la Covid-19 y su nueva modalidad, el segundo, que corresponde a la variable operacional, que conforman los aspectos de orden, control y previsión, se estructuró con una escala de Likert, en donde se enumeró de manera ascendente:

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

Para el cumplimiento del propósito del presente estudio se muestran los principales hallazgos, para ello es importante mencionar que la información se la obtuvo a las 34 empresas del cantón Espejo, en este sentido a continuación se exhiben los siguientes hallazgos.

#### 4.1.1. Empresas en el cantón Espejo

**Tabla 3.** *Empresas del cantón Espejo*

Cantón	Nro.	Nombre
Espejo	1	AGROINDUSTRIA GANADERA DEL NORTE ANNIMENOR S.A.
	2	AGROINDUSTRIAL LECHERA DEL NORTE AGROLENOR S.A.
	3	AGROQUIMICOS Y FERTILIZANTES AGROFERT S.A.S.
	4	AGROTERRANORTE S.A.
	5	ALTA SIERRA ROSES ECUADOR "ASR-EC" CIA. LTDA.
	6	AO-CIVILCONS S.A.S.
	7	CADIXA FERRETERÍAS S.A.S.
	8	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS SAN ISIDRO COMTRASPAS SAN ISIDRO S.A.
	9	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES BELLAVISTA S.A. COTAVISTA
	10	COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA VIRGEN INMACULADA CONCEPCIÓN INGUEZA S.A. TRANSVICOI
	11	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES DE CAMIONETAS DOBLE CABINA DE SERVICIO MIXTO TRANSCONEJOS CIA. LTDA.
	12	COMPAÑÍA DE TRANSPORTES PESADO SAN FRANCISCO COTSAF C.A
	13	CONSTDORALU CIA. LTDA.
	14	CONSTRUCCIONES Y ASESORIA DE OBRAS S.A. CONASOBSA
	15	CRECAM S.A.S.
	16	EMPRESA DE CARGA PESADA MAMUT S.A.MAMUTCAR
	17	EQUA GARDEN CIA LTDA EQUAGARDENVALLEJO CIA. LTDA.

- 
- 18 FLORICOLAJARDINESELANGEL CIA. LTDA.
  - 19 HEMPWARMÍ S.A.S.
  - 20 LGM-CONS S.A.S.
  - 21 MIRANDANOS S.A.
  - 22 MONTEBELLOFARMS CIA. LTDA.
  - 23 OPERADORA DE TURISMO TAMBO-RUNA CIA. LTDA.
  - 24 PRODUCTOS LÁCTEOS FRONTERA PROLAFRON CIA. LTDA.
  - 25 RECONTCOM S.A.
  - 26 RENACERFLORAL CIA. LTDA.
  - 27 ROSA ROSAE ORNAMENTAL ROSORNAMENTAL S.A.
  - 28 SAIMEVIC CONSTRUCTORA CIA. LTDA.
  - 29 SAN ISIDRO FARMS SIDROFARMS S. A.
  - 30 SANTAFE DAYRI & FOOD GRUPO LACTEO S.A.S.
  - 31 SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN CARRERA & POZO CIA. LTDA.
  - 32 SPRING ROSES SPIRO S.A.
  - 33 TRANSPORTE ESCOLAR E INSTITUCIONAL ANGELEÑITA TRANSPORTES  
"ANGELEÑITATRANS" S.A.
  - 34 VALLE DE FRAILEJONES DEL VOLADERO S.A.
- 

*Nota:* Datos recolectados de la Superintendencia de Compañías

Con lo anteriormente expuesto, se puede identificar que el cantón Espejo cuenta con 34 empresas de diferentes actividades, además cabe mencionar que mediante la emergencia sanitaria estas organizaciones fueron afectadas directamente por el confinamiento, la paralización de actividades y la reducción de la demanda, en este sentido, estas empresas han reconstruido sus operaciones para posicionarse en el mercado local con enfoque hacia los mercados competitivos.

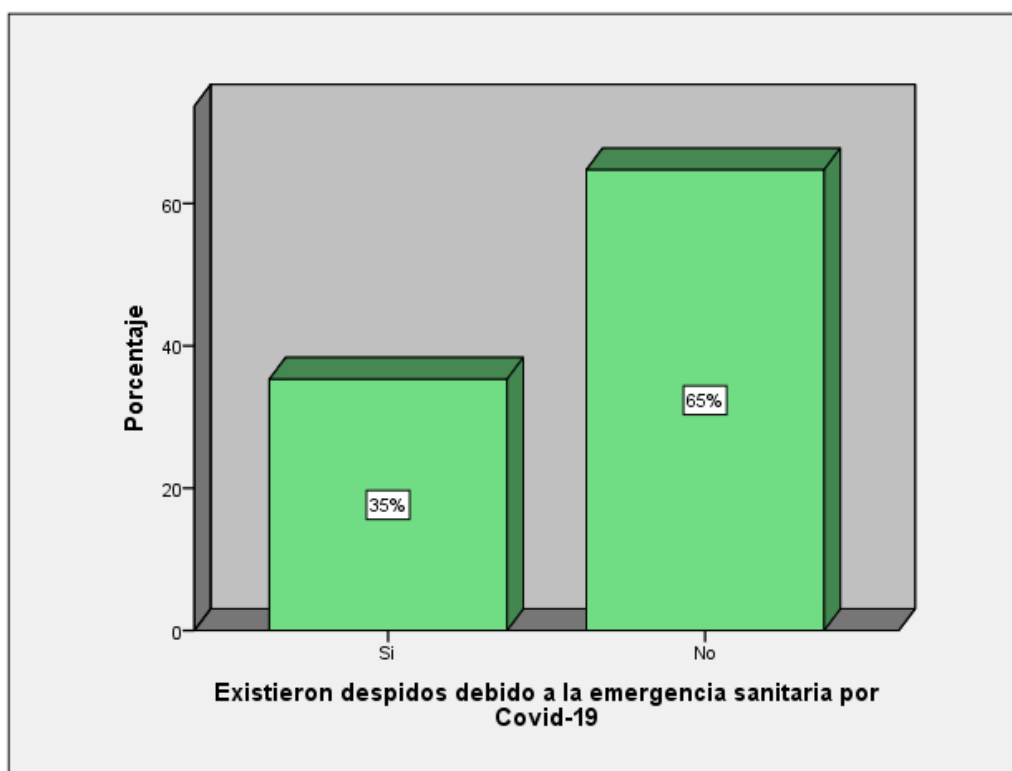
#### 4.1.2. Resultados en el ámbito laboral

**Tabla 4.** Despidos de personal a raíz del Covid-19

	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	35,3
No	22	64,7
Total	34	100,0

Nota. Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

**Figura 3.** Representación gráfica de los despidos a causa de Covid-19



Nota. Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

Debido a la emergencia sanitaria por el Covid-19 el mercado de trabajo ha mantenido un impacto severo, sobre todo por las limitadas operaciones que realizaban las organizaciones y las escasas utilidades; debido a esta problemática estas empresas se vieron obligadas a reducir su personal, por tal motivo, según los resultados obtenidos de las empresas del cantón Espejo afirmaron en su mayoría que durante la pandemia ocasionada por el Covid-19 no han despedido o ha existido

una reducción del personal, sin embargo, un porcentaje menor afirmó despedir a sus colaboradores por los deficientes recursos económicos de estas organizaciones.

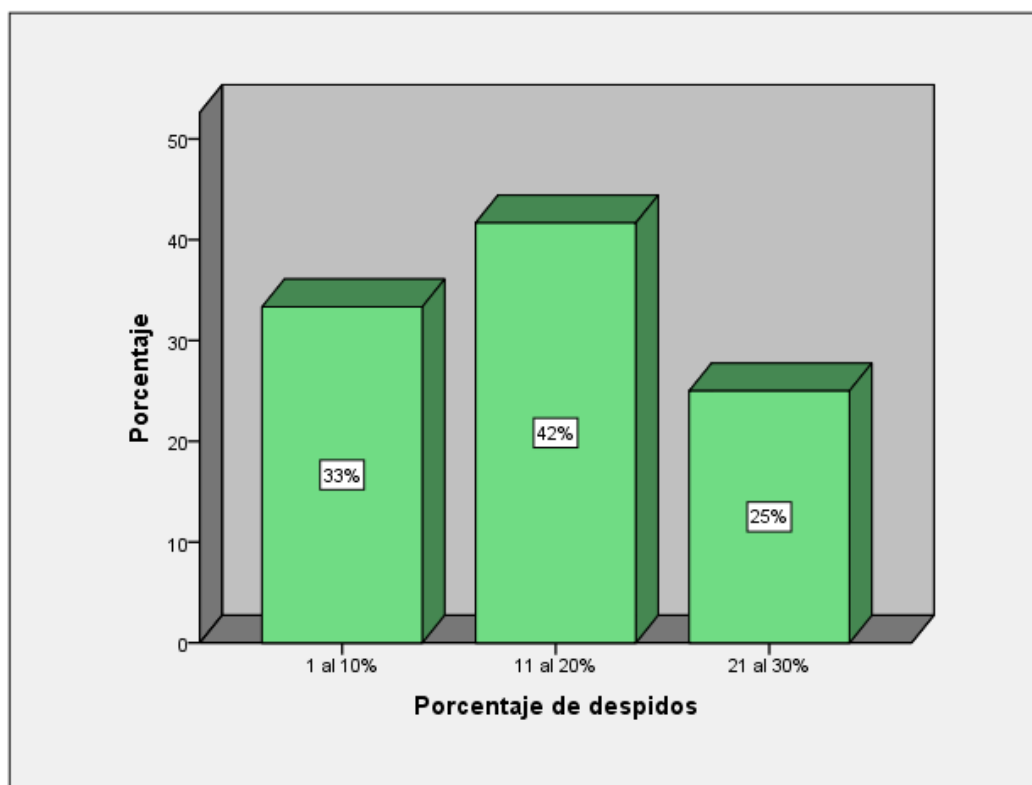
En este sentido, es importante mencionar que a nivel nacional según cifras del Ministerio de Salud Pública (2022), existieron 173.000 personas han perdido su trabajo de ellas apenas 7.120 personas han puesto la denuncia en el Ministerio de Trabajo por despidos intempestivos y otras 17.000 despedidas no han recibido indemnización alguna.

**Tabla 5.** *Porcentaje de contagio*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	1 al 10%	4	33
	11 al 20%	5	42
	21 al 30%	3	25
<b>Total</b>		12	100,0

*Nota.* Los datos corresponden a las 12 empresas del cantón Espejo que mencionaron haber presentado trabajadores contagiados de Covid-19

**Figura 4.** Representación gráfica del contagio de los trabajadores



*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

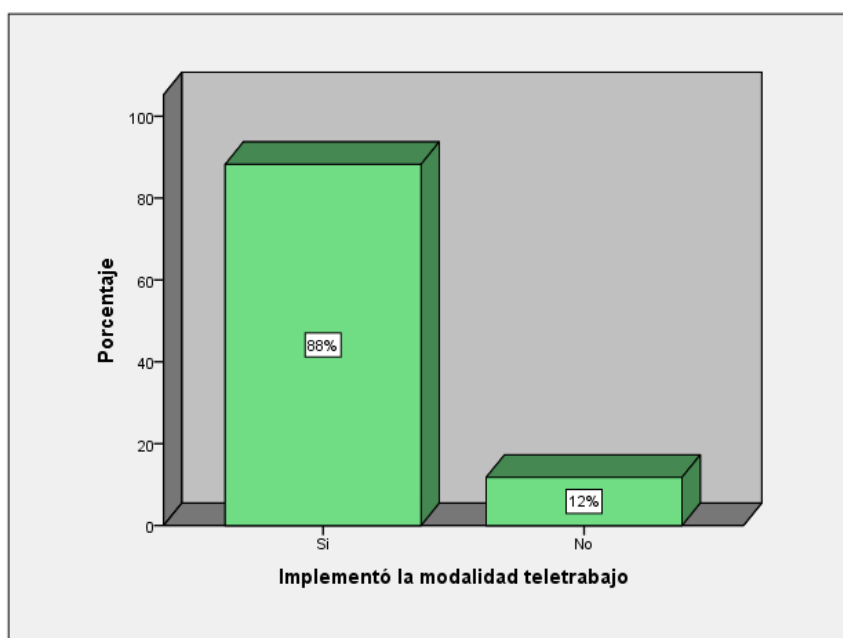
Por su parte, las empresas que mencionan haber tenido despidos durante la emergencia sanitaria representan un inferior porcentaje, por tal motivo, según los datos obtenidos se identificó que entre el 11 al 20% del personal fueron despedidos, quizá por los limitados recursos económicos de estas organizaciones que impidieron mantener su nómina de colaboradores, sin embargo, son escasas las empresas que tuvieron que despedir más del 21% de sus empleados. Desde esta perspectiva, es importante señalar que según la Organización Panamericana de la Salud (2020), menciona que Cerca de 570.000 trabajadores de la salud se han infectado y 2.500 han muerto por COVID-19 en las Américas.

**Tabla 6.** Teletrabajo

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Si	30	88,2
	No	4	11,8
	Total	34	100,0

*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

**Figura 5.** Representación gráfica de la aplicación de teletrabajo



*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

Debido a la emergencia sanitaria las empresas tuvieron que improvisar sus actividades para continuar con sus operaciones, por tanto, se sujetaron bajo la modalidad de teletrabajo, siendo una opción debido al confinamiento de sus colaboradores, dato que se refleja en las empresas del cantón Espejo, en donde la mayoría de estas organizaciones se adaptaron a esta modalidad, no obstante, existes ciertas empresas que no mantuvieron esta modalidad, debido que no podían detener sus actividades productivas por mantener una producción constante.

Con lo anteriormente expuesto, según la Organización del trabajo (2020), afirma que la modalidad de teletrabajo debido a una crisis sanitaria cobra otros aspectos adicionales a los anteriormente mencionados. Entre las consecuencias del impacto de la pandemia del COVID-19, los problemas de inseguridad relacionados con el trabajo se han agudizado, estimándose una reducción del empleo al 6,7%.

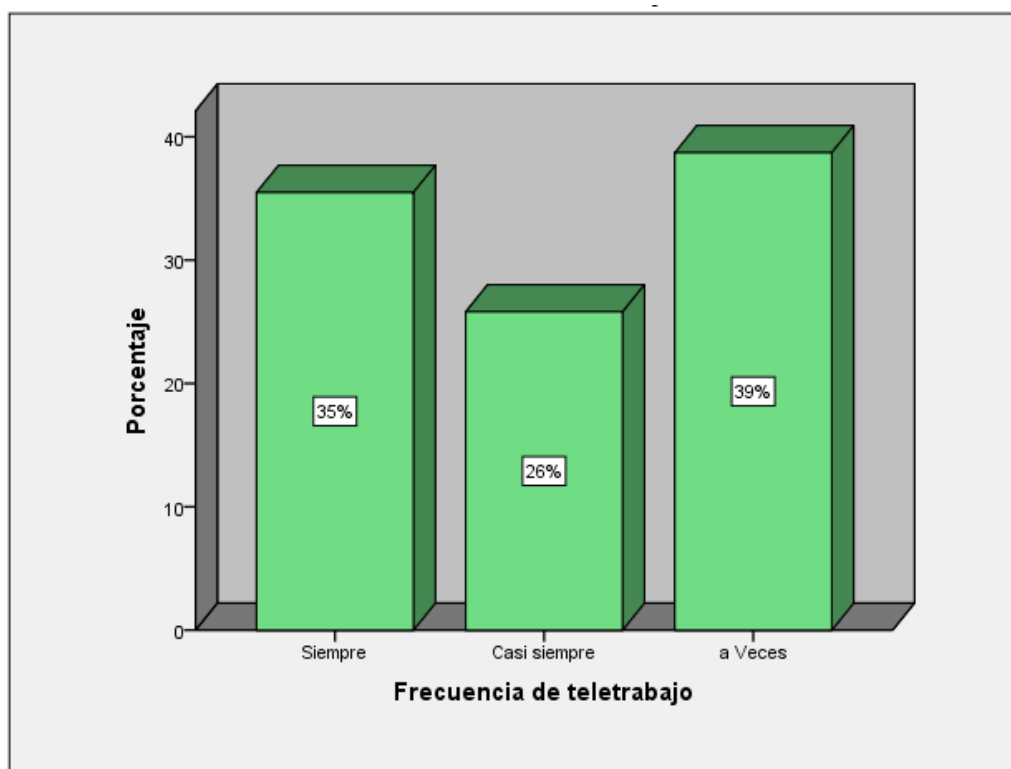
**Tabla 7.** *Porcentaje de los trabajadores bajo teletrabajo*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Valido</b>	Siempre	11	32,4
	Casi siempre	8	23,5
	a Veces	12	35,3
	Total	31	100,0

*Nota.* Los datos corresponden a las 31 empresas del cantón Espejo que mencionaron haber implementado la modalidad teletrabajo.



**Figura 6.** Representación gráfica de porcentaje de teletrabajo



*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

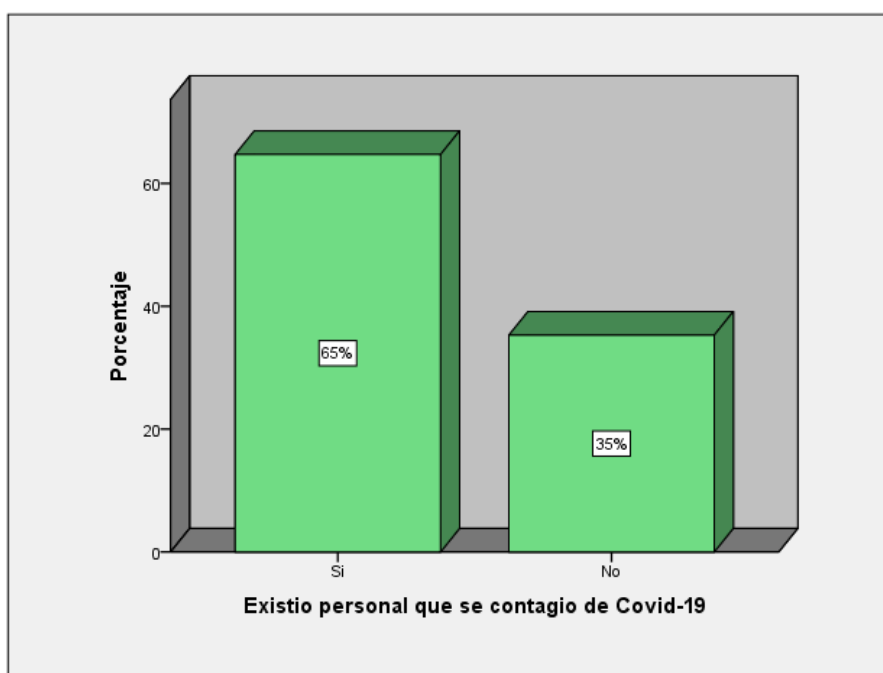
En relación a las empresas que si realizaron teletrabajo en el cantón Espejo, según los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mayoría de organizaciones utilizaron esta modalidad a veces cuando se lo requería, seguido de un porcentaje inferior que afirmo laborar mediante esta modalidad siempre; mientras tanto las organizaciones que se sujetaron al teletrabajo casi siempre representan un inferior porcentaje; obteniendo que a veces utilizaron el teletrabajo en relación a los aforos y la capacidad humana de las organizaciones.

**Tabla 8.** Personal contagiado de teletrabajo

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Si	22 64,7
	No	12 35,3
	<b>Total</b>	<b>34 100,0</b>

*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

**Figura 7.** Representación gráfica del personal contagiado de Covid-19



*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

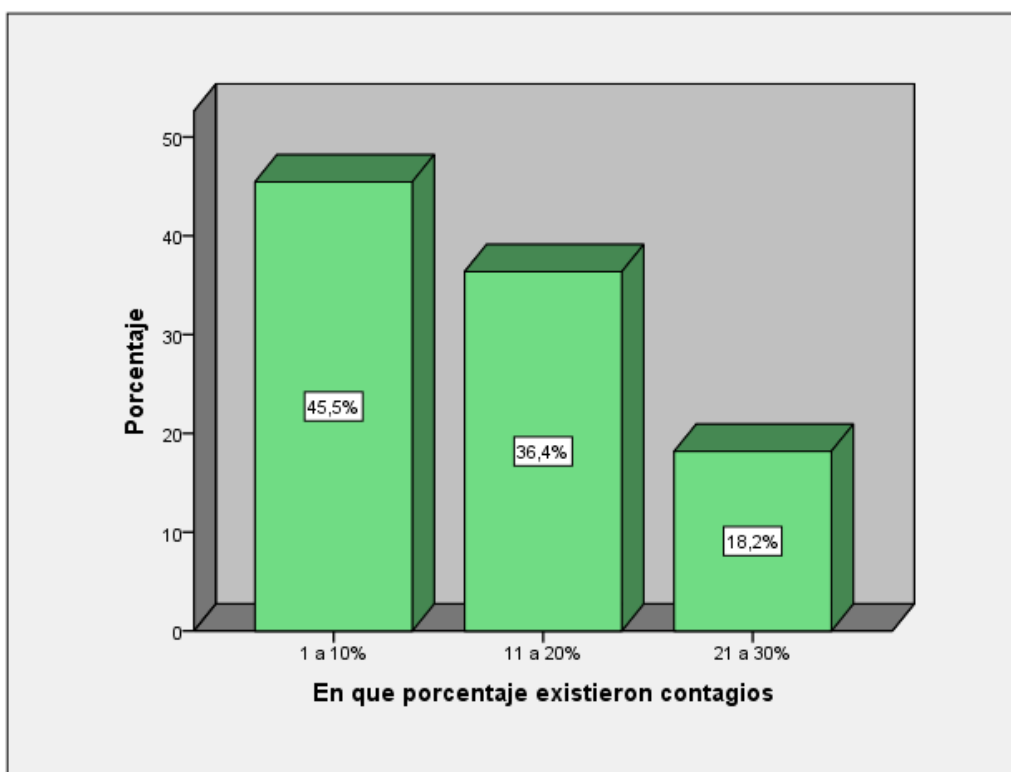
Durante la emergencia sanitaria los contagios a medida de su evolución se incrementaban, afectando especialmente a los trabajadores de las empresas sin importar su tamaño, por tal motivo, según los resultados obtenidos la mayoría de los trabajadores de las empresas del cantón Espejo se contagiaron, afectando en las diversas operaciones de las organizaciones, mientras tanto, un porcentaje inferior afirmó no haber tenido personal que se contagió de Covid-19.

**Tabla 9.** Porcentaje de contagio

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	1 a 10%	10	45,5%
	11 a 20%	8	36,4%
	21 a 30%	4	18,2%
	Total	22	100,0%

*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del

**Figura 8.** Representación gráfica del porcentaje de contagio



*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

Ahora bien, una vez identificado el contagio de los trabajadores de las empresas del cantón Espejo, se puede evidenciar que la mayoría de estas organizaciones representa del 1 al 10% del personal que se contagió de Covid-19, es decir, de 10 trabajadores al menos uno presentó como resultado positivo de esta enfermedad, seguido de un porcentaje inferior que mantuvo hasta el 20% de sus colaboradores, mientras que las empresas que presentaron hasta el 30% de sus personas son escasas, ocasionando problemas en el rendimiento de las organizaciones.

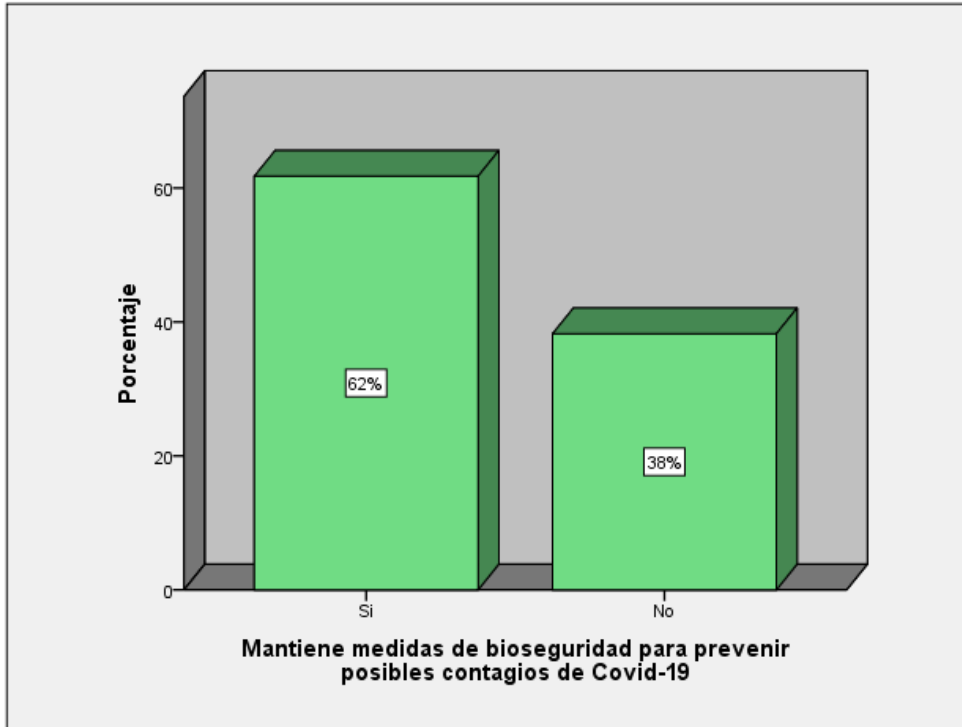
#### **4.1.3. Resultados en el ámbito operacional**

**Tabla 10.** Medidas de bioseguridad para evitar contagios de Covid-19

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Si	21	61,8
	No	13	38,2
	Total	34	100,0

*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

**Figura 9.** Representación gráfica de las medidas de bioseguridad



Nota. Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

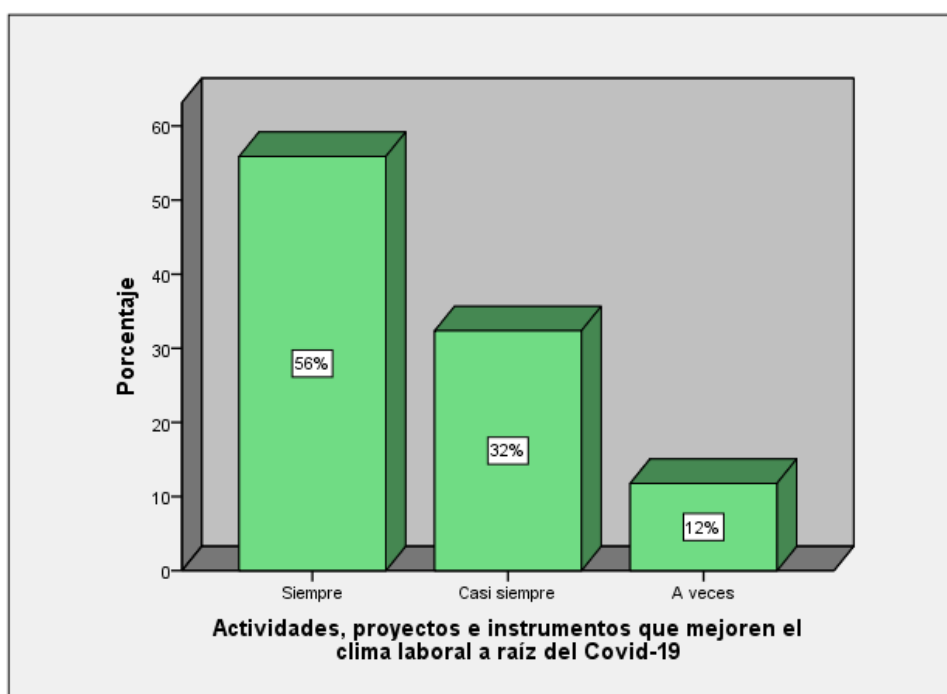
Con respecto a las medidas de bioseguridad, las empresas han decidido mantener ciertas restricción como medidas de bioseguridad, es por esta razón que las empresas del cantón Espejo en su mayoría afirmaron mantener aun las medidas de seguridad para prevenir posibles contagios de Covid-19, representado por un porcentaje superior, por su parte, un porcentaje inferior afirmo no mantener estas medidas y continuar con sus operaciones empresariales, por tanto, según la Organización Panamericana de la Salud (2021), menciona que las medidas preventivas contra COVID-19 también podrían resultar eficaces para hacer frente a otras emergencias de salud con características similares. Los empleadores y los trabajadores deben comenzar a aplicar inmediatamente medidas de prevención y de mitigación, incluso si la COVID-19 no se ha detectado en las comunidades donde operan.

**Tabla 11.** Implementación de actividades y proyectos que fomenten el clima laboral

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Siempre	19	55,9
	Casi siempre	11	32,4
	A veces	4	11,8
	Total	34	100,0

Nota. Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

**Figura 10.** Representación gráfica de las actividades y proyectos en beneficio del clima laboral



Nota. Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

Una vez superado los estragos ocasionados por el covid-19, es importante mejorar el ambiente laboral para incentivar al personal para recuperar los procesos de la organización, por tanto, según los resultados obtenidos se puede evidenciar que las empresas del cantón Espejo siempre realizan actividades o proyectos que mejoren el clima laboral a raíz del Covid-19, seguido de un porcentaje inferior que menciono hacerlo casi siempre, no obstante, son escasas las empresas que mencionaron

realizar a veces estas actividades que fomenta en ambiente laboral de los trabajadores.

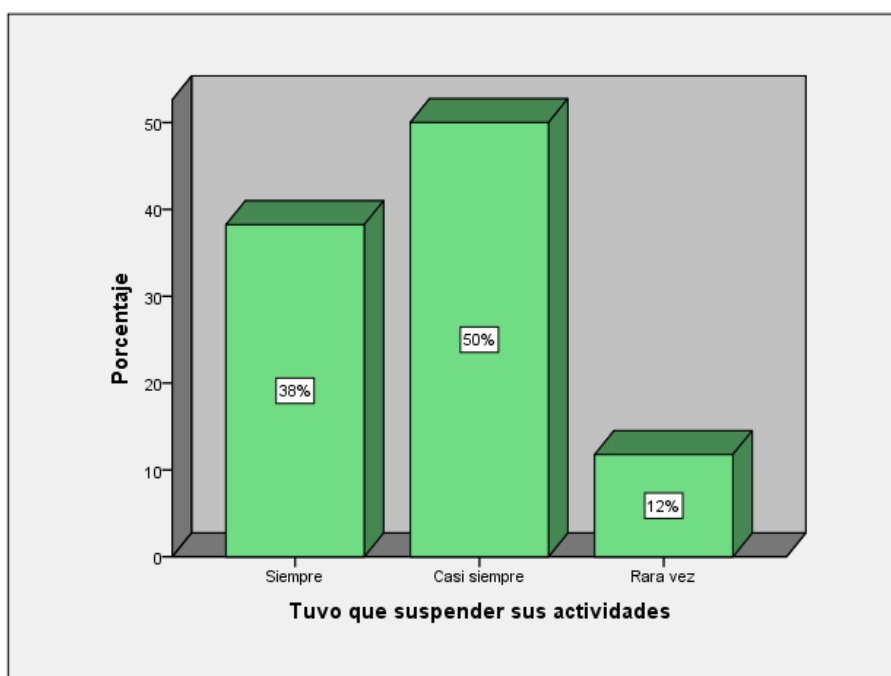
Ahora bien, según la Organización Internacional del Trabajo (2022), sostiene que a pesar de la incertidumbre, una cosa queda clara: los clientes, colaboradores, proveedores y socios están atentos. La forma como las organizaciones enfrentan la etapa de recuperación puede definir su marca, establecer su reputación en los próximos años, determinar su competitividad futura y, en última instancia, definir si realmente están operando como una organización social.

**Tabla 12.** Suspensión de actividades

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Siempre	13	38,2
	Casi siempre	17	50,0
	Rara vez	4	11,8
	Total	34	100,0

*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

**Figura 11.** Representación gráfica de la suspensión de actividades



*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

Mediante la presencia de la emergencia sanitaria se estableció el confinamiento para disminuir contagios de Covid-19, obligando a las empresas a suspender sus operaciones para velar la salud de sus trabajadores, sin embargo, existieron organizaciones que por su razón social continuaron operando, por esta razón, la mayoría de las empresas del cantón Espejo detuvieron sus actividades casi siempre, es decir, de 10 empresas 5 suspendieron sus actividades casi siempre, un porcentaje inferior afirmó la suspensión en sus actividades siempre, mientras que son escasas las organizaciones que rara vez suspendieron sus actividades.

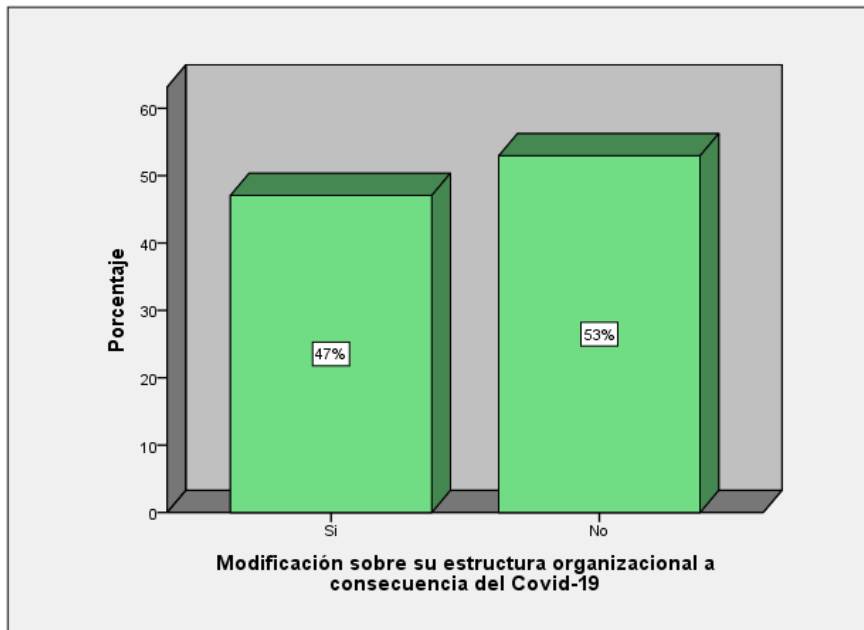
Por su parte según cifras del Ministerio de trabajo del Ecuador (2021), afirma que 4.855 empresas se han acogido a la suspensión de la jornada con más de 89 mil trabajadores. La suspensión de la jornada laboral no implica la finalización de la relación laboral. Una vez que culmine la emergencia sanitaria el trabajador deberá recuperar las horas suspendidas.

**Tabla 13.** *Modificación de la estructura organizacional*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Si	16	47,1
	No	18	52,9
	Total	34	100,0

*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

**Figura 12.** Representación gráfica de la modificación de la estructura organizacional a causa del Covid-19



*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

La estructura organizacional de las empresas fue la principal afectación debido a la pandemia por Covid-19, por tanto, las empresas del cantón Espejo mencionaron haber modificado su estructura organizacional, representando un porcentaje superior, debido que tienen que optimizar ciertos departamentos, incluso fusionarlos por los escasos recursos que estas empresas mantienen, y así poder recuperar su utilidad, mientras que un porcentaje superior afirmó no haber realizado modificación alguna en su estructura organizacional como lo muestra la gráfica.

Por su parte, Vaquerano (2021), menciona que a raíz del Covid-2019 la principal responsabilidad de los equipos que forman parte de la estructura es asegurar la salud presente y futura, de sus empresas; hacerlas cuasi inmunes a los sobresaltos del mercado. Por ello, esta tarea requiere directivos competentes que trabajen en estructuras que potencien el trabajo en equipo y la agilidad en la toma y ejecución de las decisiones.

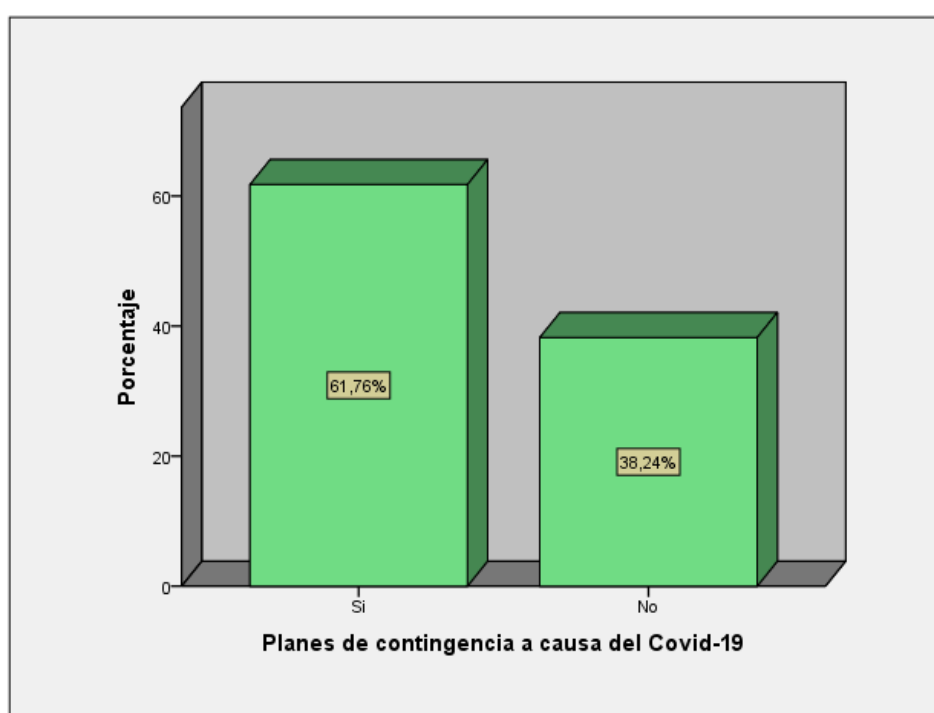


**Tabla 14.** Plan de contingencia

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Si	21	61,8
	No	13	38,2
	Total	34	100,0

Nota. Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

**Figura 13.** Representación gráfica de los planes de contingencia a causa del Covid-19



Nota. Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

Mediante las pérdidas económicas de las pequeñas y medianas empresas de las empresas del cantón Espejo, estas organizaciones decidieron establecer planes de contingencia como se puede evidenciar en la gráfica representando el mayor porcentaje, esto debido que estas organizaciones requieren responder de manera efectiva en caso de una emergencia, sin embargo, un porcentaje inferior afirmó no mantener estos planes de contingencia, esto se suscita por ser empresas pequeñas

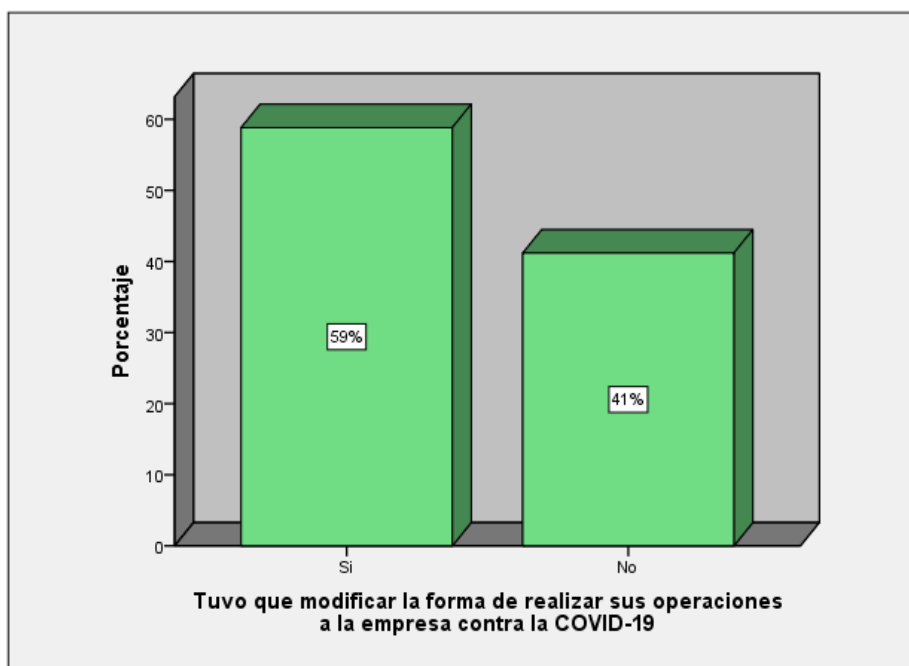
que desconoce sobre la formulación y aplicación de planes efectivos en las organizaciones.

**Tabla 15.** *Modificación de operaciones*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Si	20	58,8
	No	14	41,2
	Total	34	100,0

*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

**Figura 14.** Representación gráfica de la modificación de las operaciones a causa del Covid-19



*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

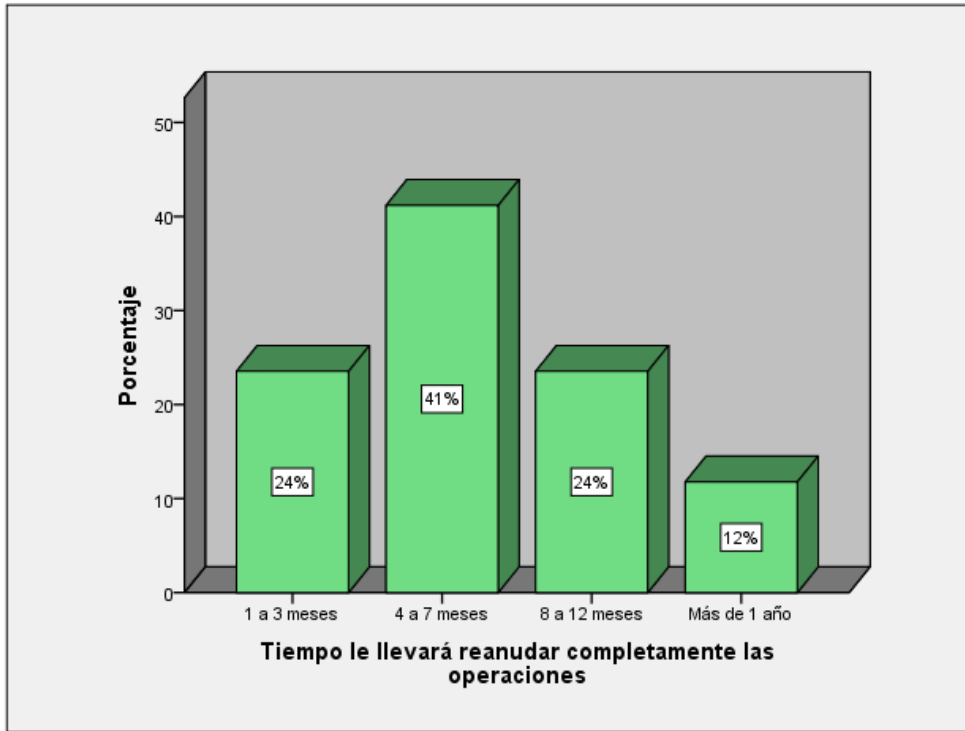
Como se puede evidenciar la mayoría de las empresas del cantón Espejo tuvo que modificar la forma de realizar sus operaciones a causa del Covid-19, representado por un porcentaje superior, esto debido al impacto y los estragos ocasionados por la presencia de la emergencia sanitaria; mientras un grupo inferior menciona no haber modificado estas operaciones, es decir, decidieron operar sus actividades normales.

**Tabla 16.** Tiempo de reanudación de las operaciones

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	1 a 3 meses	8	23,5
	4 a 7 meses	14	41,2
	8 a 12 meses	8	23,5
	Más de 1 año	4	11,8
	Total	34	100,0

*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

**Figura 15.** Representación gráfica sobre el tiempo de reanudaciones de las operaciones



*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

Los efectos ocasionados por la pandemia de Covid-19 limitaron las operaciones de las empresas debido a la paralización de sus actividades por el confinamiento, por tanto, los gerentes de las empresas del cantón Espejo mencionaron que el tiempo que llevara reanudar completamente las operaciones es de 4 a 7 meses; debido que son pequeñas y medianas empresas que no requieren de mayores operaciones, además en un porcentaje inferior ciertas organizaciones afirmaron hacerlo de 1 a 3

meses y de 8 a 12 meses en relación a su afectación, finalmente son escasas las organizaciones que afirmaron recuperar sus actividades más de un año.

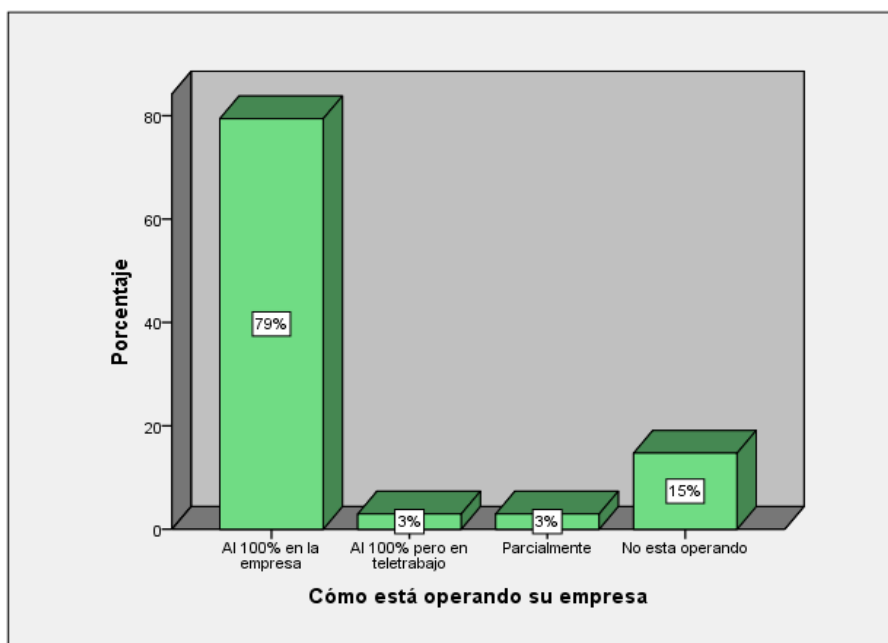
En este contexto, según el Ministerio del Trabajo (2021), menciona que es importante mencionar que, en Ecuador, las pymes constituyen uno de los principales sectores económicos que satisfacen las necesidades y demandas del mercado, es por esto que su éxito empresarial es determinante para la estabilidad económica del país. Las pequeñas empresas son generadoras del 17% del empleo en la nación, mientras que las medianas empresas concentran el 14% de las fuentes de trabajo.

**Tabla 17.** Forma de operar las empresas

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Al 100% en la empresa	27	79,4
	Al 100% pero en teletrabajo	1	2,9
	Parcialmente	1	2,9
	No está operando	5	14,7
	Total	34	100,0

*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

**Figura 16.** Representación gráfica de la forma de operar las empresas



*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

También es importante conocer como están operando las organizaciones posterior a la emergencia sanitaria, por tal motivo, según los resultados obtenidos en las empresas del cantón Espejo mencionaron que están operando al 100% en la empresa, debido que actualmente, el confinamiento y los contagio han disminuido, además porque estas empresas necesitan operar para recuperar su utilidad, sin embargo, existe un porcentaje limitado en donde afirman operar al 100% pero en la modalidad teletrabajo, quizá por la razón social de estas organizaciones.

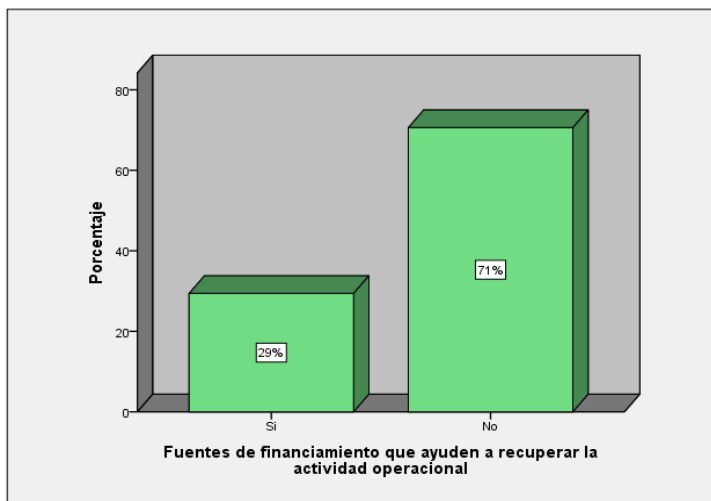
#### 4.1.4. Resultados en el ámbito comercial

**Tabla 18.** Disponibilidad de fuentes de financiamiento

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Si	10	29,4
	No	24	70,6
	Total	34	100,0

*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

**Figura 17.** Representación gráfica sobre la disponibilidad de fuentes de financiamiento



*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

Con respecto al financiamiento, es importante mencionar que es el factor con mayor impacto ocasionado por el Covid-19 por las pérdidas en la paralización de sus

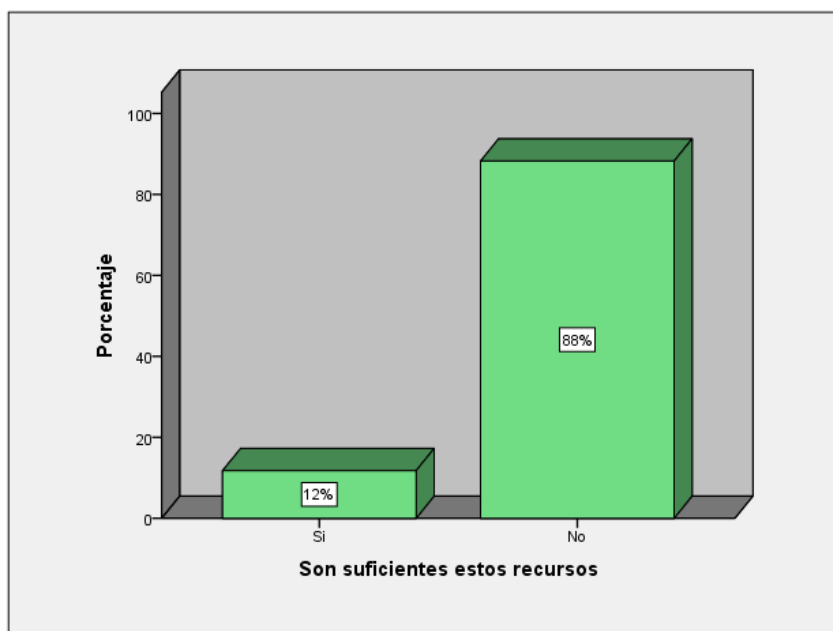
actividades, por tanto, según los datos obtenidos se puede evidenciar que las empresas del cantón Espejo no tienen fuentes de financiamiento que permitan recuperar su actividad operacional, no obstante, son escasas las organizaciones que si mantienen fuentes de financiamiento, por ende, es importante mencionar que al ser organizaciones pequeñas y medianas estos recursos son limitados. En este sentido, es importante mencionar según cifras de la Organización Internacional del Trabajo (2021), afirma que aproximadamente el 47% de las pequeñas empresas (5 a 19 trabajadores) en el sector formal, no tienen un préstamo bancario o una línea de crédito. Si la empresa es propiedad de una mujer, este número llega a más del 50%.

**Tabla 19.** Los recursos que disponen son suficientes

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Si	4	11,8
	No	30	88,2
	Total	34	100,0

*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

**Figura 18.** Representación gráfica sobre si los recursos son suficientes



*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

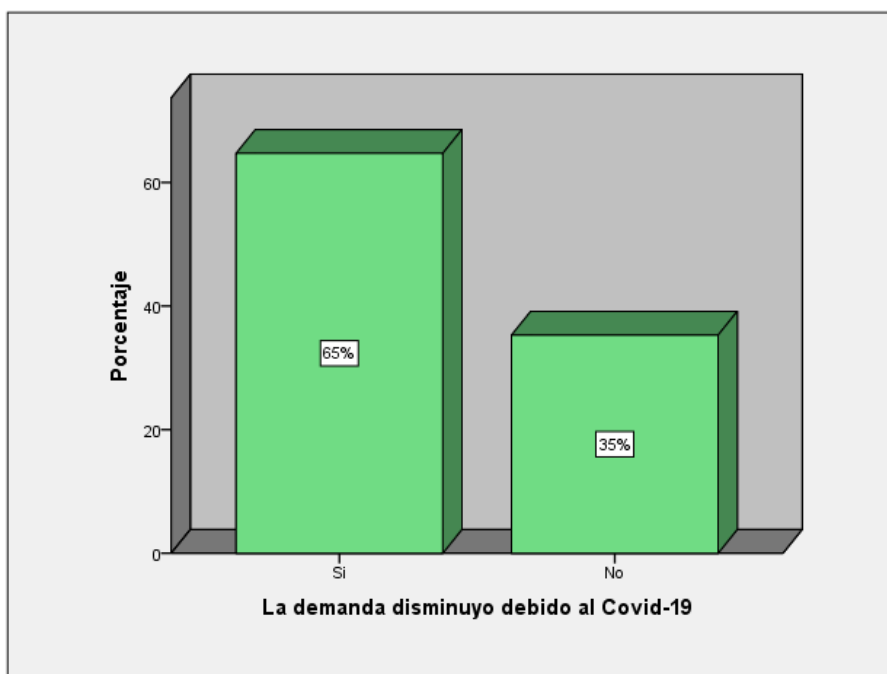
Una vez identificado que las empresas no cuenta con una fuente de financiamiento para asegurar sus actividades, es importante identificar si aquellas organizaciones que mantienen recursos son suficientes para mantener sus operaciones, evidenciándose que estos recursos son insuficientes en las empresas del cantón Espejo para fortalecer sus actividades operativas, debido que estos recursos no garantizan el desarrollo organización, por tanto, tienen que improvisar estas actividades para disminuir las perdidas e incrementar en algo las utilidades de las empresas.

**Tabla 20.** Disminución de la demanda

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Si	22	64,7
	No	12	35,3
	Total	34	100,0

*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

**Figura 19.** Representación gráfica de la disminución de la demanda



*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

Un factor a considerar debido a los estragos de la pandemia por Covid-19 en las empresas es la disminución de la demanda, agudizando más aun el impacto de estas organizaciones, en este sentido, se puede evidenciar que la mayoría de las empresas del cantón Espejo ha disminuido su demanda, debido a la paralización de sus actividades, mientras tanto, las empresas que no disminuyeron su demanda representan un porcentaje inferior, esto se suscita por la fidelidad del cliente ante el producto o servicio.

En virtud a ello, desde el punto de vista de Rivera (2020), menciona que la pandemia de COVID-19, junto con las medidas de bloqueo, las restricciones a la movilidad y las normas de distanciamiento físico asociadas, no sólo ha provocado un aumento significativo de desocupación y considerables pérdidas de ingresos para muchas personas, sino que también ha alterado las pautas de gasto de los consumidores y el nivel de inflación de los precios a los que se enfrentan. En particular, las medidas de bloqueo han afectado a la oferta y la demanda de determinados productos y, por tanto, a sus precios.

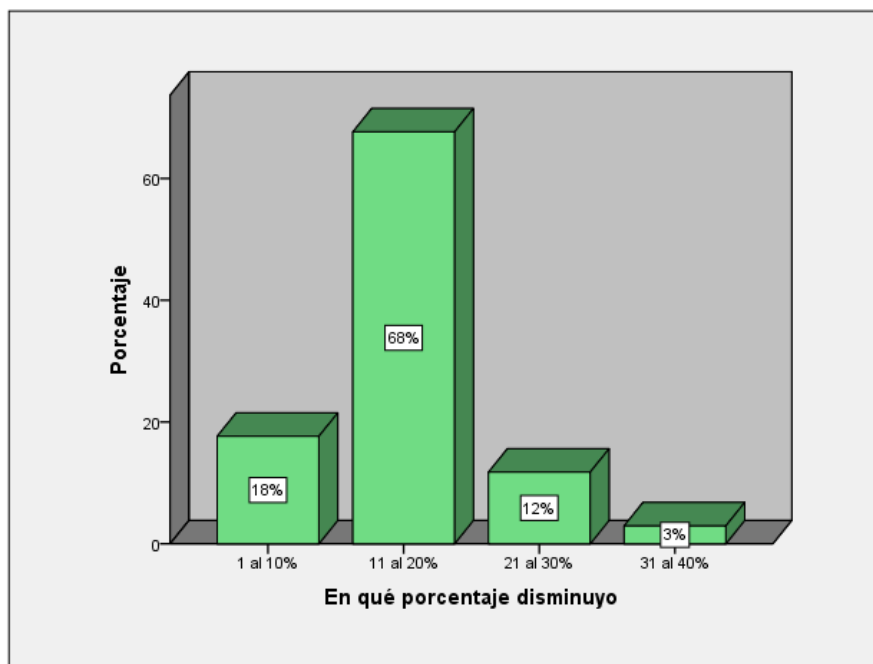
**Tabla 21.** *Porcentaje de disminución de la demanda*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	1 al 10%	6	17,6
	11 al 20%	23	67,6
	21 al 30%	4	11,8
	31 al 40%	1	2,9
	Total	34	100,0

*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.



**Figura 20.** Representación gráfica sobre el porcentaje de la demanda



Nota. Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

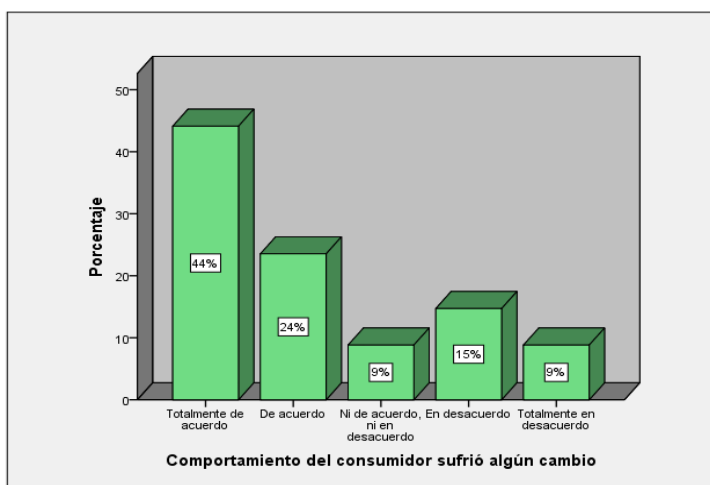
En relación a las empresas del cantón Espejo que, si han disminuido sus clientes, se puede evidenciar que la demanda ha disminuido entre el 11% y el 20%, representando un porcentaje significativo, mientras un porcentaje muy inferior afirmó la reducción de su demanda del 1 al 10%, y finalmente son escasas las empresas en donde su demanda ha disminuido del 21% al 40%.

**Tabla 22.** Cambio en el comportamiento del consumidor

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Totalmente de acuerdo	15	44,1
	De acuerdo	8	23,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	8,8
	En desacuerdo	5	14,7
	Totalmente en desacuerdo	3	8,8
	Total	34	100,0

Nota. Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

**Figura 21.** Representación gráfica del cambio sobre el comportamiento del consumidor



*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

Una vez identificado que las empresas del cantón Espejo han disminuido su demanda, también es importante identificar si el comportamiento del consumidor ha presentado algún cambio, en donde, según los resultados obtenidos se puede evidenciar desde el punto de vista de los gerentes de las organizaciones de Espejo estar totalmente de acuerdo en el cambio sobre el comportamiento de la demanda; seguido de un porcentaje inferior que afirmó estar de acuerdo, mientras tanto, los gerentes que mencionaron no estar de acuerdo que la demanda haya sufrido algún cambio en su comportamiento son escasas.

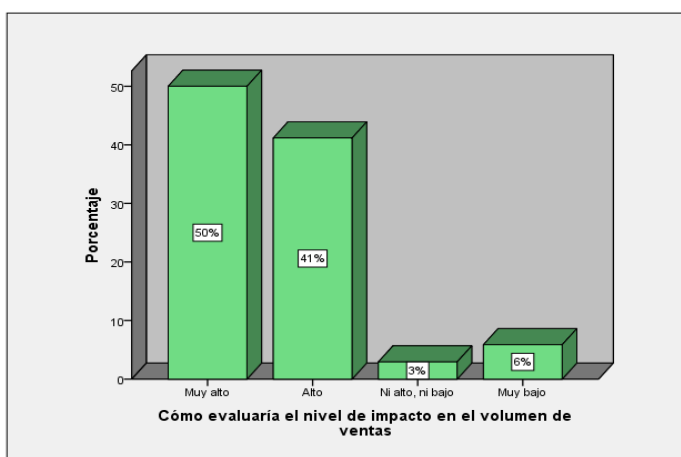
Por su parte, Rodríguez (2016), menciona que los consumidores tienen dos motivos para ir aumentando sus inventarios en exceso en relación a las necesidades actuales de consumo.

**Tabla 23.** Impacto en el volumen de ventas

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Muy alto	17	50,0
	Alto	14	41,2
	Ni alto, ni bajo	1	2,9
	Muy bajo	2	5,9
	Total	34	100,0

*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

**Figura 22.** Representación gráfica sobre el impacto en el volumen de ventas



*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

Las ventas en las organizaciones se han visto afectadas por la presencia del covid-19, especialmente en pequeñas y medianas empresas, por tal motivo, se puede evidenciar desde la perspectiva de los gerentes o propietarios de las empresas del cantón Espejo lo evalúan como muy alto el impacto de la emergencia sanitaria en el volumen de sus ventas, representando un porcentaje superior, es decir, de 2 empresas al menos uno lo evalúa como muy alto y alto este impacto, no obstante, las empresas que afirmaron que este nivel de impacto en las ventas es bajo representan un porcentaje muy inferior.

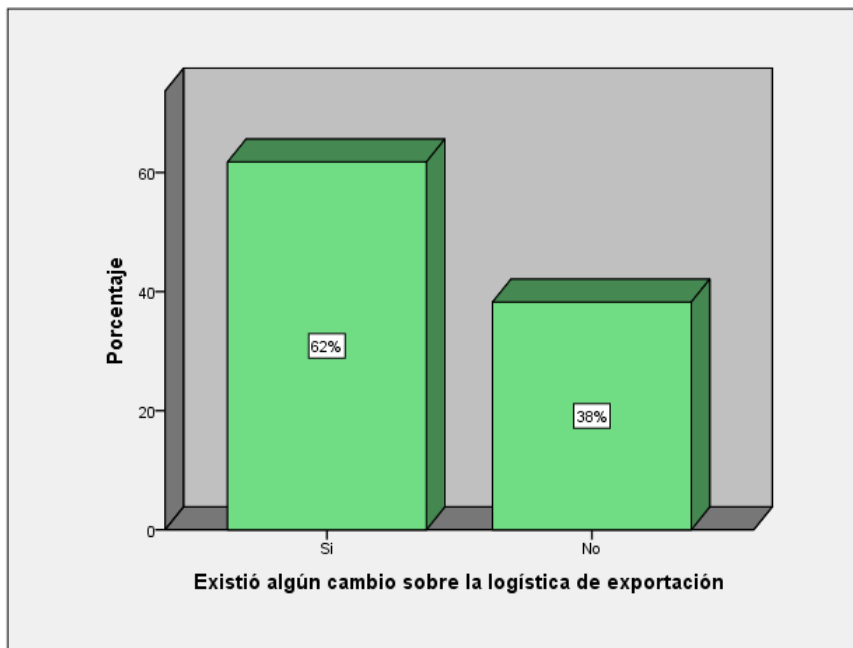
Rivera, Gutiérrez y Zeledón (2020), manifiesta que, en el ámbito de las ventas, el panorama que va a definir el entorno del post Covid-19 estará reinado por la incertidumbre ante segundas oleadas del virus, la recesión económica que es una realidad, el panorama político nacional e internacional, o la propia viabilidad de empresas y/o modelos de negocio.

**Tabla 24.** Cambios en la logística de exportación

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Si	21	61,8
	No	13	38,2
	Total	34	100,0

*Nota.* Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

**Figura 23.** Representación gráfica de los cambios en la logística de exportación



Nota. Investigación de campo (2021), empresas del cantón Espejo, provincia del Carchi.

Finalmente las modificaciones en la logística de exportación de estas organizaciones se ha establecido cambios necesarios, ahora bien según los resultados obtenidos se puede evidenciar que las empresas del cantón Espejo si han realizado modificaciones en su logística de exportación, quizá este factor se presente por el cambio de mercado y la disminución de la demanda, en donde se obtiene que 6 de 10 empresas han modificado su logística, sin embargo, un porcentaje inferior afirmó no haber establecido ningún cambio; datos que se reflejan en la gráfica expuesta.

## 4.2. DISCUSIÓN

En este apartado, se realizó un contraste entre las bases teóricas y los principales hallazgos del estudio, por tanto, es importante mencionar con la fundamentación científica de Ernst y López (2020), quienes mencionan que la teoría del caos como su nombre lo indica caótico, incertidumbre, "peligro", para las organizaciones que lo presentan, mantienen el pensamiento que no pueden resolver problemas dentro de la empresa a un corto o largo plazo suele convertirse en algo estresante tanto para la parte gerencial y trabajadores en general. Los gerentes sin poder solucionar los inconvenientes recurren a cubrir esas "fallas" con soluciones erróneas, llegando a un límite de tomar una decisión que es liquidar la empresa y el despido de los trabajadores. En cambio, los trabajadores con la preocupación de no cumplir al 100% las actividades de operación, comercial que es vender los productos y obviamente el traslado de los mismos, se angustian y sufren por el miedo de no obtener el sueldo esperado al final del mes, la tan esperada "quincena". Más aun al momento de escuchar el anuncio del gerente en liquidar la empresa, varios trabajadores son cabeza de familia que son el sustento de menores de edad, personas con capacidades diferentes, enfermedades terminales, angustia y depresión son el resultado, que lamentablemente puede llegar al suicidio.

Se analizó la situación de las empresas del cantón Espejo con respecto a las florícolas, lamentablemente en la actualidad la presencia del Covid-19 a inicios del 2020 dio origen a una pandemia a nivel mundial, trayendo consigo una serie de problemas dentro de las organizaciones como son los aspectos económicos, comerciales, laborales y operaciones en la mayoría de las empresas a nivel mundial. De acuerdo a los resultados obtenidos de los encuestados se definirá que no existe la relación entre las variables de estudio.

La implementación de cada una de las teorías dentro de las empresas asegura que tanto lo laboral, operacional y comercial funcione correctamente obteniendo beneficios tanto económicos como personales para los trabajadores, por tal motivo, tomando como sustento teórico la teoría de Fernández (2019), en donde menciona que la 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. Es decir, una organización manejada en forma caótica, estará en un estado de revolución permanente, recibirá de buen agrado la inestabilidad y creará la crisis como medio para trascender sus límites, por

esta razón se puede identificar que en los resultados que las empresas tuvieron que improvisar sus operaciones debido a la modalidad de teletrabajo, esto se suscita porque estas empresas no mantenían un plan de riesgos ante este fenómeno, por esta razón se vieron en la obligación de modificar la forma de llevar a cabo sus actividades, siendo el 59% de estas organizaciones que mediante el caos organización tuvieron que adaptarse a una nueva realidad.

Contrario al enfoque de orden, control y previsión, la teoría del caos sugiere que los acontecimientos son impredecibles, que las irregularidades son una propiedad fundamental de las organizaciones, donde pequeñas perturbaciones pueden tener grandes efectos y donde el grado de desorden es alto. Por lo tanto, los gerentes no pueden basarse en sistemas, reglas y procedimientos sino que deben prepararse para adaptarse a lo nuevo de manera continua y atrapar oportunidades en todas partes, sin embargo, muchas organizaciones requieren de una inversión para aprovechar los escenarios favorables, puesto que según los resultados obtenidos en relación a los propietarios y gerentes de las empresas mencionar que no mantienen una fuente de financiamiento que le permita recuperar su actividad comercial, siendo el 71% que afirmo no perciben estos desembolsos monetarios, mientras que el 29% afirmaron hacerlo, cabe mencionar que dentro de estos se encuentran las medianas empresas del cantón Espejo.

Con lo anteriormente expuesto, tradicionalmente, la mayor preocupación de las empresas consiste en cómo asignar su activo principal: el capital. Hoy el conocimiento reemplaza al capital y pasa a ser el recurso crítico de la empresa. Por eso, la dirección de la empresa se enfrenta al reto de crear una organización que pueda construir procesos para generar, integrar y apalancar los recursos más importantes, sus conocimientos y capacidades, en este sentido, según los hallazgos de la investigación muestran que el 53% de las empresas del cantón Espejo han modificado su estructura organizacional a consecuencia del Covid-19, mientras que el 47% afirmo no haberlo hecho, quizá porque estas empresas decidieron mantener sus operaciones como anteriormente estaban conformadas.

La situación empresarial a nivel mundial cambio drásticamente en algunos países debido a la presencia de la pandemia Covid-19, en varios sectores relacionados a la empresa como son laboral, operacional y comercial. De acuerdo a todo lo investigado se determinó varios resultados acordes a las preguntas planteadas como al tema seleccionado, se evidencia según los resultados que el 3,12% corresponde a

las empresas pertenecientes al cantón espejo considerado un porcentaje menor a diferencia del cantón Tulcán con un 77% por ser considerado paso fronterizo entre Ecuador y Colombia. Además, los sectores primordiales de economía están considerado en gran parte el transporte con un 53% y únicamente el 23% con relación a lo comercial parte del tema planteado.

En el aspecto laboral es de mayor complicación porque a causa del Covid-19, existió una disminución de fuerza laboral independientemente del área que estaba designada. En base a los antecedentes investigados se demuestra que, si existe una relación entre este aspecto con la pandemia originada en 2020, varias empresas tomaron la decisión de trabajar por cuenta propia debido que no alcanzaba la economía para contratar un trabajador y optaron por recurrir a medios digitales como redes sociales, por esta razón el 77% están de acuerdo en despedir trabajadores por no cumplir con el pago correspondiente al salario, horas extras, etc. Es parte verdad, sin embargo, los trabajadores son parte fundamente de cualquier empresa sea grande o pequeña, en pocas palabras se puede decir un trabajador contento traer beneficios para la empresa, es decir, la persona va a tener gusto en hacer las actividades correspondientes dentro de un ambiente laboral seguro, que protegen su seguridad y bienestar.

Las empresas consideran tener disponible la materia prima que puedan necesitar en la producción con un 83%, al contrario que el 17% cuentan con la materia prima necesaria, sin embargo, el 47% confirman que las materias primas no han excedido mucho su valor económico de adquisición, no puede ser tan acertado más aun en empresas grandes por su nivel de producción necesitaban continuar con la fabricación normal de productos destinados a la venta caso contrario tuvieron un bajo nivel económico por falta de la producción y disponibilidad de la materia prima en los diferentes campos. A pesar de la situación que atravesaron en pandemia solo el 61% de empresas no interrumpieron las operaciones productivas, solamente el 39% interrumpieron las operaciones que pueden ser, porque aumentaron los costos de las materias primas o no había existencia de las mismas.

Ciertos proveedores aseguran el 77% para la entrega de los insumos de forma segura y a tiempo, logrando continuar con la producción de productos destinados a la venta, mientras el 23% tiene incertidumbre para la entrega y corren el riesgo de congelar las actividades, aproximadamente el 69% cuentan con un plan para mejorar la continuación de las operaciones y el 31% no tienen este plan perjudicando

las actividades de producción y por ende la económica de la empresa, además, el 80% de las empresas tuvieron la necesidad de adaptarse a los cambios surgidos por la pandemia, referido a las diferentes operaciones comerciales como prestación de servicios, solo el 20% no se adaptaron.

En cualquier empresa es necesario difundir a los empleados las actividades que se planea realizar dentro de la organización estando de acuerdo un 44% seguido el 34% y por último el 22%, amenizando el clima laboral en las empresas, se recurrió a tomar medidas de integración del personal, con la finalidad evitar estrés o preocupación con un porcentaje del 45%, juntamente con un plan de recuperación de los objetivos es fundamental en cada empresa más aun después de la pandemia COVID-19, apliquen plan de reactivación.

Las empresas consideran necesario tener en control eventos externos de la empresa referente a las actividades sean laborales, operacionales y comerciales con el 64% de acuerdo, el 23% totalmente de acuerdo y 13% ninguna de las dos, todo este referente a la pandemia de 2020 se lastimo al mundo en varios aspectos no solo en lo empresarial sino personal, psicológico etc. Un modelo de negocio permitirá cubrir cualquier problema o necesidad dentro de la empresa.

También el diseño de procesos de contingencia es necesario y de esto el 59% están de acuerdo, además el 14% totalmente de acuerdo, finalmente el 19% ninguna de las anteriores. Estos pueden saber la empresa en cualquier situación de riesgo que puede suceder. Adecuar proyectos en cualquier empresa siempre son primordiales, sin embargo, estos deben tener ciertos planes en el caso que pueda ocurrir algún peligro o error laboral, esto el 58% están de acuerdo como mayor porcentaje y el 17% totalmente de acuerdo como ninguna de estas.

Una gestión de riesgos es indispensable en cualquier empresa, el 67% si está de acuerdo en implementar, mientras el 17% totalmente de acuerdo, seguido del 14% nivel intermedio por último el 2% no está de acuerdo con la implementación de la gestión de riesgos.

La situación de la pandemia obligo a los dueños de las empresas adquirir o elaborar planes de protección contra COVID-19 a nivel mundial, el 66% está de acuerdo con esta implementación, seguido del 30% con totalmente de acuerdo, solamente el 3% 2% no están de acuerdo con estos planes.



Por tanto, adaptando el sustento del Banco Mundial (2021) menciona que después de la pandemia por Covid-19 todas las empresas y organizaciones a nivel global han sido afectadas independientemente de su razón social y tamaño, sin embargo, el desempeño ha sido variado, en este sentido se puede evidenciar que el impacto en estas organizaciones afecto directamente en su rentabilidad y productividad, debido que los resultados que presenta el cantón Espejo en el ámbito laboral son demasiado parejos ya que ambas organizaciones están relacionadas, de este modo el comportamiento del talento humano, en tanto al contagio de sus trabajadores fueron mínimos con respecto a otras organizaciones de la provincia, con relación a sus nóminas de trabajadores, también se obtuvo que ambas empresas de este cantón, no se acogieron a la modalidad de teletrabajo debido que sus actividades eran a campo abierto donde se requería el esfuerzo físico presencial para ejercitarlas, también, los trabajadores que laboraban en las empresas del sector Florícola del cantón Espejo provincia del Carchi no son muy numerosos, contando con hasta 11 empleados, en relación con el cantón Tulcán, debido a que este cantón contaba con 47 empleados por su extensión de empresas y labores diarios.

En el ámbito comercial se estructura de una evaluación a los aspectos que van relacionados como a la disminución de la demanda y el nivel de ventas, tras la afectación del evento externo como la pandemia de la Covid-19. Un ejemplo son las empresas del cantón Espejo como son las florícolas, productores de diferentes clases de flores. En estas empresas se presentaron varios problemas por el cierre de actividades a nivel mundial.

En el ámbito operacional de cualquier organización es indispensable mantener con cierta estabilidad aspectos necesarios como: orden, control y previsión. En el caso de las empresas del cantón Espejo y los resultados obtenido demuestra que las empresas si mantienen un orden regular sin embargo esto puede favorecer en varios aspectos como son la obtención de beneficios relacionados con las actividades que realiza la empresa en el aspecto operacional, o también reutilizar los materiales que sobran para producir o sería el caso de venderlos siempre y cuando sean seguro y no cause ningún daño a las personas o empresas que lo adquieren, a pesar que la mayoría de empresas se dedican al transporte, la producción y comercialización de flores trae consigo varios temas a tomar en cuenta para que todo salga posible y se cumpla lo requerido por los clientes nacionales como extranjeros. Además, que mantienen un clima laboral estable y confortable a pesar de las situaciones presentadas por la

pandemia. Varios dirigentes optaron por la opción de crear y mejorar ambientes laborales para los trabajadores al igual que entregar los materiales necesarios para la protección ante la pandemia Covid-19.

En lo relacionado al control tener la disponibilidad de los documentos necesarios que avalen el cumplimiento de los posibles problemas y la presencia de oportunidades dentro de la empresa, de igual manera proyectos o actividades que se puedan poner en práctica con los trabajadores para mejorar el ambiente laboral, obviamente esto mejorara la productividad y las ventas, se puede decir que, gracias al Covid-19 varias empresas o en este caso florícolas han optado la opción de crear y diseñar planes de contingencia hacia eventos externos como fue la pandemia, lamentablemente las florícolas viven en su mayoría de exportaciones y un porcentaje menor de venta nacional, sin embargo a pesar de las dificultades de los problemas externos han salido adelante con cada una de las actividades que se dedican.

Sin dejar de ultimo el aspecto de previsión en cualquier empresa es indispensable porque sin importar la actividad de la empresa deben tener previsto los materiales de oficina, materia prima (químicos semillas, herramientas de trabajo), insumos, mano de obra directa o indirecta.

La producción de estas florícolas necesita específicamente materiales como son fertilizantes necesarios para evitar "bichos" en los tipos de flores, por esta razón empresas del cantón Espejo no han tenido ningún problema en lo referente a materia prima, es decir, la producción se ha mantenido normal y estable para combatir la demanda establecida en el mundo.

Es conocido que las flores del Ecuador específicamente de Espejo son cotizadas en el mercado, se debe de tomar en cuenta la temporada y obviamente la oferta existente en este mercado por las variaciones de precios. A pesar de esto las empresas de este cantón se han mantenido fuertes y constantes en el trabajo de la producción de flores dependiendo el tamaño, color, etc.

Otro aspecto fue el costo de las materias primas que por haber mantenido una previsión correcta no sufrieron por el alza o escasez de las materias primas, por el cierre de actividades, toque de queda. Manteniendo la producción sin interrupción de la elaboración de los diferentes tipos de flores, además, con la ayuda de ciertos proveedores de fertilizantes y químicos lograron mantenerse, evitando el posible

despido de trabajadores que tanto necesitan y una vez que se reanudaron las actividades en el país, no les complico continuar con el trabajo diario.

También se evitó un masivo contagio de los trabajadores del covid-19 con la pertenencia de materiales de bioseguridad, a pesar que las florícolas no es posible teletrabajo, la parte administrativa si optaron esa situación para mantenerse seguros y proteger a los demás.

Con lo anteriormente expuesto, es importante conocer el comportamiento de las empresas del cantón Espejo en el ámbito laboral, comercial y operacional, para ello, es necesario conocer sobre el análisis situacional, por tanto, desde la perspectiva de Salgado (2017), afirma: "Es el estudio donde se desenvuelve la empresa en un determinado momento, tomando en cuenta los factores internos y externos mismos que influyen en cómo se proyecta la empresa en su entorno empresarial" (p. 1). Por esta razón a continuación se exhibe el comportamiento de las empresas del cantón espejo en los siguientes aspectos.

Dentro de la investigación realizada de acuerdo al tema propuesto de análisis situacional en los ámbitos laboral, operacional y comercial en las florícolas del cantón Espejo como son AGROTERRANORTE S.S. y ALTA SIERRRA ROSES "ASR-EC" CIA. LTDA, desde esta percepción también es importante destacar el sustento teórico de Yirda (2020), en donde este autor hace referencias al aspecto laboral como la relación con las relaciones humanas, siempre y cuando exista cooperación y respeto entre los colaboradores de una entidad u organización y el personal que jerarquía superior, por tanto, mediante un efectivo ambiente laboral resulta agradable el trabajo en equipo.

En contraste con los resultados obtenidos en las empresas de estudio según las entrevistas realizadas demostraron un total de 74 y 32 trabajadores respectivamente, cabe mencionar que el número de trabajadores dependería del tamaño de la empresa, si es grande necesitaría más trabajadores pero si es pequeña habría pocos empleados de acuerdo a las necesidades que tengan, en el caso la empresa AGROTERRANORTE su tamaño es más grande, su infraestructura es superior y por ende la producción de flores es de gran cantidad tanto para la exportación como la importación, es decir que el número de trabajadores va hacer superior a la otra.

A pesar que este trabajo es muy duro y cubre bastante esfuerzo, es necesario una aplicación de actividades de esfuerzo físico como mental entre los trabajadores,

siendo ellos la parte fundamental de la empresa, sin trabajadores la empresa no funcionaria, en cambio la paz mental y principalmente física es la mejor arma que puede tener un gerente de la florícola, por la existencia de los beneficios que puede traer consigo, es decir, mayor producción, mayores ventas y por ende mayores ingresos.

De acuerdo al autor Mc Gregor los castigos, amenazas, miedos, insultos en si malos tratos no funcionan al momento de administrar los trabajadores, al contrario, la existencia de comunicación entre trabajadores y gerentes dentro de esta empresa es favorable para que tengan en conocimiento los objetivos y propuestas que tiene la empresa dentro y fuera de la misma.

Es aceptable que a estas dos empresas fue algo nuevo y en cierta forma experimentar nuevas cosas con la presencia de la pandemia Covid-19, existió en total 29 y 9 trabajadores que se infectaron por el virus mortal cuando inicio, datos que son respectivamente dentro de las empresas en estudio, obviamente algunos empleados de la empresa AGROTERRANORTE regresaron al trabajo nuevamente por motivo de certificados médicos, disculpas, etc., y lastimosamente 11 trabajadores de esta florícola fue necesario el despido por diferentes causas sean económicas por no tener los recursos necesarios, en cambio en la florícola ALTA SIERRA ROSES por el tamaño de esta que es de tamaño mediano a diferencia de otras, no existió despidos, aspecto importante y principal, porque no se dejaron a un lado familias sin recursos económicos.

Estas empresas que son florícolas vieron la necesidad de que los trabajadores tengan los materiales y recursos indispensables para el uso correcto y seguro dentro de la empresa. La armonía y seguridad dentro de estas empresas es fundamental y primordial, para que el ambiente laboral sea óptimo al momento del trabajo dentro de la florícola. Es obviamente que si los trabajadores tienen su mente tranquila sin preocupaciones es beneficioso para cumplir todas las actividades de manera eficiente y eficacia, cumpliendo al 100% en la empresa. Logrando también que los empleados reciban su sueldo completo o si es posible comisiones que puedan cumplir todas las necesidades o problemas que tenga entre ellos.

A pesar que el trabajo que deben realizar las florícolas en su mayor parte es presencial la empresa ALTA SIERRRA ROSES "ASR-EC" CIA. LTDA, opto por la decisión del trabajo por modalidad de teletrabajo al realizar todas las actividades desde el domicilio de

cada trabajador, en cambio en la empresa AGROTERRANORTE S.S, se realizó todos los trabajos de manera presencial, también se debe tomar en cuenta los permisos necesarios en caso de las personas que se contagiaron por covid-19 durante la pandemia.

En la parte comercial los términos esenciales en cualquiera empresa son los siguientes: la exportación, la logística y transporte finalmente el comportamiento del mercado, que deben ser tratadas y estudiadas con mucho cuidado y precaución para evitar tener problemas al momento de realizar la venta por parte de los clientes y luego proceder a la respectiva la distribución de la producción.

En este contexto, en contraste con Da Silva (2020), señala que “actúa como una especie de motor y en general, la función comercial activa a las demás, influyendo en ellas de forma directa o indirecta. Determina los volúmenes que se deben producir para atender la demanda” (p. 3). Por tanto, según los resultados el tema de exportaciones en la empresa AGROTERRANORTE S.A. fue complicada porque la situación por el motivo que la mercancía era retenida en los puertos a causa de la demanda por parte de otros sectores de producción que se supone eran más importantes como es el transporte de comida e insumos de primera necesidad dentro de cualquier país, cabe mencionar que tanto en aeropuertos existe un control estricto de calidad hacia las flores para evitar que estén con enfermedades o bichos que puedan dañar en embarque enviado por la florícola, perjudicando la venta realizada y evitando el ingreso del efectivo hacia la empresa.

En la empresa ALTA SIERRA ROSES “ASR-EC” CIA. LTDA. El tema de exportaciones fue complicado por el alto costo de alquiler de los contenedores para mantener la producción vendida, justo al momento de realizar la exportación de las flores, además cabe mencionar la tardanza que existe al salir la mercancía de los puertos sea por motivos de papeleo, etiquetas, destino, guías, etc. Esto puede causar graves problemas porque puede dañar los bonches de flores que son dirigidas al extranjero.

La logística y transporte es el camino que recorren todas las producciones de las florícolas hacia el extranjero mediante el cumplimiento de ciertas reglas o políticas necesarias para cumplir el proceso. Las dos empresas tuvieron diferentes problemas relacionadas con este tema, por ejemplo, la empresa AGROTERRANORTE S.A. el transporte de los productos fue con precios no accesibles para la empresa es decir bajos, disminuyendo la ganancia de la venta, a pesar de las necesidades que fueron

muy altas aceptaron la venta con el único fin de no perder el total de las producciones que se encuentran en el cuarto frío, seguidas de todas las restricciones impuestas por el COE Nacional, en cambio en la empresa ALTA SIERRA ROSES "ASR-EC" CIA. LTDA, enviaron los productos con precios altos, sin embargo, existió una complicación en el transporte como fue la paralización que se originó durante un mes evitando que los productos lleguen a su destino y todas las complicaciones que tuvieron que adaptarse por la situación que provoco el COVID-19.

En el contexto operación se contrasta la teoría de Gómez (2019), que menciona sobre el área de operaciones de una organización es aquel espacio en donde la empresa realiza sus operaciones; cabe mencionar que es puntual conocer esta área, debido que permite mejorar la eficiencia y ser mayormente competitiva mediante una mayor productividad. Ahora bien, relación a los resultados obtenidos las empresas AGROTERRANORTE S.A. y ALTA SIERRA ROSES "ASR-EC" CIA. LTDA, en el ámbito operacional se tomó en cuenta tres aspectos principales como son paralización de actividades, planes de contingencia ante eventos externos e implementar modelo de negocio, durante la pandemia las empresas realizaron estas actividades para continuar con la producción de flores y el negocio a que se dedican.

Es decir, la primera empresa acepto todas las disposiciones, reglamentos que impuso el gobierno ecuatoriano con el fin de no aceptar la paralización de las actividades y continuar trabajando en las acciones que se dedican, de igual manera la segunda empresa acepto tomar todas las decisiones necesarias para evitar el cierre de la empresa y consecutivamente liquidación, de esta manera disminuyendo los posibles despidos de trabajadores.

De acuerdo a los planes de contingencia estuvieron incluidos los de incendios, catástrofes naturales y crisis económicas mediante la elaboración de un modelo similar a la situación del COVID 19 en la empresa AGROTERRANORTE S.A, permitiendo controlar los problemas que puedan suceder, en cambio en la empresa ALTA SIERRA ROSES "ASR-EC" CIA. LTDA, lastimosamente no existió los planes de contingencia necesarios que aseguren el funcionamiento y mantenimiento de los recursos de la misma. Trayendo problemas con una posible liquidación de la misma, obviamente problemas de producción y financiamiento.

De acuerdo a la teoría de Ford, una división de trabajo augura un éxito en las empresas, porque la división de las actividades en el trabajo permite que las operaciones se realicen al 100%, es decir una actividad puede elaborarla una persona y otra continuar con el proceso, aumentando la producción y la calidad de los productos, verificando que no exista ningún error en la producción de las flores. Por ejemplo, unas personas se encuentran en cosecha verificando el tamaño y colocación de los químicos que necesitan las flores, en postcosecha se evidencia que ninguna flor no tengan bichos siendo destinadas a la venta nacional juntamente con el empaque de las mismas de acuerdo al tallo, finalmente se las ubica en el cuarto frío con el fin de mantener su temperatura estable y evitar el daño de las mismas.

#### **4.3. COMPROBACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER**

La idea a defender fue planteada en un enfoque cuantitativo ya que la información recolecta es fue en escalas numéricas, los resultados fueron planteados de manera estructurada con respecto a cada ámbito, laboral, comercial y operacional, por lo que se llegó a determinar la idea a defender de igual manera con otros autores se dio valides a la información realizada en el cantón Espejo.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- ✓ La situación de las empresas del cantón Espejo que atravesaron la pandemia de la Covid-19, se reflejó en una afectación directa a todas sus actividades que cada una de estas desarrolla, la repercusión que tuvieron en el ámbito laboral es en el cambio en sus estructuras organizacionales, para el ámbito comercial, la economía como principal fuente de ingresos de las empresas a la venta de sus productos que cada una de estas ofrece, se vio reflejado en la disminución de la demanda debido a que la mayor parte de población también sufrió afectación económica, y el ámbito operacional, los procesos se vieron interrumpidos en algunos casos modificados debido a que los decretos emitidos por el gobierno nacional estaban estrictamente controlados.
- ✓ Uno de los impactos más contrastantes fue que en el ámbito operacional fue los despidos y las modificaciones de todo el sistema organizacional debido que estrictamente, las regulaciones que el gobierno nacional conjuntamente con el COE Nacional, extractaron medidas para evitar los contagios y el contacto físico, por lo tanto, las actividades comerciales, en su gran mayoría, se ejecutaron con un comercio virtual con ayuda de herramientas digitales en las empresas del cantón Espejo.
- ✓ El comportamiento más evidente de las empresas fue que tuvieron que adaptarse, y en el proceso de adaptación, algunas de las actividades no eran ejecutadas de manera correcta, al ser así muchos aspectos del ámbito laboral, como es el tipo de modalidades tuvieron que ser evaluadas para poder aplicarlas únicamente en áreas específicas, en el ámbito comercial, las ventas la disminución mantuvieron el comportamiento de acceder más a los clientes ya que la disminución económica se veía reflejada por el comportamiento de compra del consumidor y cliente, para el ámbito operacional las actividades que necesariamente eran vistas algunas por la



deficiencia de acceso a puntos para obtener los insumos y recursos, eran retrasados.

- ✓ Las consecuencias son que las empresas ahora no están funcionando a como estaban antes de la pandemia, la prevención con planes de contingencia es uno de los recursos más primordiales de las empresas, de ese modo las empresas no tendrán pérdidas excesivas y no tendrán mayor afectación si algún fenómeno ocurre nuevamente.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- ✓ Se recomienda a las empresas del cantón Espejo buscar las maneras o medidas necesarias que permitan que los trabajadores sigan evitando los contagios entre ellos, de igual manera implementar actividades de recreación que permita distraer sus actividades por motivo que no pueden trabajar virtualmente por ser florícola.
- ✓ Se recomienda a las autoridades locales y nacionales ofrecer créditos productivos, especialmente a las pequeñas y medianas empresas para fortalecer su economía y crecimiento empresarial.
- ✓ Es necesario que las empresas realicen una evaluación en el ambiente laboral, operacional y comercial para crear estrategias que fortalezcan sus procesos internos.
- ✓ Se recomienda a las pequeñas empresas realizar un plan de marketing para estudiar a la demanda y sus necesidades, debido que estas organizaciones desconocen sobre las expectativas de sus consumidores.
- ✓ Se recomienda a las autoridades locales establecer capacitaciones en temas relacionados con el aspecto laboral, operativo y comercial para fortalecer el conocimiento de las pequeñas y medianas empresas.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, F. Machado, O. Armendariz, C. (2018). *Método inductivo y su refutación deductista*. *Revista Scielo*. 14(63), 75- 82.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442018000300117](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300117)
- Arteaga, G. (01 de octubre de 2020). *Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades*. *Testsiteforme*. <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Banco Mundial (17 de febrero de 2021). *Cómo la COVID-19 (coronavirus) afecta a las empresas en todo el mundo*.  
<https://www.bancomundial.org/es/news/infographic/2021/02/17/how-covid-19is-affecting-companies-around-the-world>
- Becerra, G. (2020). La Teoría de los Sistemas Complejos y la Teoría de los Sistemas Sociales en las controversias de la complejidad. *Revista Redalyc*. 27(3), 45-52.  
<https://www.redalyc.org/journal/105/10562755007/html/>
- Cepal, N. U. (2020). *América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19: Efectos económicos y sociales*.
- Esteves, A. (2020). El impacto del COVID-19 en el mercado de trabajo de Ecuador. *Revista Latinoamericana de Políticas y Acción Pública*. 7(2), 35-41. FLACSO Sede Ecuador. SSN 1390-9193
- Fernández, N. (12 de junio de 2019). *Teoría del caos en las organizaciones*. Grupofinsi.  
<http://www.grupofinsi.com/blog.asp?vcblog=2131#:~:text=La%20Teor%C3%ADa%20del%20Caos%20plantea,gran%20manera%2C%20de%20circunstancias%20inciertas.&text=Cualquiera%20podr%C3%ADa%20decir%20que%20el,en%20nuestro%20d%C3%ADa%20a%20d%C3%ADa>.
- Gómez, E. (2019). *Qué es el área de operaciones y qué importancia tiene*. Beetrack  
<https://www.beetrack.com/es/blog/qu%C3%A9-es-el-%C3%A1rea-de-operaciones->



- Rodríguez, A, Pérez, J. Alipio, O. (2018). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Redalyc*, 82, (20), 1-26. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rodríguez, J. (2016). El perfil por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal del área comercial de la empresa automotores de la sierra s.a. del cantón Ambato, provincia de Tungurahua. Recuperado del Repositorio Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22193/1/TESIS%20JC%20RODR%C3%8dGUEZ.pdf>
- Rosero Rodríguez, K. (2021). Análisis del sector empresarial de los organismos regionales y su incidencia en la competitividad internacional de las MIPYMES del Carchi. Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Repositorio UPEC. <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/1066/1/489-%20Kerly%20Johana%20Rosero%20Rodr%C3%ADguez.pdf>
- Rovira, I. (08 de marzo de 2018). *Estudio de caso: características, objetivos y metodología.* Psicologiamente. <https://psicologiamente.com/psicologia/estudio-de-caso>
- Rus, E. (10 de diciembre de 2020). *Investigación exploratoria.* Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-exploratoria.html>
- Secretaría Nacional de Planificación (2021). *Plan de creación de Oportunidades 2021-2025.* Gobierno del Encuentro. [https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/Plan-de-Creaci%C3%B3n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado\\_compressed.pdf](https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/Plan-de-Creaci%C3%B3n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado_compressed.pdf)
- Toledo, M. (2017). Técnicas de investigación cualitativa cuantitativa. Población y muestra. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/63099/secme26877.pdf?sequence=1>
- Vaquerano, A. Flores, M. Morán, M. (2021). *Cómo se encuentra el clima organizacional en las empresas de El Salvador en tiempos de pandemia COVID-19?*. Realidad empresarial.
- Vargas, F. (25 de agosto de 2020). *Planificación Estratégica y el Efecto Pandemia.* Crowe. <https://www.crowe.com/ve/insights/planificacion-estrategica-y-el-efecto-pandemia>

- Westreicher, G. (14 de abril de 2022). *Muestreo por conveniencia*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/muestreo-por-conveniencia.html>
- Yirda, A. (16 de diciembre de 2020). *Definición de Ámbito Laboral*. <https://conceptodefinicion.de/ambito-laboral/>. Consultado el 2 de noviembre del 2022
- Zambrano, B., Castellanos, E. Miranda M. (2021). El E-Commerce en las empresas ecuatorianas: Un análisis de los informes de la Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico (CECE) en el marco de la pandemia covid-19. *Revista Publicando*, 8(29), 13-20. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2176>

## VII. ANEXOS

### Anexo 1. Acta de sustentación de Predefensa 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:	YEPEZ LAGOS HUGO STIVEN	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402029193
PERIODO ACADÉMICO:	2022 B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. GISELLE MARIUXI CÁRDENAS FERRO	DOCENTE TUTOR:	MSC. JEANETH LUCIA BASTIDAS GUERRÓN
DOCENTE:	MSC. FÉLIX WILMER PAGUAY CHÁVEZ		
TEMA DEL TIC:	*Análisis situacional en el ámbito laboral, operacional y comercial de las empresas del cantón Espejo a consecuencia del Covid-19*		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	7.50	No está presentado como problema, contextualizarlo y planificarlo de mejor manera, enfocarlo hacia la correcta preparación frente a la incertidumbre y sus impactos
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7.33	Fundamental en función de las variables
3	METODOLOGÍA	6.83	Explicar por qué es suficiente las variables para realizar el análisis comercial Revisar los datos, 34 podrían ser insuficiente para el análisis estadístico Argumentar limitaciones de la investigación De preferencia trabajar con idea a defender
4	RESULTADOS	7.50	Analizar de mejor manera los resultados Aprovechar la información de campo obtenida para explicar las variables
5	DISCUSIÓN	7.33	Tomar la teoría base que propone Comparar los resultados con otras investigaciones Detallar hallazgos como centro de la discusión
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	6.83	No se ajustan a los objetivos Redactar recomendaciones concretas
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8.00	Considerar el manejo del tiempo Mejorar el argumento
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8.00	Revisar redacción y manejo de normas APA

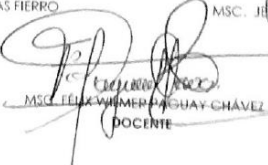
Obteniendo una nota de: **7.53** Por lo tanto, **APRUEBA** debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

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 **lunes, 12 de diciembre de 2022**

  
MSC. GISELLE MARIUXI CÁRDENAS FERRO  
PRESIDENTE TRIBUNAL

  
MSC. JEANETH LUCIA BASTIDAS GUERRÓN  
DOCENTE TUTOR

  
MSC. FÉLIX WILMER PAGUAY CHÁVEZ  
DOCENTE

**Anexo 2.** Certificado del abstract por parte de idiomas



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

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
<b>NAME:</b> Hugo Stiven Yépez Lagos				
<b>DATE:</b> 16 de enero de 2023				
<b>TOPIC:</b> "Análisis situacional en el ámbito laboral, operacional y comercial de las empresas del cantón Espejo a consecuencia del Covid-19"				
<b>MARKS AWARDED</b>		<b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b>		
<b>VOCABULARY AND WORD USE</b>	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>WRITING COHESION</b>	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>ARGUMENT</b>	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>CREATIVITY</b>	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>SCIENTIFIC SUSTAINABILITY</b>	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>TOTAL/AVERAGE</b>	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		<b>TOTAL 9</b>	



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

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.**

**Autor:** Hugo Stiven Yépez Lagos

**Fecha de recepción del abstract:** 16 de enero de 2023

**Fecha de entrega del informe:** 16 de enero de 2023

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



EDISON BOANERGES  
PEÑAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc  
Coordinador del CIDEN



**Anexo 3.** Formato de encuesta

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**

**Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía  
Empresarial**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ENCUESTA**

Objetivo: Analizar la situacional actual en el ámbito laboral, operacional y comercial de las empresas del cantón Espejo a consecuencia del Covid-19.

Indicaciones: El siguiente cuestionario tiene fines académicos, por tal motivo, marque una x en la respuesta que usted considere

Nombre de la empresa.....

Tamaño de la empresa Pequeña  Mediana  Grande

**1. Ámbito laboral**

**1.1. ¿En su empresa existieron despidos debido a la emergencia sanitaria por Covid-19?**

Si  No

**1.2. Si su respuesta es sí. ¿En qué porcentaje existió despido del personal?**

1 a 10%  11 a 20%  21 a 30%  31 a 40%  Más del 40%

**1.3. ¿A raíz de la emergencia sanitaria implemento la modalidad teletrabajo?**

Si  No

**1.4. Si su respuesta es sí. ¿Con que frecuencia utilizo esta modalidad?**

Siempre  Casi siempre  A veces  Rara vez  Nunca

**1.5. ¿Existió personal que se contagió Covid-19?**

Si  No

**1.6. Si su respuesta es sí. ¿Qué porcentaje de contagio existió?**

1 a 10%  11 a 20%  21 a 30%  31 a 40%  Más del 40%

**1.7. ¿Actualmente en su empresa mantiene medidas de bioseguridad para prevenir posibles contagios de Covid-19 o de cualquier otra patología?**

Si  No

**1.8. En su empresa ¿se han establecido actividades, proyectos e instrumentos que mejoren el clima laboral a raíz del Covid-19?**

Siempre  Casi siempre  A veces  Rara vez  Nunca

## 2. Ámbito operacional

**2.1. Debido a la emergencia sanitaria. ¿La empresa tuvo que suspender sus actividades?**

Siempre  Casi siempre  A veces  Rara vez  Nunca

**2.2. ¿La empresa realizó alguna modificación sobre su estructura organizacional a consecuencia del Covid-19?**

Si  No

**2.3. ¿La empresa implemento planes de contingencia a causa del Covid-19?**

Si  No

**2.4. ¿Tuvo que modificar la forma de realizar sus operaciones a la empresa contra la COVID-19?**

Si  No

**2.5. ¿Cuánto tiempo le llevará a su empresa reanudar completamente las operaciones?**

1 a 3 meses  4 a 7 meses  8 a 12 meses  Más de un año

**2.6. ¿Cómo está operando su empresa?**

Al 100% en la empresa  al 100% pero en teletrabajo  Parcialmente   
No está operando

**2.7. ¿A raíz del Covid-19 mantiene un plan de contingencia para asegurar sus operaciones?**

Si  No

**2.8. ¿Tiene fuentes de financiamiento o fuentes externas que ayuden a su empresa a recuperar su actividad operacional?**

Si  No

**2.9. En caso afirmativo, ¿cree que son suficientes estos recursos?**

Si  No

### 3. Ámbito Comercial

**3.1. ¿Su demanda disminuyo debido al Covid-19?**

Si  No

**3.2. Si su respuesta es sí. ¿En qué porcentaje disminuyo?**

1 a 10% de  11 a 20%  21 a 30%  31 a 40%  Más del 40%

**3.3. ¿Considera usted que el comportamiento del consumidor sufrió algún cambio a causa de la emergencia sanitaria?**

Totalmente de acuerdo  De acuerdo  Ni de acuerdo, ni en desacuerdo   
En desacuerdo  Totalmente en desacuerdo

**3.4. ¿Cómo evaluaría el nivel de impacto en el volumen de ventas a raíz de las interrupciones comerciales?**

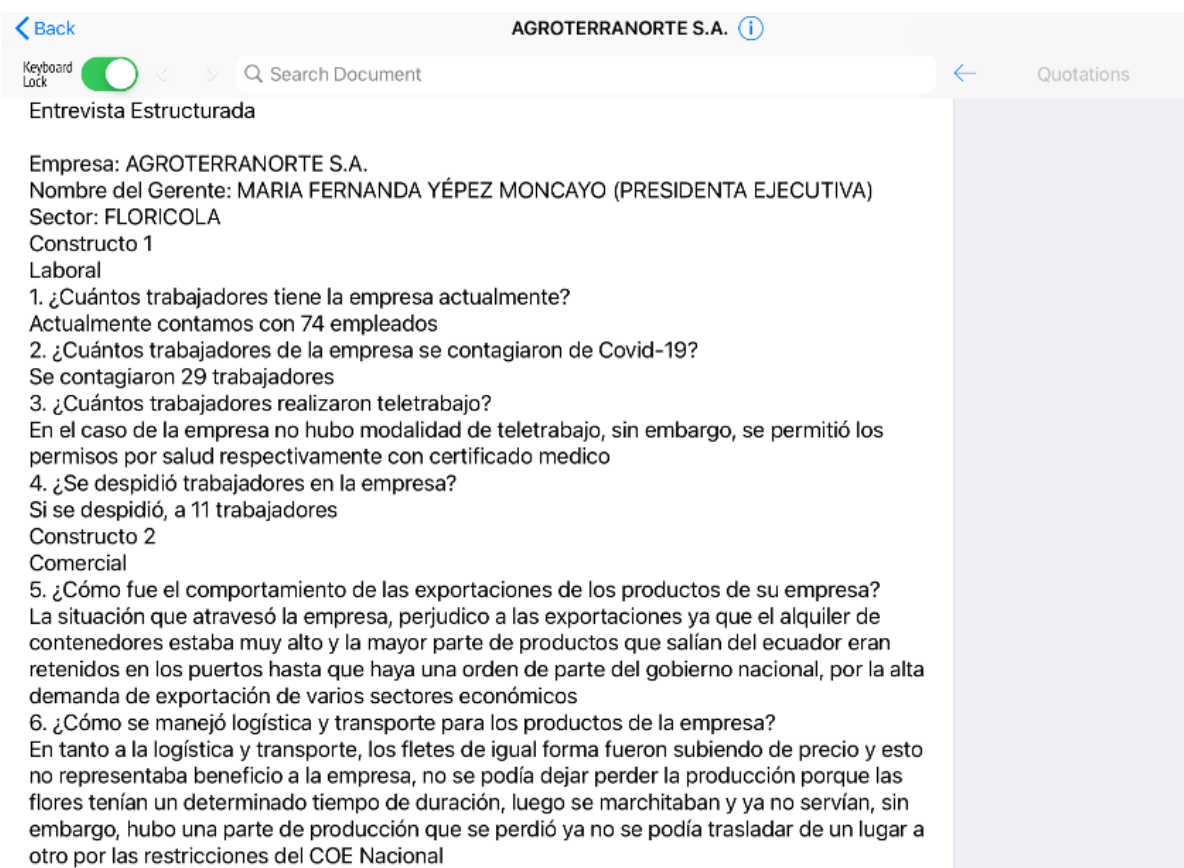
Muy alto  Alto  Ni alto, ni bajo  Bajo  Muy bajo

**3.5. ¿Existió algún cambio sobre la logística de exportación?**

Si  No

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexo 4. Tabulación de resultados



**Nota.** Información subida al software Atlas ti

## Anexo 5. Fiabilidad de los resultados

### 3.7.2. Fiabilidad

Según Marroquín R. (2018) manifiesta que:

La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, es decir en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. Por lo que afirma que el 0,53 a menos es de confiabilidad nula; el 0,54 a 0,59 es de confiabilidad baja; el 0,60 a 0,65 es confiable; 0,66 a 0,71 es muy confiable; el 0,72 a 0,99 es de excelente confiabilidad y el 1,0 que establece la confiabilidad perfecta. (p. 5)

La fiabilidad consiste en que los resultados sean coherentes, concisos y precisos, para ello se determina niveles de fiabilidad en el que se determina que del 0,66 al 0,71 son indicadores de mayor confiabilidad establecido para el levantamiento de información a través de un cuestionario en cualquier sector.

## Anexo 6. Ejercicios de correlación múltiple

**Tabla 3**

*Coeficiente de fiabilidad*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>No. de Elementos</b>
0,71	19

**Nota:** Coeficientes del instrumento de investigación

### 3.7.3. Correlación múltiple

Según Morales P. (2016) menciona que:

Una correlación múltiple (R) es el coeficiente de correlación entre una variable criterio (Y) y la combinación lineal de las variables llamadas predictoras (X) que también se pueden denominar, y es más claro, variables independientes. El término predictor es habitual, aunque según la finalidad que se busque puede resultar ambiguo (podemos estar explicando más que prediciendo). (p. 13)

Se utiliza la correlación múltiple para diagnosticar la fuerza y la dirección de la relación entre las variables, por lo que un valor alto de correlación claramente indica que miden la misma característica, pero si tienen niveles bajos de correlación determina que miden diferentes características o simplemente no están claramente definidos.

#### 3.7.3.1. Correlación múltiple laboral

La correlación múltiple de la variable laboral de las empresas del cantón Espejo indica que todos los elementos están altamente correlacionados entre sí, por lo que se establece que los valores indican que la variable tiene gran relación con respecto a antes de Covid-19, infectado de Covid-19 y el teletrabajo.

**Tabla 4***Correlación múltiple laboral*

	<b>Antes de Covid-19</b>	<b>Infectado de Covid-19</b>	<b>Teletrabajo</b>
<b>Antes de Covid-19</b>	1		
<b>Infectado de Covid-19</b>	0,02	1	
<b>Teletrabajo</b>	0,22	0	1

**Nota.** Coeficiente de correlación para la variable laboral

### 3.7.3.2. Correlación múltiple operacional

La correlación múltiple de la variable operacional de las empresas del cantón Espejo indica que todos los elementos están altamente correlacionados entre sí, deduciendo que los valores indican valores altos de relación con respecto a los elementos de orden, control y previsión.

**Tabla 5***Correlación múltiple operacional*

	<b>Orden</b>	<b>Control</b>	<b>Previsión</b>
<b>Orden</b>	1		
<b>Control</b>	0,33	1	
<b>Previsión</b>	0,14	0,44	1

**Nota:** Coeficiente de correlación para la variable operacional

### 3.7.3.3. Correlación múltiple comercial

La correlación múltiple de la variable comercial de las empresas del cantón Espejo muestra que todos los elementos están altamente correlacionados entre sí,

manifestándose en los resultados con niveles altos de relación con respecto a los elementos de la demanda y el nivel de ventas.

**Tabla 6**

*Correlación múltiple comercial*

	<b>Demanda</b>	<b>Nivel de ventas</b>
<b>Demanda</b>	1	
<b>Nivel de ventas</b>	0,24	1

**Nota:** Coeficiente de correlación para la variable comercial

#### 3.7.3.4. Coeficientes de correlación

El coeficiente de correlación de las variables laboral, operacional y comercial muestra que los elementos están altamente correlacionados entre sí, por lo que indica que las variables a estudiar tienen gran relación y es óptima para medir las mismas características establecidas.

**Tabla 7**

*Coeficiente de correlación*

	<b>Laboral</b>	<b>Operacional</b>	<b>Comercial</b>
<b>Laboral</b>	1		
<b>Operacional</b>	0,28	1	
<b>Comercial</b>	0,08	0,22	1

**Nota.** Coeficiente de correlación para las tres variables: laboral, operacional y comercial