



INCIDENCIA DEL COVID 19 EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DE LA CIUDAD DE PASTO

Gloria Alicia Rivera Vallejo¹

Enlace ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7568-7466>

Claudia Magali Solarte Solarte²

Enlace ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8844-2070>

Raquel Irene Laguardo Ramírez³

Fecha de Recepción: Febrero 20 de 2022

Fecha de Aprobación: Mayo 21 de 2022

RESUMEN:

Introducción: Esta investigación busca dar a conocer el impacto que ha tenido el Covid 19 en las microempresas y pequeñas empresas del sector de servicios como hoteles, restaurantes, agencias de viajes y turismo en general, con el fin de contribuir con diferentes estrategias para dar solución a los diferentes problemas y cambios que ha traído la pandemia.

Problema: Uno de los sectores que más se ha visto afectado por la pandemia ha sido el sector de los servicios por cuanto se han clausurado diferentes establecimientos como restaurantes y hoteles, con el fin de evitar aglomeraciones y por ende impedir el contagio en la ciudad y de esta manera aplanar su curva, originando el cierre parcial o permanente de los negocios, dejando grandes pérdidas económicas, endeudamiento por parte de sus dueños y pérdida de empleo para los colaboradores;

Objetivo general: es determinar el impacto del covid 19 en el desarrollo socioeconómico de las micro y pequeñas empresas del sector servicios de la ciudad de Pasto.

¹ Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Universidad Cesmag, Pasto, Nariño, Colombia. Miembro del grupo de investigación Gestión y competitividad. Contacto: garivera@unicesmag.edu.co

² Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Universidad Cesmag, Pasto, Nariño, Colombia. Líder del grupo de investigación Gestión y competitividad. Contacto: cmsolarte@unicesmag.edu.co

³ Magíster en Organización Industrial, Docente Tiempo Completo de la Universidad Francisco de Paula Santander, adscrito al Grupo de Investigación en Innovación y Gestión Productiva GIINGRPO, Cúcuta-Colombia, Contacto: raquelirenelr@ufps.edu.co

Metodología: el paradigma es positivista, el enfoque cuantitativo, método empírico analítico, tipo de investigación descriptiva analítica, población de 1.117 y tamaño de la muestra es de 286 empresas de servicios aplicando al 50%, técnicas de recolección de la información la encuesta aplicada a las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Pasto. Resultados: La pandemia del Covid – 19 ocasiono que muchos empresarios tuvieron que cerrar sus empresas, dejando los empleados de laborar por un tiempo determinado y algunos definitivamente, sin embargo, la reactivación económica lenta pero gradual ha permitido que el sector servicios vuelva a funcionar.

Conclusiones: Aunque algunas empresas tuvieron que cerrar ocasionando inestabilidad social y económica. Otras por su parte vieron una oportunidad para reinventarse y emplear estrategias como el servicio a domicilio y reducción de sus colaboradores, además de adaptar las medidas de bioseguridad empezaron a realizar el teletrabajo, así como también el uso de redes sociales para lograr la transformación tecnológica de los procesos con el fin de seguir funcionando.

Originalidad. Esta investigación permitió conocer que estrategias utilizaron las empresas del sector de los servicios para enfrentar la crisis ocasionada por el Covid 19

Palabras Clave: Covid-19, Pandemia, empresas de Servicios, Impacto, Reactivación Económica.

IMPACT OF COVID 19 ON MICRO AND SMALL ENTERPRISES IN THE SERVICES SECTOR IN THE CITY OF PASTO

Abstract:

Introduction: This research seeks to make known the impact that Covid 19 has had on micro and small businesses in the service sector such as hotels, restaurants, travel agencies and tourism in general, in order to contribute with different strategies to provide solutions to the different problems and changes that the pandemic has brought.

Problem: One of the sectors that has been most affected by the pandemic has been the service sector because different companies such as restaurants and hotels have been closed, in order to avoid crowds and thus prevent the spread of the disease in the city and thus flatten its curve, causing the partial or permanent closure of businesses, leaving large economic losses, indebtedness on the part of their owners and loss of employment for employees;

General objective: to determine the impact of covid 19 on the socioeconomic development of micro and small enterprises in the service sector in the city of Pasto.

Methodology: the paradigm is positivist, quantitative approach, analytical empirical method, analytical descriptive type of research, population of 1,117 and sample size is 286 service companies applying to 50%, data collection techniques the survey applied to micro and small enterprises in the city of Pasto.

Results: The pandemic of Covid - 19 caused that many entrepreneurs had to close their companies, leaving employees to work for a certain time and some definitely, however, the slow but gradual economic reactivation has allowed the service sector to return to work.

Conclusions: Although some companies had to close causing social and economic instability. Others saw an opportunity to reinvent themselves and employ strategies such as home service and downsizing of their employees, in addition to adapting the measures to reduce the number of employees.

Originality. This research allowed us to know what strategies were used by companies in the service sector to face the crisis caused by Covid 19.

Keywords: Covid-19, Pandemic, Service companies, Impact, Economic Recovery, Economic Recovery.

INCIDÊNCIA DO COVID 19 NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO SETOR DE SERVIÇOS DA CIDADE DE PASTO

Resumo:

Introdução: Esta pesquisa busca divulgar o impacto que o Covid 19 tem causado nas micro e pequenas empresas do setor de serviços como hotéis, restaurantes, agências de viagens e turismo em geral, a fim de contribuir com diferentes estratégias para fornecer soluções. problemas e mudanças que a pandemia trouxe.

Problema: Um dos setores mais afetados pela pandemia foi o setor de serviços, pois diversos estabelecimentos como restaurantes e hotéis foram fechados, a fim de evitar aglomerações e, portanto, evitar o contágio na cidade e, assim, achatar sua curva, causando o fechamento parcial ou permanente de negócios, deixando grandes perdas econômicas, endividamento de seus proprietários e perda de emprego para funcionários;

Objetivo geral: é determinar o impacto do covid 19 no desenvolvimento socioeconômico das micro e pequenas empresas do setor de serviços da cidade de Pasto.

Metodologia: o paradigma é positivista, a abordagem quantitativa, método analítico empírico, tipo de pesquisa analítica descritiva, população de 1.117 e tamanho da amostra é de 286 empresas de serviços aplicando 50%, técnicas de coleta de informações a pesquisa aplicada às micro e pequenas empresas da cidade de Pasto.

Resultados: A pandemia do Covid-19 fez com que muitos empresários fechassem suas empresas, deixando os funcionários trabalharem por certo tempo e alguns de forma permanente, porém, a lenta mas gradual recuperação econômica permitiu que o setor de serviços voltasse a funcionar.

Conclusões: Embora algumas empresas tiveram que fechar causando instabilidade social e econômica. Outros, por sua vez, viram uma oportunidade de se reinventar e utilizar estratégias como entrega em domicílio e redução de seus colaboradores, além de adequar as medidas de biossegurança, passaram a teletrabalhar, bem como o uso das redes sociais para alcançar a transformação tecnológica de processos para continuar operando.

Originalidade. Esta pesquisa permitiu conhecer quais estratégias as empresas do setor de serviços utilizaram para enfrentar a crise causada pelo Covid 19..

Palavras-chave: Covid-19, Pandemia, Empresas de serviços, Impacto, Reativação econômica.

.
.

1. INTRODUCCIÓN:

La pandemia del covid – 19 ha tenido un fuerte impacto en uno de los sectores que más empleo genera en la ciudad de Pasto, Nariño, Colombia como es el de los servicios; empresas como hoteles, restaurantes, agencias de viajes y turismo en general se han visto abocadas a enfrentar grandes problemas económicos y sociales, como: despido de sus empleados y deudas entre otros factores, ya que Nariño por su ubicación geográfica recibía miles de turistas que ayudaban a la dinámica económica de las empresas y la región.

Este sector ha sido uno de los más perjudicados con la pandemia, ya que las micro y pequeñas empresas para poder continuar con sus actividades las cuales se prestaban de manera presencial tuvieron que adoptar nuevas medidas y tácticas como por ejemplo reducción del aforo para respetar el distanciamiento social, aumentar el servicio a domicilio o crearlo para aquellas que no lo tenían, obteniendo receptividad por parte de los clientes frente a la nueva normalidad.

En este sentido, la búsqueda de estrategias contribuyó a minimizar los problemas a las que se vieron enfrentadas las empresas de servicios públicos; esto en razón a que en la ciudad de Pasto el potencial industrial es muy bajo, la mayor parte de la economía se basa en empresas de índole comercial y de servicios; de allí que la reactivación de este tejido empresarial es fundamental no solo para la economía local sino de la región.

Finalmente, no se puede desconocer que esta investigación permitió conocer con certeza la raíz de los problemas de este tipo de organizaciones a través del estudio de estas con el fin de proponer soluciones que se adapten al contexto social, económico y cultural, para permitir que estas empresas logren la sostenibilidad y desarrollo que no habían logrado por efecto de la pandemia.

1.1 Marco teórico

Las micro, pequeñas y medianas empresas se constituyen en el tejido social que fortalece la estructura económica y social de una región, por cuanto son las que más generan empleo; “alrededor del 70% de los empleos en el mundo” (Cepal, 2020). Es evidente, de acuerdo con Villota, et al. (2020) que la mayoría de las personas buscan tener estabilidad económica con el fin de proveer lo necesario en su núcleo familiar y esto solo lo pueden lograr cuando las empresas a las cuales se vinculen les brinden las condiciones legales y de seguridad necesarias que les permitan mejorar su calidad de vida y por ende las de las empresas donde se desempeñen.

De acuerdo, con la Organización internacional del trabajo (OIT, 2020), la pandemia ha ocasionado consecuencias catastróficas para diferentes sectores en especial para el sector de los servicios donde la reducción de sus ingresos fue de hasta el 50%; con relación al personal el sector más afectado fue el del comercio. En general se puede afirmar que la crisis ocasionada por el COVID 19 ha alterado el crecimiento y desarrollo de las empresas a nivel mundial, siendo diferente de acuerdo con las características propias de cada empresa como el sector, el tamaño y el territorio donde se encuentran.

En este sentido, Bonet et al. (2020), afirma que se esperaba que Colombia tuviera un crecimiento económico cercano al 3.5%, sin embargo, el primer trimestre del año 2020 terminó afectando la economía a nivel mundial, de allí que los diversos sectores económicos no estuviesen preparados para afrontar una crisis de tal dimensión.

En efecto, sobrellevar el impacto causado por la pandemia ha hecho que las empresas tengan que adaptarse y en otras ocasiones reinventarse para no verse abocadas al caos. Por esta razón, es importante analizar algunas teorías que ayuden a entender mejor este fenómeno y como abordarlo.

Según Bonet (2020), al igual que el resto del mundo, la economía colombiana enfrenta uno de los choques

más fuertes como consecuencia de la pandemia del Covid-19. Luego de un buen desempeño en 2019, que la llevó a alcanzar una tasa de crecimiento del 3,3%, frente al 0,1% de América Latina y el Caribe. Se esperaba que Colombia en 2020 alcanzara un crecimiento económico cercano al 3,5%; sin embargo, el primer trimestre del año terminó enfrentando dos situaciones que afectarían la economía mundial en el corto y mediano plazo: la propagación del Covid-19 y la fuerte caída del precio internacional del petróleo. Los efectos socioeconómicos que trajo la llegada de la pandemia eran inesperados, por cuanto los diferentes sectores económicos no estaban preparados para afrontar un cambio de tanta dimensión e importancia. Cabe resaltar que la economía sufrió un periodo de restricciones de cuarentena que fueron incorporándose gradualmente, aunque con una capacidad menor a la que se venía desarrollando.

En este contexto, Castillo (2017), manifiesta que las organizaciones tienen una gran fuerza social y no solo económica, al principio se creía que solo correspondía al tercer sector de la economía, pero con el paso del tiempo se entendió el rol fundamental que desempeñan estas en la economía de una región.

Asimismo, en un estudio que realizó Vallejo (2020), encontró que el sector de los servicios fue uno de los más afectados durante la pandemia; es así como actividades de alojamiento, servicios inmobiliarios, servicios administrativos, actividades de construcción, comercio, profesionales y técnicas se vieron enormemente perjudicados. Sin duda, dentro del proceso de reactivación se requiere la creación de puestos de trabajo, puesto que las pérdidas económicas han sido enormes. Es así como, gestionar y medir el impacto social, implica revisar al menos una teoría que se han implementado en las empresas a lo largo del tiempo así:

La teoría del cambio

Para Bosasocial (2019), la teoría del cambio es una metodología que se utiliza para analizar el efecto causal entre las acciones empresariales y el impacto

social generado. Se trata de una hoja de ruta con el fin de examinar cómo las entradas, salidas y estrategias pueden producir un cambio propuesto en la sociedad.

Para llevarla a la práctica, primero se deben establecer objetivos a largo plazo, es aquí donde la empresa debe comenzar por reflexionar cuál es el problema social y/o medioambiental que busca solucionar, y qué actores van a ser beneficiados con el cambio propuesto. Posteriormente, se realiza un análisis interno de sus recursos con la finalidad de desarrollar las distintas estrategias necesarias para alcanzar el impacto social y/o medioambiental propuesto.

Con las estrategias diseñadas se debe realizar un mapeo de causalidad el cual consiste en trazar la relación causa y efecto entre las estrategias y recursos (inputs) y los resultados a corto plazo y objetivos de impacto (outputs). Además, el empresario se debe preguntar con las estrategias diseñadas, ¿Cuáles serán los outputs (productos y servicios)? ¿Qué efecto tendrán los productos en el consumidor? y ¿Este efecto, genera el impacto social deseado?

En el proceso de crear un mapa de causalidad se debe formular distintas suposiciones explicando porque se considera que existe una relación causal entre las distintas fases de la creación del cambio. Las suposiciones deben seguir un pensamiento lógico y deben ser evaluadas y analizadas continuamente.

Además, el método de la teoría del cambio exige que la empresa mida, mediante indicadores de cambio, el impacto social propuesto. Los indicadores, cuantitativos o cualitativos, deben mostrar de manera específica y realista el impacto social que ha generado la empresa con su actividad. Finalmente, una vez terminada y aplicada la teoría del cambio, se debe evaluar, si el planteamiento propuesto ha logrado provocar el efecto deseado en la sociedad. Si es así, se debe analizar cómo es posible incrementar o mejorar dicho impacto. En el caso contrario, examinar la teoría del cambio aplicada y corregirla para alcanzar los objetivos a largo plazo.

2. MATERIALES Y METODOS:

2.1 Paradigma

La investigación corresponde al paradigma positivista, ya que es posible establecer la realidad de la pandemia y las causas y efectos de esta sobre las micro y pequeñas empresas y por medio de este método permitir la búsqueda de soluciones y estrategias para afrontar esta contingencia.

2.2 Enfoque

La investigación pertenece al enfoque cuantitativo, que según Hernández (2014), “una recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento” (p.10). Otra de las características del enfoque cuantitativo es que se emplean experimentaciones y análisis de causa-efecto, también se debe resaltar que este tipo de investigación conlleva a un proceso secuencial y deductivo.

En este sentido, la investigación corresponde al enfoque cuantitativo puesto que para realizarla se planteó un problema de estudio concreto, para este caso conocer cuál fue el efecto del Covid 19 en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios de la ciudad de Pasto, con la recolección de datos numéricos para analizarlo mediante procedimientos estadísticos para que los resultados obtenidos formen estándares de validez, confiabilidad y generación de conocimiento en la investigación.

2.3 Método

El método que se utilizó en esta investigación fue el empírico analítico por cuanto es un método de observación utilizado para profundizar en el estudio de los fenómenos, pudiendo establecer leyes generales a partir de la conexión que existe entre la causa y el efecto en un contexto determinado.

Desde esta óptica, esta investigación se basa en un método empírico analítico porque a través de la investigación exploratoria se estudió un problema en

este caso el impacto del Covid 19 en las empresas del sector servicios de la ciudad de Pasto.

2.4 Tipo de investigación

La investigación es descriptiva porque busca como medir cada una de las variables para realizar la descripción del objeto de estudio. En este caso hay unos conceptos fundamentales relacionados con el Covid 19, para formular preguntas específicas que se van a responder para encontrar los resultados esperados. Por otra parte, la investigación es analítica porque se analiza cada uno de los elementos a fin de comprender la naturaleza de los eventos.

Tabla:1 Formula para calcular el tamaño de la muestra.

Actividad económica	Pequeña	Micro	Total
	N°	N°	N°
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	0	2	2
Construcción	11	110	121
Transporte y almacenamiento	2	75	77
Alojamiento y servicios de comida	3	470	473
Información y comunicaciones	2	75	77
Actividades financieras y de seguro	1	42	43
Actividades inmobiliarias y de alquiler	1	40	41
Educación	0	41	41
Actividades de atención de la salud	2	45	47
Otras actividades de servicios	0	195	195
Total	22	1095	1117

Gráfica 1 Población y muestra. Fuente: [9]Muestra
 Tamaño de la muestra

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Fuente: [10]

n= Tamaño de la muestra
 N= Tamaño de la población
 Z= Nivel de confianza
 e= Error
 p= Probabilidad de éxito
 q= Probabilidad de fracaso

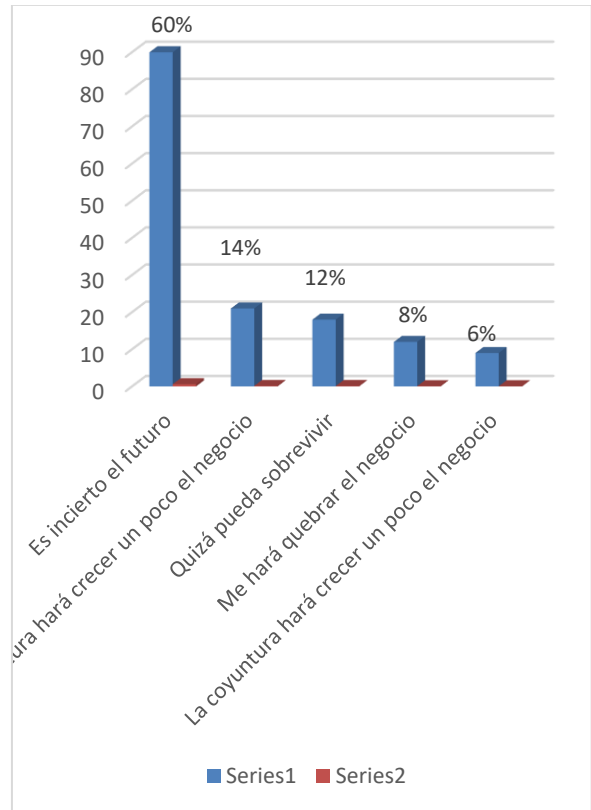
Cálculo del tamaño de una muestra

Probabilidad De Éxito 50%
 Probabilidad De Fracaso 50%
 Error 5,0%
 Tamaño Población 1.117
 Nivel De Confianza 95%
Tamaño de la muestra = 286

El tamaño de la muestra corresponde a 286 empresas, el proyecto corresponde a un trabajo de convocatoria de investigación 2021-2022, solo se aplicará el 50% de la muestra, que equivale a 143.

3. RESULTADOS :

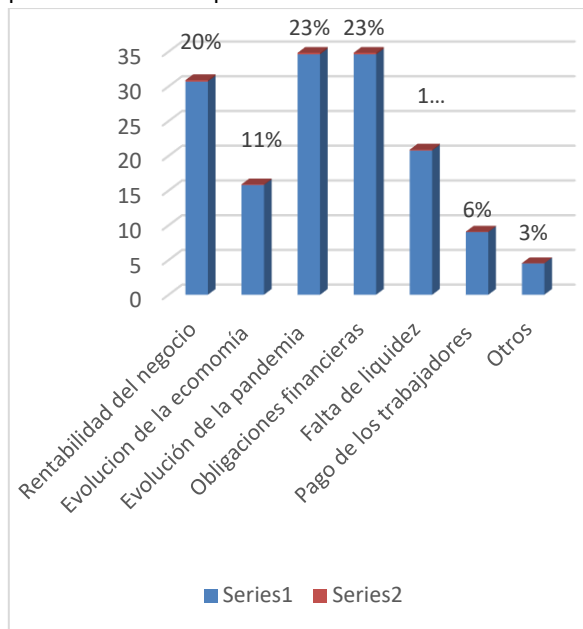
Gráfica 2 Afectación de los negocios por el coronavirus



Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la figura 1 el 60% de los empresarios consideran que el futuro es incierto en cuanto a la coyuntura del coronavirus hacia los negocios, esto en razón a que las empresas se vieron afectadas fuertemente con el cierre de estas puesto que no se estaba preparado para enfrentar este escenario y cuando menos lo esperaban tuvieron que reinventarse y adaptarse a la nueva realidad. En un menor porcentaje (14%) algunos empresarios son optimistas en que la coyuntura hará crecer su negocio.

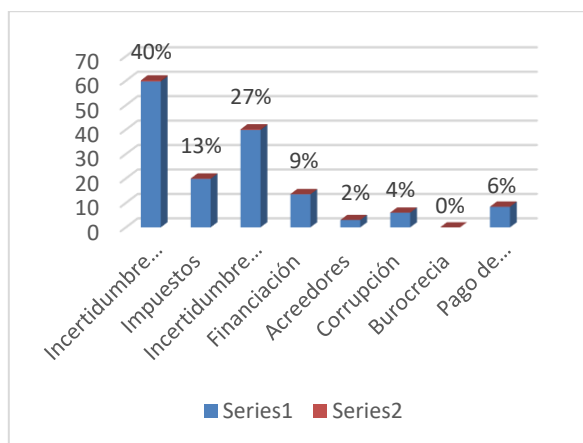
Gráfica 3 Principal preocupación de los empresarios o productores en los próximos meses



Fuente: Elaboración propia.

La mayor preocupación de los empresarios a corto plazo es la evolución de la pandemia y las obligaciones financieras. Según Chaves (2021), el gobierno menciona que ha reducido el número de contagios y muertes disminuyendo el impacto de las medidas de confinamiento. Esto género, un alivio para las empresas y más tiempo para poder salir adelante.

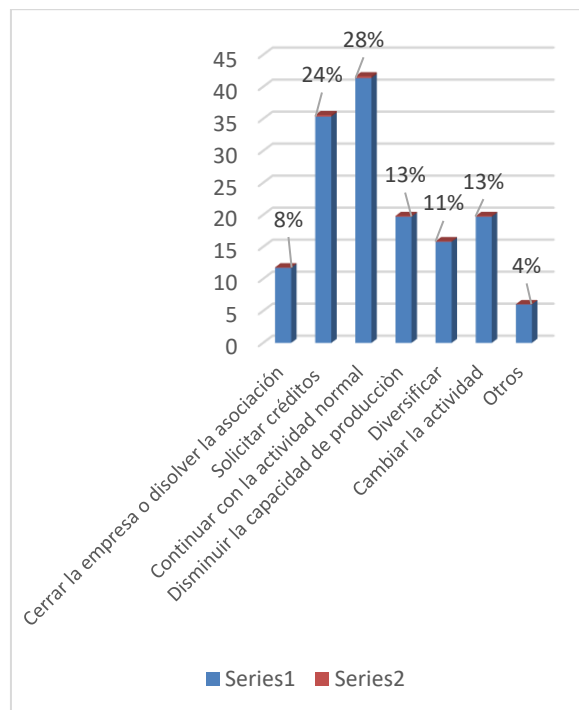
Gráfica 4 Principales amenazas para la empresa o asociación en los próximos meses



Fuente: Elaboración propia

La preocupación más grande de los empresarios con un 40% es la incertidumbre económica, y esto se ve reflejado en el alza de los precios de todos los productos, específicamente de aquellos que tienen que ver con la canasta familiar; según Peñafiel (2018), el índice aumentó en momentos de la crisis económica, como lo fueron los años 2008 y 2020 (Covid-19). Lo que se debe hacer es lograr una estabilidad financiera desde las pequeñas empresas, para que en tiempo de crisis se pueda sobrellevar.

Gráfica 5 Medidas que han contemplado los empresarios implementar frente a su negocio de mantenerse la situación del covid-19.

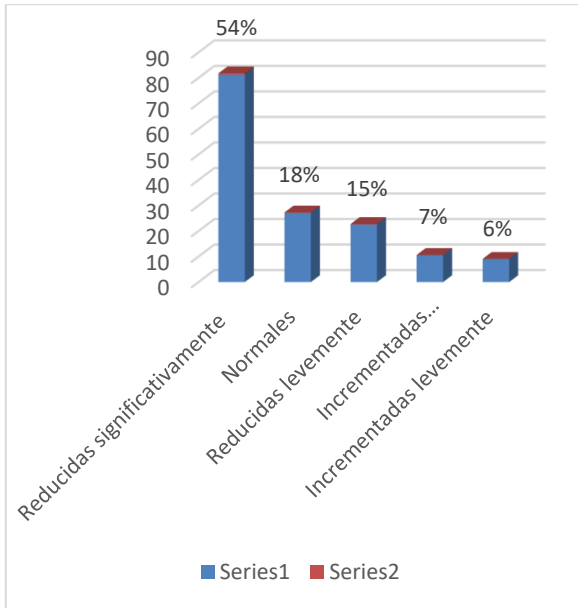


Fuente: Elaboración propia

A pesar, de la situación que se presenta el 28% de los empresarios manifiestan que seguirán en este momento con su actividad económica con normalidad, esto puede ser contradictorio con las demás preguntas, pero en este momento del país y de su economía ya se ha podido seguir adelante a pesar de las adversidades, y el 24% solicitan créditos para continuar con esta actividad.

INCIDENCIA DEL COVID 19 EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DE LA CIUDAD DE PASTO
 Gloria Alicia Rivera Vallejo - Claudia Magali Solarte Solarte - Raquel Irene Laguado Ramírez

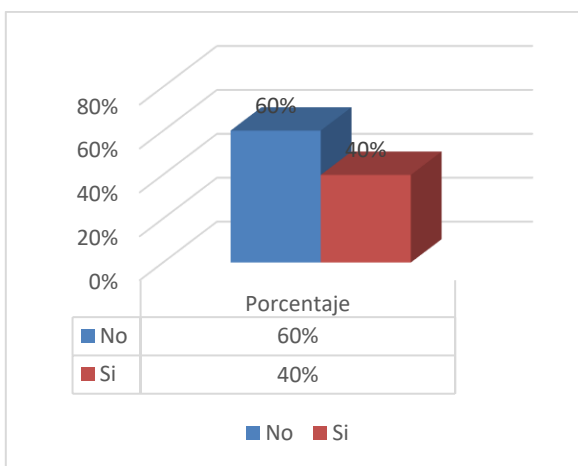
Gráfica 6 Grado en el que se han visto afectadas las actividades operacionales del negocio con la pandemia del coronavirus.



Fuente: Elaboración propia

Las empresas han experimentado una reducción significativa de sus actividades operacionales con un 54%, además se han generado pérdidas de personal, como del volumen de producción al igual que disminución en sus ventas.

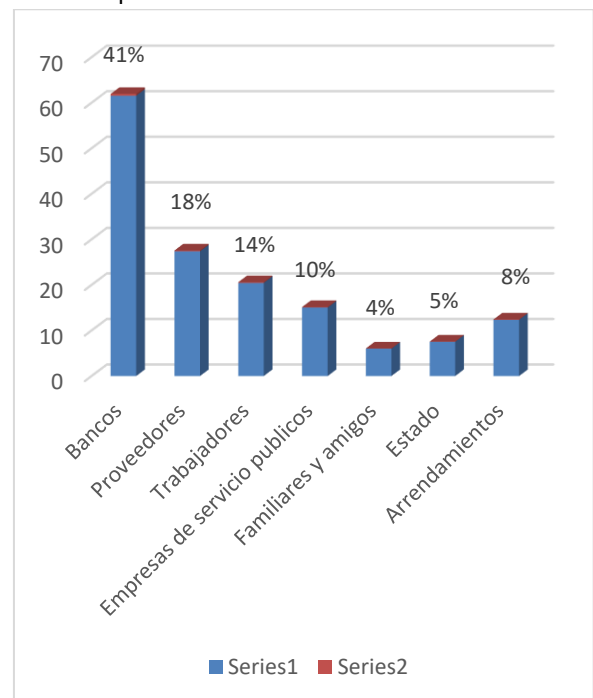
Gráfica 7 Empresas o asociaciones que han presentado mora en sus obligaciones.



Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la figura 5 el 60% de las empresas o asociaciones han incurrido en mora en sus obligaciones, así lo manifiesta Riveros (2022), en el estudio que se realizó con relación al seguimiento telefónico y visitación a los clientes cuando afirma que entre los motivos que presentaron los clientes en mora están: que los ingresos hayan disminuido, no contar con apertura de los sectores de la economía para iniciar sus labores y los diferentes casos positivos de Covid – 19.

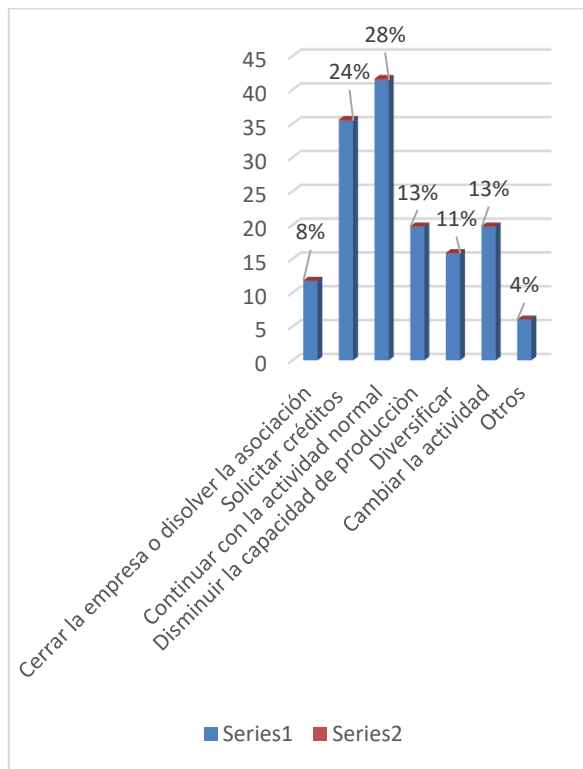
Gráfica 8 Incumplimiento de las obligaciones por parte de los empresarios.



Fuente: Elaboración propia

La crisis generada por el Covid 19 mostro que el mayor incumplimiento de las empresas fue con los Bancos con un 41%, seguido del pago a proveedores con un 18% y el pago a los colaboradores con un 14%.

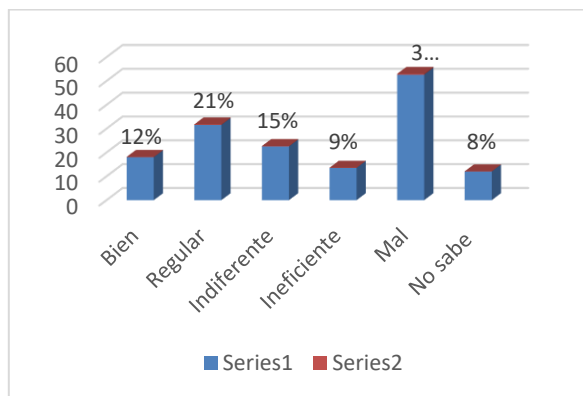
Gráfica 9 Medidas que han contemplado los empresarios implementar frente a su negocio de mantenerse la situación del covid-19



. Fuente: Elaboración propia.

Con relación a la figura 9. Con un 28% las empresas a pesar de la situación de pandemia decidieron continuar con sus actividades económicas, 24% solicitar créditos, 13% disminuir su ritmo de producción y otras cambiar de actividad

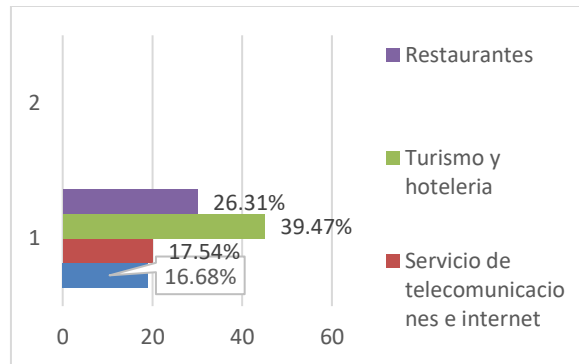
Gráfica. 10 Actuación del gobierno frente a la situación del covid-19



. Fuente: Elaboración propia

Es preocupante observar que un 35% de los encuestados considera que la pandemia en el país se ha manejado “mal”, por cuanto el apoyo del gobierno colombiano en materia social, económica y sanitaria ha sido nulo.

Gráfica 11 Número de empleados que tenían las empresas de servicios antes de la pandemia de Covid-19.

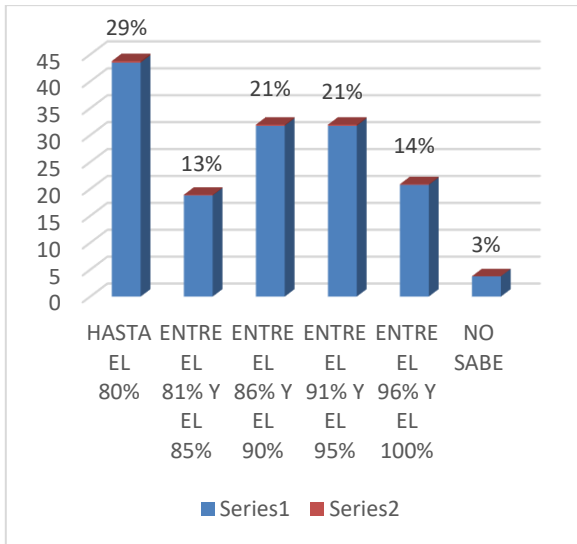


Fuente: Elaboración propia

Es significativo tener en cuenta que de acuerdo con la información recolectada durante la pandemia se perdieron una gran cantidad de empleos en las micro y pequeñas del sector de los servicios donde el turismo y hotelería con un 39.47% es donde se ha llegado a perder alrededor de 3 a 5 empleos; le siguen los restaurantes con un 36.31% y el servicio de telecomunicaciones e internet con un 17.54%. Muchas de las pequeñas empresas quedaron en la quiebra, siendo atendidas por escaso personal y el administrador o propietario quien ha tratado de mantenerlas a flote y minimizar el riesgo de que desaparezcan.

3.1 Estrategias implementadas por parte de las empresas de servicio para mitigar el impacto económico y social ocasionado por el covid19

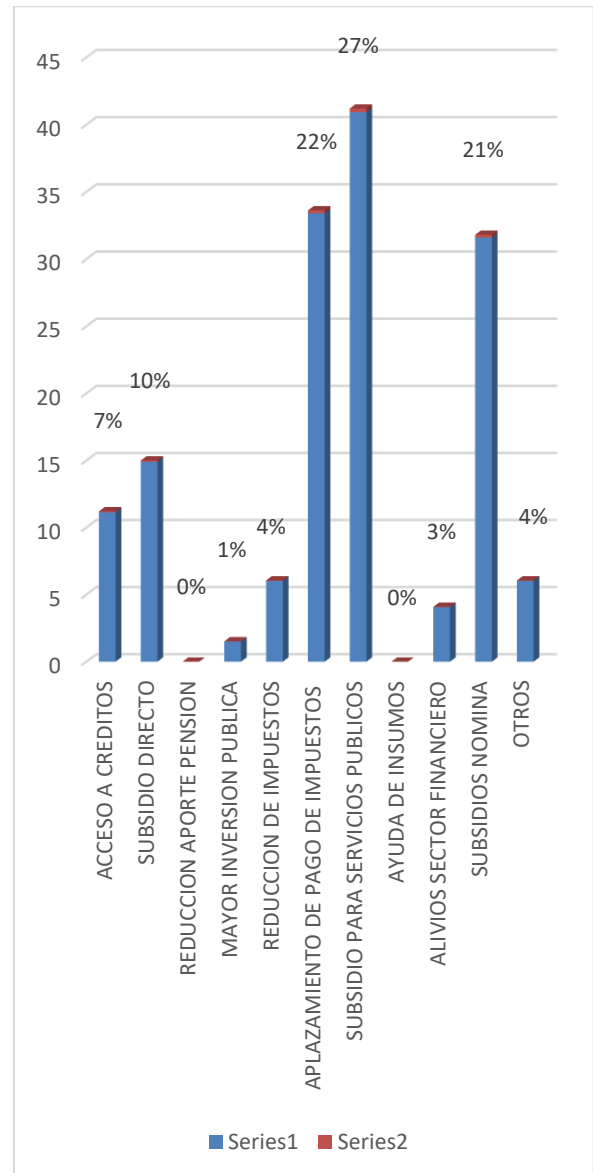
Gráfica 12 Porcentaje en el que la población afirma estar cumpliendo con las medidas sanitarias.



Fuente: Elaboración propia

El 29% de las personas indicaron que están cumpliendo con las medidas hasta el 80%, este porcentaje es el más bajo de los que se indican, aunque se resalta que se presenta una igualdad de 21.1% de las opciones entre el 86% - 90% y 91% - 95% que revelan uno de los porcentajes más altos, siendo este un buen indicador de que cerca del 50% de las personas encuestadas tratan de dar cumplimiento en mayor medida con las medidas sanitarias.

Gráfica 13 Tipo de apoyo que han recibido los empresarios por parte del Estado.



Fuente: Elaboración propia

Los empresarios con un 27% consideran que el subsidio para servicios públicos es el mayor apoyo que han recibido por parte del gobierno; además del aplazamiento del pago de impuestos con un 22%, le sigue el subsidio de nómina, un subsidio directo con un 10% y el acceso a créditos con un 7%.

Según, Economía y Negocio (2020), las estrategias de apoyo deben estar diseñadas de acuerdo a las

necesidades y a la capacidad de gestión que tienen las micro, pequeñas y medianas empresas. Además, estas prácticas deben estar acompañadas de un proceso de difusión amplio y de otro pedagógico para que el público objetivo entienda los mecanismos, sobre todo porque los empresarios han manifestado un desconocimiento generalizado de las medidas de apoyo que se están implementando. Esto muestra la necesidad de entender qué vías son más efectivas para llegarle a este sector y qué lenguaje es el más adecuado para transmitir dicha información.

4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES:

Muchos de los empresarios desconocen cuál será el rumbo de su negocio en el futuro ya que todo depende de las acciones que adopte el gobierno en cuanto al entorno empresarial como la salud pública, la evolución y los posibles rebrotes del coronavirus; aunque algunos empresarios consideran que la coyuntura hará crecer un poco su negocio, ya que se dieron casos particulares donde la pandemia se constituyó en una oportunidad de crecimiento dependiendo del servicio que prestaban y como lo llevaban a cabo; sin embargo, estos casos son contados y por el contrario en su mayoría las empresas fueron afectadas de manera inesperada.

De acuerdo con, [15] con relación a las obligaciones financieras, el Gobierno Nacional ha establecido alivios económicos para reducir el cierre de pequeñas y medianas empresas en el mercado con el fin de lograr una estabilidad económica del país.

En estas circunstancias, se debería visibilizar aún más las ayudas y beneficios que presta el gobierno a través de diferentes medios de comunicación como cadenas radiales, redes sociales e internet, con el fin de que los empresarios puedan acceder a estos y su empresa se vea fortalecida.

De acuerdo a Zabaleta y Gaona (2020), mantener a los empleados ha sido un constante esfuerzo de las empresas. Es así como, muchos de los empresarios se han adaptado a las circunstancias originadas por el

Covid con diferentes medidas entre ellas: formas de trabajo remoto, manejo de las vacaciones colectivas o programadas para disminuir pasivos.

En este orden de ideas, la Cepal (2020), reveló que la crisis debido al Covid-19 originó la restricción total y parcial de las actividades productivas y esto incidió para que las empresas del sector de servicios como turismo, hoteles y restaurantes tuvieran que incumplir en el pago de sus diferentes obligaciones. De allí que Riveros (2022), afirme que se hace necesario crear incentivos y prácticas educativas por parte de las entidades financieras, que faciliten y promuevan medios de pago con el fin de que las empresas tengan un control del efectivo en forma consistente y sin más costos para el cliente, pero que faciliten su cumplimiento y administración del efectivo.

De igual forma, de acuerdo a Peñafiel (2018), el sector de los servicios al igual que el del comercio en el caso de las microempresas y las Pymes tendrán un gran impacto en la estructura empresarial de la región lo que se visibiliza en los cierres de las empresas y en las pérdidas de puestos de trabajo. Para sortear esta situación, las organizaciones deben buscar mayor eficiencia y eficacia en la productividad, es decir las entidades gubernamentales deben apoyar con estímulos que orienten a que las empresas incorporen mejores y nuevas tecnologías para así generar productos de mayor valor agregado.

Así mismo, Rodríguez (2019), plantea el modelo “Determinantes sociales de la salud” en el que expresa que las condiciones de vida y por tanto de la salud de las personas dependen de las condiciones sociales y del medio ambiente, puesto que en los entornos donde predomina la pobreza y la informalidad laboral estas se vuelven precarias, en razón a esto se observa que la crisis generada por el Covid 19 en Colombia ha expuesto que las personas que viven en zonas de estratos socio económicos bajos y de marginalidad están en riesgo de morir, unido esto a la escasa inversión para garantizar un mínimo vital. Además, de que al inicio no se pudiera mantener una cuarentena

estricta como ocurrió en muchos lugares de Asia y Europa.

Con relación al desempleo, Rosero (2020), comenta que la tasa de desempleo en el departamento de Nariño es mayor para las mujeres que para los hombres. Es así como, en el año 2019 el desempleo aumento 2,3 para los hombres y 3,9 porcentuales para las mujeres, en este sentido, la crisis del Covid 19 con relación al mercado laboral ha afectado en mayor proporción a las mujeres. Esta situación se ha presentado de forma similar a nivel de toda Colombia.

De igual forma, se observa que las empresas grandes se han logrado sostener a costa de reducir el 50% de su planta laboral, ya que todas las restricciones que se impusieron durante la época de la pandemia obligaron a las organizaciones a adoptar esta medida; aumentando el desempleo y la falta de oportunidades incrementando la inseguridad y robos en la misma. No obstante, se debe aclarar que las vacunas han permitido que las actividades regresen a la normalidad reactivándose la actividad económica de las empresas y haciendo que contraten nuevamente personal.

Por otra parte, los empresarios consideran que la ayuda principal que debería haber implementado el gobierno es realizar una reducción de impuestos, ya que la falta de entrada de dinero, como las restricciones impuestas por el gobierno, y la cuarentena hicieron que el comercio perdiera fuerza, como también el poco flujo de dinero, lo que hace imposible sostenerse en este tiempo.

En este sentido, el Ministerio de Comercio (2021), en cabeza del gobierno nacional expidió el Decreto 939 del 19 de agosto de 2021 facultando a la DIAN para efectuar rebajas de sanciones, intereses y capital, para aquellas empresas que se vieron afectadas por el Covid 19, con el fin de que estas se puedan reactivar preservando la empresa y el empleo.

De igual forma, en Revista Semana (2022), se afirma que Bancóldex y Colombia Productiva para atender las necesidades de las micro, pequeñas y medianas

empresas de todos los sectores pusieron a disposición de los empresarios la línea de crédito Reactívale, que cuenta con recursos por \$7.600 millones para financiar los costos y gastos asociados con los protocolos de bioseguridad. Por último, es importante identificar una estructura de capital que le dé liquidez a la empresa, pero que mitigue la incertidumbre con un endeudamiento controlado.

En este orden de ideas, las micro y pequeñas empresas debido a la pandemia del Covid 19 se vieron obligadas, muchas de ellas a cerrar, despedir colaboradores y en el peor de los casos quebraron después de muchos años de esfuerzo y dedicación por parte de sus propietarios, por cuanto el gobierno colombiano no hizo un manejo equitativo de las ayudas que debía brindar, no solo en la parte económica sino también social; además, muchas de las grandes empresas se vieron en la necesidad de reinventarse en los procesos y productos que ofrecían.

Además, las empresas del sector de los servicios experimentaron incertidumbre económica, puesto que fueron impactadas negativamente debido a la pandemia; fue una situación de contingencia para la cual nadie estaba preparado y se tuvo que utilizar estrategias que se formularon rápidamente para enfrentar las consecuencias en una carrera desesperada por no desaparecer.

Para mitigar los grandes cambios ocasionados por la pandemia se vio la necesidad de que tanto la población como el sector empresarial coopere, de manera que se acaten las medidas impuestas por el gobierno las cuales de alguna manera se crearon como estrategias que sirvan como apoyo a la reactivación económica y den claridad hacia el futuro.

Muchos empresarios a causa de no poder trabajar con normalidad cerraron de manera temporal o definitiva sus negocios ocasionando inestabilidad social y económica. otros por su parte vieron una oportunidad para reinventarse y emplear estrategias y caminos que den la salida a esta crisis por ende además de adaptar las medidas de bioseguridad empezaron a realizar

teletrabajo, así como también el uso de redes sociales para lograr la transformación tecnológica de los procesos con el fin de seguir funcionando.

Finalmente, la pandemia covid-19, enseñó que la transformación y el cambio son esenciales para el crecimiento en todos los ámbitos de la vida, en donde la tecnología disruptiva jugó un papel importante en el avance y desarrollo “normal” de las actividades diarias. en este sentido se puede mitigar el impacto ocasionado, aprovechando las oportunidades y herramientas que permitan adaptarse al tiempo actual.

5 REFERENCIAS:

- Bonet-Morón, J. *et al.*, (2020). Impacto económico regional del Covid-19 en Colombia: un análisis insumo-producto,” *Banco la República*, vol. 288, p. 34
- Bosasocial (2019). Las metodologías más utilizadas para medir el impacto social La Teoría del Cambio Metodología de la EVPA Social Return of Investment (SROI) # InversoresdelImpactoporUcrania: la Bolsa Social con la Fundación Aladina Pitch para inversores en Economía Circ. *Documento*, p. 2015
- Castillo, A. (2017). La empresa y su impacto social,” *El Financ.*, [Online]. Available: <https://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/la-empresa-y-su-impacto-social>
- Cuadrado, M. y Contreras, N. (2020). Un salvavidas a las mipymes de colombia en tiempos del covid-19, *Tesis Espec. en Adm. Financ.*, pp. 1–17, 2020, [Online]. Available: https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25687/1/1_UN_SALVAVIDAS_A_LAS_MIPYMES_DE_COLOMBIA_EN_TIEMPOS_DEL_COVID-19_-_ENSAYO.pdf
- CEPAL, (2020). Informe Especial Covid-19 No 4: las empresas frente a la Covid-19: emergencia y reactivación. pp. 1–24, [Online]. Available: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/4/S2000438_es.pdf
- Chaves Castro, Á. (2021). Análisis sobre la evolución del Covid-19 en Colombia: ¿se alcanzará el pico de contagio?, *Tiempo y Econ.*, vol. 8, no. 1, pp. 123–160, doi: 10.21789/24222704.1672.
- Economía y negocio, (2020). Apoyo al tejido empresarial colombiano va en cerca de \$ 63 billones, *El Tiempo*, [Online]. Available: file:///C:/Users/Gloria/Documents/ARTICULO EN CONSTRUCCIÓN SECTOR SERVICIOS/www_eltiempo.pdf
- Hernandez Sampieri, R. (2014) *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill
- Ministerio de Comercio (2021). Decreto 939 De 2021,” *Documento*, no. 2, [Online]. Available: https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO_939_DEL_19_DE_AGOSTO_DE_2021.pdf
- Organización Internacional del Trabajo, (2020). El covid-19 y el mundo del trabajo., *Obs. la OIT*, vol. 2ª, p. 12, [Online]. Available: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_740981.pdf
- Peñafiel, I. (2018). Un salvavidas a las mipymes de Colombia en tiempos del covid- 19, *Lect. Econ.*, Público, R., España, V. y Alberto, M. (2019). Boletín Estadístico 2019,” *Boletín*, [Online]. Available: <https://www.ccpasto.org.co/wp-content/uploads/2020/12/Boletin-Estadistico-2019.pdf>
- Quijano Vodniza, A. (2009). Guía de investigación cuantitativa. México: McGrawHill
- Riveros, C. (2022). Análisis de la implementación de las estrategias para mitigar el índice de cartera vencida de microfinanzas por parte de banco Bogota sucursal Ibagué causado por la pandemia Covid 19, *Tesis Trab. grado*, [Online]. Available: https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/12064/1/PROYECTO_DE_GRADI_CARLOS_RIVEROS.pdf
- Rodríguez, L. (2019). El manejo de la pandemia en Colombia - Razón Pública, *Rev. Razón pública*, p. 2019, [Online]. Available: <http://www.fcv.org/site/investigacion/notas-cientificas/el-inicio-de-la-pandemia-en-colombia-marzo-2020%0Ahttps://razonpublica.com/manejo-la-pandemia-colombia/>
- Rosero Díaz, S. et al. (2020). Observatorio de Género de Nariño, *Inf. del Obs. genero Nariño*, p. 5,
- Revista Semana (2022). Mipymes tendrán línea de crédito para implementar bioseguridad

- Villota, D., Burbano, J., Revelo, J., Arcos, L., Revelo, L., Pulistar, B., Casanova, A., Recalde, J., Farinango, M. y Bastidas, J. (2020). Estrategias de seguridad y salud en el trabajo, en los trapiches del municipio de Sandona - Nariño, in *Tendencias contables y administrativas*, Universidad Cesmag, Ed. doi: 10.15658/CESMAG20.12010115
- Vallejo Zamudio, L. (2020). Efectos de la reactivación económica en Colombia," *Apunt. del Cenes*, vol. 39, no. 70, pp. 7–9, doi: 10.19053/01203053.v39.n70.2020.12035.
- Zabaleta S. y Gaona, J. (2020). Cómo están afrontando la crisis las empresas colombianas durante el Covid 19," vol. 7, no. 9, pp. 27–44