

## ANÁLISIS DEL IMPACTO SOCIOECONÓMICO POR EL EFECTO DEL COVID19 EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DE LA CIUDAD DE PASTO (NARIÑO)

### ANALYSIS OF THE SOCIOECONOMIC IMPACT FOR THE EFFECT OF COVID19 ON BUSINESSES IN THE SERVICES SECTOR OF THE CITY OF PASTO (NARIÑO)

Claudia Magali Solarte Solarte<sup>1</sup>

#### Resumen

El objetivo es analizar el impacto socioeconómico por el efecto del Covid 19 en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios de la ciudad de Pasto, para esto se analizará los efectos directos e indirectos que ha tenido la pandemia en la actividad económica que desarrollan las empresas. La investigación enmarca en el paradigma positivista, enfoque cuantitativo, método empírico analítico, tipo de investigación descriptiva-analítica, se tomó una muestra de 150 empresas de servicios a quienes se les aplicó una encuesta. Como resultados se obtuvo que un 60% de los empresarios afirman que el futuro es incierto en cuanto a la coyuntura del coronavirus hacia los negocios, porque tuvieron que reinventarse y acoplarse a la nueva realidad para sobrevivir de alguna manera, por otra parte el 60% de los empresarios consideran que la incertidumbre económica los preocupa sobre todo con los precios tan altos del mercado, es por esto, que las empresas requieren lograr una estabilidad financiera para que en tiempo de crisis se pueda sobrevivir. Como conclusiones algunos empresarios reconocen que el trabajo en sus empresas ya no se puede desarrollar con normalidad, muchos continúan laborando, pero con las restricciones impuestas. Se encuentran opiniones acerca de que la tecnología fue un enemigo en la actividad económica puede ser porque existen muchos empresarios empíricos que no pueden aplicarlas, no obstante, los medios tecnológicos tuvieron gran auge permitiendo reinvertirse a las empresas.

**Palabras Clave:** Impacto socioeconómico, Covid 19, empresas de servicio, estrategias, microempresas, pequeñas empresas.

#### Abstract

The objective is to analyze the socioeconomic impact of the effect of Covid 19 in the micro and small companies of the service sector of the city of Pasto, for this the direct and indirect effects that the pandemic has had on the economic activity that develops the Business. The research framed in the positivist paradigm, quantitative approach, analytical empirical method, descriptive-analytical type of research, a sample of 150 service companies was taken to whom a survey was applied. As results it was obtained that 60% of the entrepreneurs affirm that the future is uncertain regarding the situation of the coronavirus towards business, because they had to reinvent themselves and adapt to the new reality to survive in some way, on the other hand 60% of the businessmen consider that the economic uncertainty worries them above all with the prices so high in the market, that is why companies require financial stability so that in times of crisis they can survive. As conclusions, some businessmen recognize that work in their companies can no longer

Recepción: Agosto de 2020 / Evaluación: Septiembre de 2020 / Aprobado: Noviembre de 2020

<sup>1</sup>Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Universidad Cesmag, Pasto, Nariño, Colombia. Líder del grupo de investigación Gestión y competitividad. E-mail: [cmsolarte@unicesmag.edu.co](mailto:cmsolarte@unicesmag.edu.co), ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8844-2070>

develop normally, many continue to work, but with the restrictions imposed. Opinions are found about technology was an enemy in economic activity, it may be because there are many empirical entrepreneurs who cannot apply them, however, technological means had a great boom allowing companies to reinvest.

**Keywords:** Socio-economic impact, Covid 19, service companies, strategies, micro-businesses, small businesses.

### Introducción

Este proyecto tiene como finalidad hacer una investigación acerca del impacto socioeconómico por el efecto del covid 19 en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios de la ciudad de Pasto, con el fin de contribuir con diferentes estrategias para dar solución a los diversos problemas y cambios que ha traído la pandemia.

El sector de los servicios ha sido uno de los más perjudicados con la pandemia, ya que la mayoría de la atención se realizaba de manera presencial, lo que ocasionó grandes problemas económicos, como también quiebra en los negocios, despido de sus empleados, deudas entre otros factores (De La Hoz, Urzola y De La Hoz, 2021). Empresas como los hoteles, restaurantes, agencias de viajes y turismo en general resultaron muy afectados, ya que el departamento de Nariño (Colombia) por su ubicación geográfica recibía miles de turistas que ayudaban a la dinámica económica de las empresas y la región.

Dada esta situación, se ha evidenciado el esfuerzo de acoplarse a los cambios que han tenido que adoptar las micro y pequeñas empresas para poder continuar con sus actividades, y reactivar la economía donde se destaca la capacidad de adaptarse a nuevas medidas y tácticas diferentes a su actividad económica, como por ejemplo, adoptar las medidas sanitarias tanto en sus establecimientos como en los domicilios que realicen, la reducción de aforo para respetar el distanciamiento social, la disminución de viajeros entre otras cosas, logrando una buena receptividad frente a la nueva normalidad, tratando de ver la situación como una inversión a su negocio.

La búsqueda de estas estrategias es de gran importancia para ayudar a minimizar los problemas de las empresas de servicios, debido a que en la ciudad el sector industrial es reducido, la mayor parte de la economía se basa en micro y pequeñas empresas y si por la coyuntura no pueden reinventarse, ocasionara no solo una dificultad económica sino social, que tomara años para recuperarse (Viveros, García, Solarte y Rivera, 2021).

En este sentido, según las Naciones Unidas CEPAL (2020): Es fundamental analizar cómo las pequeñas y medianas empresas que han logrado el apoyo al empleo y al mantenimiento de ingresos de las empresas y los trabajadores que se han visto afectados adversamente de forma indirecta (por ejemplo, como consecuencia del cierre de fábricas, la interrupción de las cadenas de suministro, las restricciones de viaje o la anulación de actos públicos) han logrado implementar:

- Medidas de protección social basadas en mecanismos existentes y/o la remuneración específica de trabajadores, en particular los trabajadores informales, ocasionales, temporeros y migrantes, así como los que desarrollan su labor por cuenta propia.
- Disposiciones sobre conservación del empleo, en particular acuerdos sobre reducción de la jornada laboral o prestaciones parciales por desempleo, entre otros tipos de apoyo a las empresas por un período de tiempo determinado, por ejemplo, subvenciones salariales, concesión de bajas remuneradas a los trabajadores y ampliación de prestaciones existentes, bajas con fines de formación y subvenciones, entre otras medidas conexas
- Medidas de ayuda financiera o de reducción fiscal y de estabilización de ingresos por un período de tiempo determinado, con objeto de garantizar la continuidad de la actividad empresarial,

en particular respecto de las mipymes y los trabajadores por cuenta propia (por ejemplo, mediante subsidios o programas de mediación para facilitar la concesión o la refinanciación de créditos con el fin de evitar restricciones de liquidez). (p. 5).

Es así como, la investigación permite con certeza llegar a la raíz de lo que está ocasionando los problemas de este tipo de organizaciones a través del estudio de situaciones reales que se viven en la ciudad para proponer soluciones que se adapten a los diferentes contextos y permitir que las empresas logren ser sostenibles.

### **Revisión de literatura**

Los efectos sociales y económicos influyen directamente en el funcionamiento normal de las empresas y muchas veces a pesar del esfuerzo que estas demuestran por predecir los cambios positivos o negativos que pueden afectarlos, no es posible identificarlos a futuro sino por el contrario adaptarse y tener conocimiento de cómo sobrellevar el impacto y si es necesario reinventarse para no verse en caos. Por esta razón se demuestran algunas teorías que analizan por medio de metodologías en relación a las operaciones empresariales y la sociedad.

Según Bonet, et. al. (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-9. 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 (Cepal, 2020), se esperaba que Colombia en 2020 alcanzara un crecimiento económico cercano al 3,5%. Sin embargo, el primer trimestre del año termina enfrentando dos choques que afectarán 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 los sectores económicos los cuales no estaban preparados para afrontar un cambio de tanta magnitud e importancia. Cabe resaltar que la economía sufrió un periodo de restricciones de cuarentena que fueron levantándose gradualmente, aunque con capacidad menor con la que se venía desarrollando.

De acuerdo a El Financiero (2020) “El impacto social en las empresas es un término que está muy de moda en el interior de ellas, que al principio era utilizado por lo general en el tercer sector de la economía que poco a poco ha ido cambiando” (párr. 3).

En la actualidad, la organización ya tiene una fuerza social y no únicamente económica, rivalizando e inclusive por encima del gobierno, lo cual se acrecienta más por la desconfianza en este último.

Al observar poco la historia esto no es en realidad un fenómeno totalmente nuevo. Las revoluciones industriales del pasado provocaron cambios sociales importantes, cambiando no solamente los modelos de trabajo, sino las relaciones sociales y el papel que desempeñan los diferentes actores dentro de la sociedad.

Para poder gestionar y medir el impacto social, existen teorías que se han implementado en las empresas a lo largo del tiempo.

### **Teoría del cambio**

Según La bolsa social (2019):

Es una metodología utilizada para analizar el efecto causal entre las acciones empresariales y el impacto social generado. Básicamente, se trata de una hoja de ruta con el fin de examinar cómo nuestros inputs, outputs y estrategias pueden lograr producir un cambio propuesto en la sociedad.

Está caracterizada por llevar a cabo un análisis backwards mapping, es decir, de atrás a adelante. Se comienza estableciendo los objetivos a largo plazo, para después, examinar los

actores y las estrategias necesarias para lograrlos (párr. 6).

Los pasos a seguir son los siguientes:

1. Establecer objetivos a largo plazo: 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.
2. Desarrollo de estrategias: Una vez establecido el objetivo a largo plazo, 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.
3. Mapeo de causalidad: El mapeo de causalidad consiste en trazar la relación causa y efecto entre nuestras estrategias y recursos (inputs) y nuestros outputs, resultados a corto plazo y objetivos de impacto. Debemos preguntarnos lo siguiente: con las estrategias diseñadas, ¿cuáles serán nuestros outputs (productos y servicios)? ¿Qué efecto tendrá mi producto en el consumidor? ¿Este efecto, genera el impacto social deseado?
4. Analizar las suposiciones: En el proceso de crear un mapa de causalidad debemos formular distintas suposiciones explicando por qué consideramos 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.
5. Medición mediante indicadores: 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.
6. Análisis de resultados: Una vez terminada y aplicada la teoría del cambio, debemos evaluar si nuestro planteamiento ha logrado provocar el efecto deseado en la sociedad. Si es así, debemos analizar cómo es posible incrementar o mejorar dicho impacto. En el caso contrario, debemos examinar nuestra teoría del cambio y corregirla para alcanzar nuestros objetivos a largo plazo.

### **Metodología de la EVPA**

Según la bolsa social (2019) “En 2015, la EVPA (European Venture Philanthropy Association) diseñó una metodología de gestión, control y medición del impacto. El objetivo de este método es la maximización y optimización del impacto social y/o medioambiental de las empresas” (párr. 13).

Con ello, buscaron crear una guía estandarizada de gestión y medición de impacto. Los pasos a seguir:

1. Establecer objetivos: La empresa o el inversor de impacto debe plantear los principales objetivos y metas que pretende lograr.
2. Análisis de los stakeholders: La segunda etapa de esta metodología consiste en la evaluación y análisis de los stakeholders (grupos de interés).
3. Medición de resultados: En el proceso de medición la empresa o inversor de impacto debe comenzar por categorizar los resultados propuestos en: resultados de cambio, de objetivos específicos o de comparación (benchmarking). Posteriormente, la empresa debe hacer una selección de aquellos resultados más alineados con los objetivos establecidos. Por último, se debe buscar o diseñar un indicador para cada uno de los resultados seleccionados.
4. Verificación y Valoración del impacto: Esta etapa consiste en verificar si la actividad empresarial realmente ha logrado crear un impacto social positivo, y en determinar cuál es el valor añadido generado por dicho impacto. En cuanto a la verificación, la EVPA recomienda usar técnicas como el análisis comparativo de los competidores, o encuestas/entrevistas.

5. Reportes y seguimiento del impacto: Finalmente, se debe realizar una labor de seguimiento sistemático de dichos indicadores.

El impacto económico en las empresas, es un tema que está latente en nuestro día a día, en un contexto de crisis y recursos económicos limitados, resulta cada vez más importante para las distintas administraciones considerar los retornos de sus inversiones y centrarse en aquellos proyectos o actividades que generan un mayor beneficio para la sociedad. Es también de vital importancia entender la repercusión de sus actuaciones sobre la economía y el empleo.

Según PricewaterhouseCoopers S.L. (2012) se encuentran diversos tipos de impacto: directo, indirecto e inducido:

**Impacto directo:** Se corresponde con la producción (valor añadido bruto) y el empleo generado en aquellos sectores que son receptores directos de las inversiones. También se refiere al gasto que atrae la organización del evento o el despliegue de la nueva infraestructura, así como los que se ven afectados por la reforma normativa o regulatoria.

**Impacto indirecto:** Se corresponde con la producción y el empleo generados en los sectores que se benefician indirectamente de las inversiones y del gasto, es decir, aquellos que suministran a los sectores directamente afectados los bienes y servicios necesarios para su actividad.

**Impacto inducido:** Corresponde con la producción y el empleo que se genera gracias al consumo de bienes y servicios que realizan los empleados de los sectores que se benefician, directa o indirectamente, de las inversiones y gastos (p. 4).

### **Estrategias de desarrollo**

Según Cevallos et al. (2019), el éxito de los emprendimientos depende, en gran parte, del marketing, por cuanto, a través de éste, se puede identificar oportunidades de mercado que se materialicen en negocios rentables; innovar en el desarrollo de productos con características únicas, diferenciales y sostenibles durante un periodo de tiempo; conocer y entender el comportamiento del mercado en cuanto a los clientes, consumidores, usuarios, entorno, competencia y empresa; diseñar estrategias y procesos de marketing creativos y efectivos, y un plan de capacitación para promover el desarrollo de habilidades y competencias que conduzcan a las microempresas a reinventarse y mantener una posición competitiva en el mercado, sin depender de un producto o servicio únicamente; además, auditar, evaluar y realizar mejoramiento continuo.

Según Carmagnani (citado en Mora & Constanzo, 2018), otra estrategia de desarrollo está relacionada con el emprendimiento asociativo, con enfoque de responsabilidad social se debe tener en cuenta la valoración de su capital social, con el afianzamiento de relaciones de solidaridad, confianza y cooperación, bajo un trabajo participativo y de intercambio.

Otra estrategia es la articulación de las empresas de la ciudad de Pasto con instituciones gubernamentales y no gubernamentales, y diferentes actores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación. Esta estrategia responde al modelo de la triple Hélice, donde tratan de explicar cuáles son las nuevas relaciones entre la Universidad, el Estado y la industria (Etzkowitz y Leydesdorff, 2000; Benner y Sandstrom, 2000; Okubo y Sjoberg 2000). En el departamento de Nariño funcionan varias entidades, como el Comité Universidad-Empresa-Estado., que tiene como misión la articulación de las Instituciones de educación superior, las empresas de los diferentes sectores industriales y los entes gubernamentales para generar conocimiento, desarrollo humano, promoción de la cultura de Ciencia y Tecnología e Innovación para aumentar la productividad y competitividad.

Así mismo, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, organismo del orden Nacional

a través del MinCITio, ofrece servicios de capacitación a empresarios, procesos de importación exportación e información, mercados potenciales y oportunidades comerciales a los diferentes sectores productivos. Además de la Cámara de Comercio de Pasto, la Comisión Regional de Competitividad, Comité Universidad-Empresa-Estado de Nariño (CUEEN), El Consejo Departamental de la Ciencia, Tecnología e Innovación (Codecti), Alcaldía municipal de Pasto y Gobernación del Departamento Nariño. Por consiguiente, la implementación de la presente estrategia permitirá el fortalecimiento de la relación de las empresas con el ecosistema de innovación de la región, cuyo propósito es la consecución de recursos para la formulación y ejecución de proyectos de innovación tecnológica en procesos y alianzas para el desarrollo de nuevos productos y la incursión de nuevos mercados.

Es importante como estrategia el diseño de productos con valor agregado, ya que es una ventaja robusta dentro de los mercados globalizados. La variedad de diseños va acompañada de la calidad del producto, en mercados donde existe primacía de variedad, niveles de calidad y precios, implica que los consumidores prefieran variedad y mayor calidad coincidiendo con Lancaster (1979). Así mismo las empresas deben establecer alianzas con el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, (establecimiento público del orden Nacional, inscrito al ministerio del Trabajo) que ofrece servicios a través del Centro de Formación de Servicios Tecnológicos a los diferentes sectores.

En la actualidad, es importante el manejo de las tecnologías de la información y comunicación para la toma de decisiones en los diferentes sectores empresariales. Mediante la aplicación del marketing digital.

La organización debe siempre estar pendiente de diseñar estrategias que apalanquen los recursos en mercados donde pueda tener ventaja competitiva o debe buscar aquellos donde éstos se potencialicen.

### **Metodología**

La investigación pertenece al paradigma positivista, ya que es posible establecer la causa de los hechos, para este caso, los efectos del covid 19 en las micro y pequeñas empresas, y los múltiples factores asociados a la pandemia, como el planteamiento de hipótesis generales y por medio de un método permitir la búsqueda de soluciones y estrategias para afrontar la contingencia.

El enfoque es cuantitativo puesto que los resultados se tabularán y analizarán mediante procedimientos estadísticos con estándares de validez, confiabilidad y generación de conocimiento en la investigación. El método es el empírico analítico porque se basa en las experiencias de los empresarios que se analizarán y se propondrá alternativas de solución.

La investigación es de tipo descriptiva-analítica dado que busca obtener información relevante correlación a las características o elementos de la situación actual de los empresarios, dicha información se descompone de manera detallada para ser analizada y sintetizada con el propósito de tener claridad de las causas y consecuencias a las que conlleva.

Según la Cámara de Comercio de Pasto (2019), existen 1.117 micro y pequeñas empresas de servicios en la ciudad de Pasto, se aplicó un muestreo por conveniencia obteniendo una muestra de 150. Como instrumento de recolección de la información se aplicó una encuesta a las empresas de servicios de la ciudad de Pasto.

### **Resultados**

A continuación, se presentan los resultados de la investigación:

#### **Tabla 1**

*Forma en que afecta la actual coyuntura de coronavirus al negocio*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Es incierto el futuro	90	60%
La coyuntura hará crecer un poco el negocio	21	14%
Quizá pueda sobrevivir	18	12%
Me hará quebrar el negocio	12	8%
La coyuntura hará crecer un poco el negocio	9	6%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Como se puede apreciar en la tabla 1, por encima de la mitad con un 60%, los empresarios afirman que el futuro es incierto en cuanto a la coyuntura del coronavirus hacia los negocios. Hace unos meses atrás las empresas se vieron afectadas fuertemente con el cierre de sus negocios dejando consecuencias inesperadas ya que no se estaba preparado para afrontar este escenario de cambios tan drásticos y de un momento a otro en donde tuvieron que reinventarse y acoplarse a la nueva realidad para sobrevivir de alguna manera, esta es una de las razones por las cuales los empresarios no conocen cual será el rumbo de su negocio en el futuro ya que es algo que no pueden controlar internamente, todo depende de las acciones que pasen en su entorno empresarial como la salud pública, la evolución y los posibles rebrotes del coronavirus.

Por otro lado, los empresarios consideran en menor medida que la coyuntura hará crecer fuertemente su negocio, existen casos particulares en donde la pandemia fue una oportunidad de crecimiento dependiendo del servicio que prestaban y como lo llevaban a cabo, razón por la cual aprovecharon a su favor para desarrollar en mayor escala su negocio y talvez a futuro puedan continuar así por el reconocimiento que tomaron, sin embargo, estos casos son contados y por el contrario en su mayoría fueron afectados negativamente de manera repentina.

**Tabla 2***Opinión de los empresarios sobre la coyuntura en relación con su negocio*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
No se pudo trabajar con normalidad	37	25%
Hubo muy malas ventas	33	22%
Favoreció mucho en las ventas	27	18%
Se trabajó con normalidad	15	10%
Falta de apoyo del gobierno	15	10%
Existió el miedo a contagiarse	15	10%
No sabe	6	4%
La tecnología fue un enemigo en la actividad	2	1%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Los resultados de la encuesta arrojan que el trabajo ya no se pudo desarrollar con normalidad, muchos continúan laborando, pero con las restricciones impuestas, otros cerraron sus negocios de manera temporal o definitiva, y esta puede ser la causa también de la caída de ventas de los negocios de manera significativa es de las opiniones mayormente consideradas por los

empresarios.

Desde otra perspectiva se encuentran opiniones acerca de que la tecnología fue un enemigo en la actividad puede ser porque existen muchos empresarios empíricos que no pueden aplicarlas, no obstante, los medios tecnológicos tuvieron gran auge permitiendo reinvertirse a las empresas.

**Tabla 3**

*Principales amenazas para la empresa en los próximos meses*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Incertidumbre económica	60	40%
Incertidumbre sanitaria	39	26%
Impuestos	19	13%
Financiación	9	6%
Pago de arrendamiento	9	6%
Corrupción	9	6%
Acreedores	5	3%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

El 60% de los empresarios consideran que la incertidumbre económica los preocupa sobre todo con los precios tan altos del mercado, es así como, Candelo-Viáfara (2021), afirma que el Índice mensual de incertidumbre financiera y económica (IMIFE) aumentó en momentos de crisis económicas, como lo fueron los años 2008 (crisis subprime) y 2020 (Covid-19). Es por esto, que las empresas requieren lograr una estabilidad financiera para que en tiempo de crisis se pueda sobrevivir.

**Tabla 4**

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

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Reducidas significativamente	81	54%
Normales	27	18%
Reducidas levemente	22	15%
Incrementadas significativamente	11	7%
Incrementadas levemente	9	6%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Las actividades de las empresas en tiempos de coronavirus según el 81% han tenido una reducción significativa, generando pérdidas de personal como de volumen de producción aparte de una disminución en las ventas.

Las empresas a pesar de todo han estado haciendo un gran esfuerzo para mantener a sus empleados y se han adaptado a las circunstancias con diferentes medidas. Estas medidas buscan mantener el puesto de los trabajadores y han adoptado formas de trabajo remoto, lo mismo que el manejo de las vacaciones colectivas o programadas para disminuir pasivos.

**Tabla 5**

*Medidas financieras contempladas para mantener la operación de la empresa*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
No ha solicitado créditos	60	40%
Proyecta solicitar créditos en los próximos meses	48	32%
Ha solicitado créditos	42	28%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

La encuesta muestra como resultado la negativa en adquirir préstamos pero los empresarios deben tener en cuenta que según Garzón (2020) hasta el momento las medidas que ha tomado el Gobierno y los Alcaldes de algunos de los departamentos de Colombia, para lograr una reactivación económica efectiva están dirigidas a apoyar con préstamos a las grandes empresas para inyectarles capital; lastimosamente en la mayoría de las ocasiones no se adquiere estos préstamos por miedo y desinformación acerca de lo que está haciendo el gobierno.

**Tabla 6**

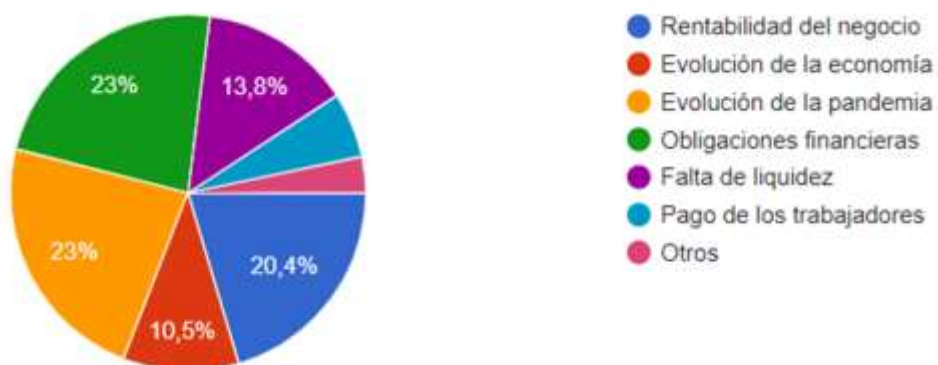
*Medidas que han contemplado los empresarios implementar frente a su negociode mantenerse la situación del covid-19*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Continuar con la actividad normal	42	28%
Solicitar créditos	36	24%
Disminuir la capacidad de producción	21	14%
Cambiar de actividad	21	14%
Diversificar la producción	17	11%
Cerrar la empresa o disolver la asociación	13	9%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Con un 28% las empresas seguirán en este momento con su actividad económica con normalidad, esto puede ser contradictorio con las demás respuestas, pero en este momento del país y de su economía ya se ha podido seguir adelante a pesar de las adversidades. Según la CEPAL (2020) para enfrentar esta situación, las empresas tendrán que avanzar en la búsqueda de mayor eficiencia y productividad. En ambos casos, el rol de las políticas es clave para generar los estímulos para que las empresas se orienten a los productos de mayor valor agregado, cambien el consumo de energía, tengan una mayor interacción entre sí (eficiencia colectiva) e incorporen nuevas tecnologías.

### Figura 1

*Principal preocupación de los empresarios o productores en los próximos meses*

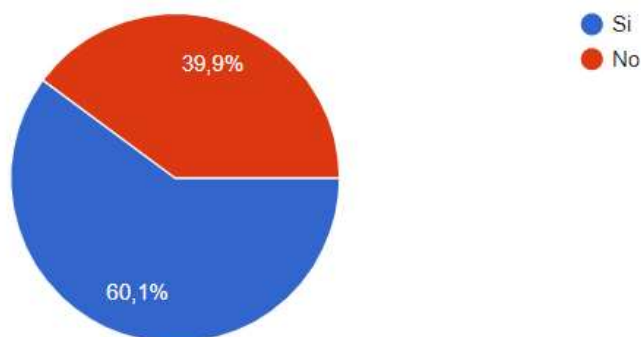


Los resultados de la encuesta, arroja como resultado que la evolución de la pandemia como el compromiso de las obligaciones financieras son la causa de las preocupaciones de los empresarios a corto plazo. Por el lado de la pandemia, Chaves (2021) afirma que “la estimación del impacto de las medidas de confinamiento muestra que se logra aplazar el pico y reducir el número de contagios y muertes. Esto genera al menos un alivio para las empresas y más tiempo para poder levantarse”, por otro lado, Contreras & Cuadrado (2020) expresan que en cuanto a las obligaciones financieras “el Gobierno Nacional ha implementado alivios económicos para reducir el cierre de estas en el mercado y así lograr estabilizar la economía del país”.

Lo importante a resaltar es que muchas empresas carecen del conocimiento de los beneficios y ayudas que brinda el gobierno, una medida que se puede implementar es la expansión de la información en cadenas de televisión nacionales o en las cadenas radiales y realizar un seguimiento para que más empresas obtengan estos alivios.

### Figura 2

*Empresas o asociaciones han presentado mora en sus obligaciones*

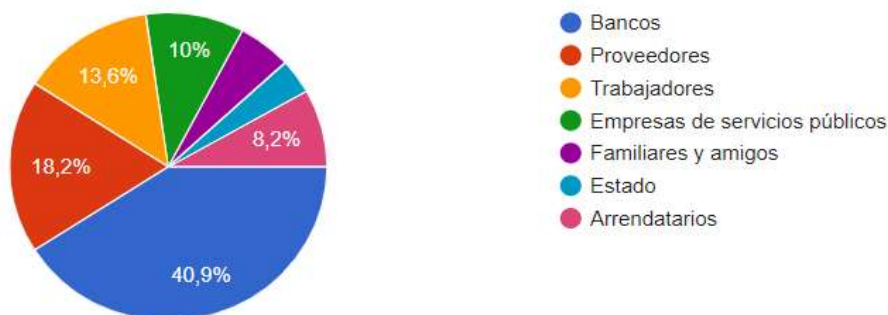


La encuesta muestra que el 60,1% ha tenido mora en sus obligaciones, esto se debe según Sánchez (2020) al realizar el seguimiento telefónico y visita a los clientes se encontró que los principales motivos presentados por los clientes por su mora en el pago se resumen así:

- Sus ingresos han disminuido.
- No cuentan con apertura de sectores de la economía para iniciar sus labores.
- Las personas las cuales les pagan les han quedado mal.
- Casos positivos de Covid-19.

**Figura 3**

*Incumplimiento de las obligaciones por parte de los empresarios*



La encuesta logra evidenciar que el incumplimiento por parte de las empresas es con los bancos y para Sánchez (2020) es necesaria la creación de incentivos y prácticas educativas por parte de las entidades financieras, que promuevan la utilización de los medios de pago en línea y se genere así beneficios para los clientes y entidades financieras, que permitan un control del efectivo en forma consistente y sin más costos para el cliente, pero que faciliten su cumplimiento y administración del efectivo.

**Figura 4**

*Actuación del gobierno frente a la situación del covid-19*

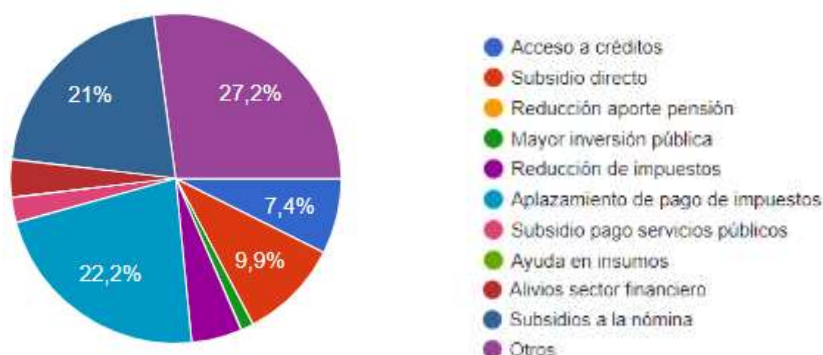


Según el criterio de los encuestados, la pandemia en el país no ha sido llevada de una manera correcta, el porcentaje con mayor votación fue el de “mal”, ya que, en materia sanitaria, económica y social, el apoyo por parte del gobierno colombiano ha sido nulo.

Según Rodríguez (2020) el modelo de “Determinantes sociales de la salud”, existen condiciones del macro y microentorno que determinan las condiciones de vida y, por lo tanto, la salud de las personas. La epidemia de Covid-19 en Colombia ha mostrado un mayor contagio en los entornos precarios económicamente y donde predomina la informalidad laboral. Actualmente los adultos mayores no son los únicos que están en riesgo de morir, también lo están las personas que viven en zonas de estratos socioeconómicos bajos. La inequidad socioeconómica y la informalidad laboral aunadas a la insuficiente inversión para garantizar un mínimo vital no permitieron que en Colombia se pudiera mantener una cuarentena estricta generalizada como ocurrió en muchos lugares de Asia y Europa.

### Figura 5

*Tipo de apoyo que han recibido los empresarios por parte del Estado*



Los empresarios han considerado el ítem “otros” con un 27,2% como el tipo de apoyo que han recibido por parte del gobierno, pues no se conocen en su totalidad ni tampoco como las pueden aprovechar para salir de esta coyuntura.

Según El Tiempo (2020) es necesario que las estrategias de apoyo diseñadas en esta coyuntura sean acordes a las necesidades y a la capacidad de gestión que tienen las micro, pequeñas y medianas empresas. Además, estas disposiciones 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.

**Figura 6**

*Principales medidas consideradas por los empresarios que el gobierno debería establecer para ayudar a las Mipymes en relación con la crisis del covid-19*



Los empresarios consideran que la ayuda principal que se debería establecer con mayor porcentaje 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.

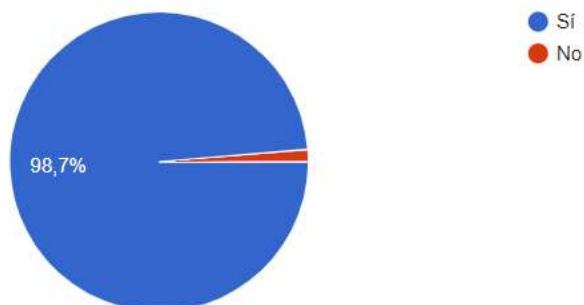
En la página de Mincomercio (2021) se expresa que el Gobierno nacional expidió el Decreto 939 del 19 de agosto de 2021, con el cual se reglamenta parcialmente el Decreto Legislativo 560 de 2020, facultando a la DIAN para efectuar rebajas de sanciones, intereses y capital, con el fin de preservar la empresa y el empleo.

La nueva normativa permite a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN realizar rebajas de sanciones, intereses y capital, sobre aquellas obligaciones por concepto de impuestos administrados por la entidad, a cargo de empresas que se vieron afectadas por las causas que motivaron la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica de que trata el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 y que se encuentren inmersos en un proceso de naturaleza concursal, bajo el régimen de insolvencia.

El director general de la DIAN, Lisandro Junco, indicó que “indudablemente esta medida es un apoyo a estas empresas que se vieron obligadas a reorganizarse en la coyuntura por la pandemia de Covid-19 y que, estando en un proceso de reorganización, pueden reactivarse, recuperarse y conservarse como fuentes generadoras de empleo”.

**Figura 7**

*Porcentaje de población que conoce el protocolo de bioseguridad y salud en el trabajo para regresar a la actividad productiva*



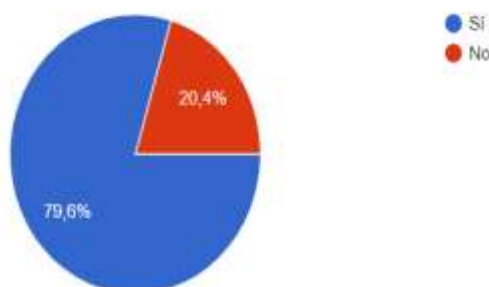
El porcentaje que conoce el protocolo de bioseguridad y salud en el trabajo para regresar a la actividad productiva es de 98,7%, lo que permite inferir que el total de la población conoce como se debe actuar y qué normas se deben seguir para que poco a poco se pueda reactivar el sistema económico, cuidando también de la salud y de la integridad de cada uno de los habitantes de la ciudad.

Por su parte en MINSALUD (2021) se expresa que "La mayoría de los colombianos han sido disciplinados, aproximadamente el 90% de la población usa el tapabocas y conserva la distancia. Sin embargo, tenemos un pequeño porcentaje que no respeta los protocolos y que puede generar una afectación muy grande", aseguró el ministro de Salud y Protección Social, Fernando Ruiz Gómez.

La decisión de permitir la reactivación económica, y que poco a poco las actividades cotidianas vayan regresando están en manos de los ciudadanos, pues son los responsables de acatar o no los lineamientos del gobierno, y de llevar de la mejor manera esta situación, pues debe existir consciencia como ciudadanos del problema que se enfrenta y las soluciones más próximas que se deben ejecutar para ayudar a mitigar la situación actual.

**Figura 8**

*Porcentaje de empresarios que cuentan con los recursos para implementar los protocolos de bioseguridad y salud en el trabajo para regresar a la actividad productiva*



La encuesta permite visualizar que el 79,6% de las empresas cuentan con los recursos para la implementación de los protocolos de bioseguridad, permitiendo de esta manera recibir a los

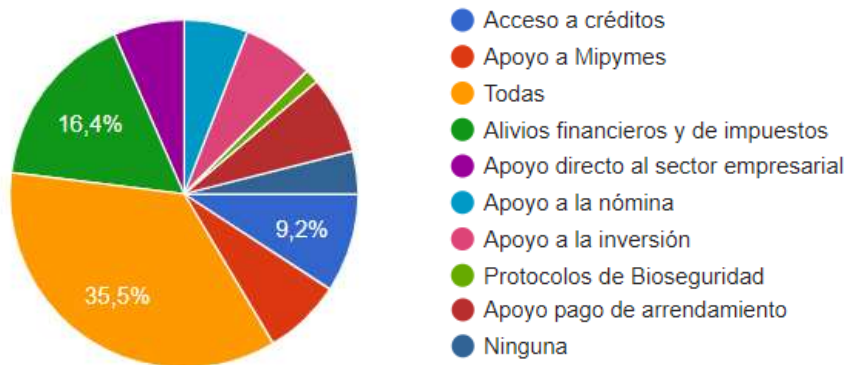
clientes en sus establecimientos, y que a su vez ellos durante su visita a la empresa, tendrán seguridad porque se aplican todos los lineamientos emanados por el ministerio de salud.

La Revista Semana (2021), afirma que “Bancóldex y Colombia Productiva pusieron a disposición de los empresarios la línea de crédito Reactívale, que cuenta con recursos por \$7.600 millones para que los empresarios atiendan las necesidades que surjan en el proceso de reapertura de sus negocios”.

Esta línea estará disponible para las micro, pequeñas y medianas empresas de todos los sectores, que necesiten financiar los costos y gastos asociados con la implementación de los protocolos de bioseguridad, incluyendo insumos y adecuaciones para garantizar la seguridad de quienes laboran en la empresa o aquellos relacionados con certificaciones y sellos que refrenden las prácticas de bioseguridad de aquella.

### Figura 9

*Medidas de apoyo gubernamental a las Mipymes que los empresarios quieren conocer más a profundidad*



Los empresarios con un 35,5%, respondieron que quisieran conocer todas las medidas existentes para apoyo a la Mipymes durante la coyuntura. Lo que les permitirá tener una visión más grande de las cosas, y de esta manera tomar la mejor decisión para recibir el beneficio que le permita a la empresa seguir desarrollando su actividad económica.

De acuerdo a la Revista Semana (2021), para la cofundadora de la firma especialista en la estructuración financiera de soluciones de crédito Revaliu, Angélica Arcila, estas herramientas anunciadas por el Gobierno "son un espaldarazo para el aparato productivo del país, ya que les facilita a las organizaciones la adquisición de recursos para la sostenibilidad y crecimiento de su negocio".

La experta señaló que antes de acceder a cualquier tipo de programa, es importante evaluar el modelo de negocio en el que está la empresa para determinar si este es de corto o largo plazo. 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.

## Conclusiones

Para la mayoría de empresarios el futuro es incierto en cuanto a la coyuntura del coronavirus hacia los negocios, para esto es necesario reinventarse y acoplarse a la nueva realidad para sobrevivir de alguna manera.

Otros empresarios consideran en menor medida que la coyuntura hará crecer fuertemente su negocio, existen casos particulares en donde la pandemia fue una oportunidad de crecimiento dependiendo del servicio que prestaban y como lo llevaban a cabo, razón por la cual aprovecharon a su favor para desarrollar en mayor escala su negocio y tal vez a futuro puedan continuar así por el reconocimiento que tomaron.

Algunos empresarios reconocen que el trabajo en sus empresas ya no se puede desarrollar con normalidad, muchos continúan laborando, pero con las restricciones impuestas, otros cerraron sus negocios de manera temporal o definitiva, y esta puede ser la causa también de la caída de ventas. Desde otra perspectiva se encuentran opiniones acerca de que la tecnología fue un enemigo en la actividad puede ser porque existen muchos empresarios empíricos que no pueden aplicarlas, no obstante, los medios tecnológicos tuvieron gran auge permitiendo reinvertirse a las empresas.

La incertidumbre económica preocupa a los empresarios sobre todo con los precios tan altos del mercado, por la crisis económica ocasionada por la pandemia.

Las actividades de las empresas en tiempos de coronavirus han tenido una reducción significativa, generando pérdidas de personal como de volumen de producción aparte de una disminución en las ventas.

Es necesario que los empresarios reciban el apoyo del Estado, con el apoyo de préstamos para inyectar capital, para enfrentar esta situación, las empresas tendrán que avanzar en la búsqueda de mayor eficiencia y productividad. En ambos casos, el rol de las políticas es clave para generar motivación.

## Referencias Bibliográficas

- Benner, M., y Sandstrom, U. (2000). Institutionalizing the Triple Helix: Research Funding and norms in the Academic System, *Research Policy*, 29, 291-301.
- Bonet Moron, J. A. et. al. (2020), Al igual que el resto del mundo. Impacto económico regional del Covid-19 en Colombia: un análisis insumo-producto. Disponible en [https://investiga.banrep.gov.co/es/dtser\\_288](https://investiga.banrep.gov.co/es/dtser_288)
- Candelo-Viáfara J. M. (2021). Índice mensual de incertidumbre financiera y económica (IMIFE) para la economía colombiana. *Lecturas de Economía*, (95), 85-104, <https://revistas.udea.edu.co/index.php/lecturasdeeconomia/issue/view/3800/791>.
- Cepal (2020). Sectores y empresas frente al Covid-19: emergencia y reactivación. Libros y Documentos Institucionales. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/S2000438\\_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/S2000438_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y).
- Cevallos, R., Navarrete, L, Quiñonez, B., Montenegro, V., Montaluisa, P., Pavón, S. & Urbina, M. (2019). *El emprendimiento como base de desarrollo socio económico en comunidades rurales de la parroquia de Belisario Quevedo: una mirada desde la cotidianidad*. <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/21343/1/04> El emprendimiento como base del desarrollo socio.pdf

- Contreras-Buitrago, M. A. & Cuadrado-Cristancho, N. L. (2020). *Un salvavidas a las Mipymes de Colombia en tiempos del covid-19*. [Tesis de especialización, Universidad Católica de Colombia]. Disponible en <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25687/1/1%20UN%20SALVAVIDAS%20A%20LAS%20MIPYMES%20DE%20COLOMBIA%20EN%20TIEMPOS%20DEL%20COVID-19%20-%20ENSAYO.pdf>
- Chaves-Castro, A. H. (2021). Análisis sobre la evolución del COVID-19 en Colombia: ¿se alcanzará el pico de contagio?. *tiempo&economía*, 8(1), 123-160. <https://doi.org/10.21789/24222704.1672>
- El Financiero (2020). *La empresa y su impacto social*. <https://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/la-empresa-y-su-impacto-social>
- EL TIEMPO (2021). Apoyo al tejido empresarial colombiano va en cerca de \$ 63 billones. <https://www.eltiempo.com/economia/empresas/empresas-y-sectores-que-han-recibido-las-ayudas-del-gobierno-en-pandemia-557432>
- Etzkowitz, H., y Leydesdorff, L. (2000). The dynamics of innovation: from national systems and 'Mode 2' to a triple helix of university-industry-government relations, *Research Policy*, 29(2), 109-123.
- Garzón R., Y. L. (2020). *La reactivación económica en Colombia durante el Covid 19*. [Tesis de Especialización, Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25625/1/La%20Reactivaci%3b%20Econ%3b%20mica%20en%20Colombia%20durante%20el%20Covid%2019%201.pdf>
- La bolsa social (2019) *Las metodologías más utilizadas para medir el impacto social* <https://www.bolsasocial.com/blog/como-se-mide-el-impacto-social-de-una-empresa-estas-son-las-metodologias-mas-utilizadas/>
- Lankaster, K.J. (1979). 'A new approach to consumer theory', *Journal of Political Economic*, 74, 132-157.
- MINCOMERCIO (2021). Gobierno nacional determina rebajas fiscales para empresas en proceso de insolvencia. <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/industria/rebajas-fiscales-empresas-proceso-de-insolvencia>
- MINSALUD (2021). Tenemos un pequeño porcentaje que no respeta los protocolos y que puede generar una afectación muy grande. <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Tenemos-un-peque%C3%B1o-porcentaje-que-no-respeta-los-protocolos-y-que-puede-generar-una-afectacion-muy-grande.aspx>
- Mora, G. & Constanzo, J. (2018). Emprender sin descuidar la casa: posiciones y dinámicas organizativas en una asociación productiva de mujeres rurales. *Cuadernos de Desarrollo Rural*, 14(80). doi: <https://doi.org/10.11144/javeriana.cdr14-80.edcp>
- Naciones Unidas CEPAL. (2020). América Latina y el Caribe ante la pandemia del Covid-19 Efectos económicos y sociales. Informe Especial Covid-19, (1), 1-15.
- Okubo Y., y Sjoberg, C. (2000). The Changing Pattern of Industrial Scientific Research Collaboration in Sweden, *Research Policy*, 29(1), 81-98.
- PricewaterhouseCoopers S.L. (2012). *Estudios de impacto económico* <https://www.pwc.es/es/sector-publico/assets/brochure-estudios-impacto-economico.pdf>
- Prieto Baldovino, F., Pérez Vásquez, M., & Escorcía Muñoz, M. (2021). La importancia del proceso de selección de personal en el desarrollo de las políticas de gestión del talento humano en las PYMES colombianas. *Conocimiento Global*, 6(S1), 48-60. Recuperado a partir de <https://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/129>

- Revista SEMANA (2021). Mipymes tendrán línea de crédito para implementar bioseguridad  
<https://www.semana.com/empresas/articulo/creditos-para-mipymes-destinados-a-implementar-bioseguridad/289991/>
- Rodríguez V. L. (2020). El manejo de la pandemia en Colombia (en línea). *Razon Publica*.  
<https://razonpublica.com/manejo-la-pandemia-colombia/>
- Sánchez, J. (2020). *Análisis de la Implementación de las Estrategias para Mitigar el Índice de Cartera Vencida de Microfinanzas del por parte del Banco de Bogotá Sucursal Ibagué Causado por la Pandemia de Covid 19*. [Tesis de pregrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]  
<https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/12064/1/PROYECTO%20DE%20GRADUACION%20DE%20CARLOS%20RIVEROS.pdf>
- Viveros Almeida, L., García Ibarra, V., Solarte Solarte, C., & Rivera Vallejo, G. (2021). El Covid-19 desde la perspectiva del emprendedor carchense. *Conocimiento Global*, 6(S2), 24-34. Recuperado a partir de  
<https://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/168>