



Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía
ISSN: 2542-3088
koinonia@fundacionkoinonia.com.ve
Fundación Koinonía
Venezuela

Impacto socioeconómico del COVID-19 en las micro, pequeñas y medianas empresas

Cueva-Rivera, Ximena Edditta; Erazo-Álvarez, Juan Carlos

Impacto socioeconómico del COVID-19 en las micro, pequeñas y medianas empresas

Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, vol. 6, núm. 12, 2021

Fundación Koinonía, Venezuela

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576868967005>

DOI: <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1275>

La revista permite que los autores conserven los derechos de publicación sin restricciones; y garantizan a la revista el derecho de ser la primera publicación del trabajo

La revista permite que los autores conserven los derechos de publicación sin restricciones; y garantizan a la revista el derecho de ser la primera publicación del trabajo



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

Impacto socioeconómico del COVID-19 en las micro, pequeñas y medianas empresas

Socio-economic impact of COVID-19 on micro, small and
medium-sized enterprises

Ximena Edditta Cueva-Rivera ximenacueva@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Ecuador

 <https://orcid.org/0000-0002-6301-2418>

Juan Carlos Erazo-Álvarez jcerazo@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Ecuador

 <https://orcid.org/0000-0001-6480-2270>

Revista Arbitrada Interdisciplinaria
Koinonía, vol. 6, núm. 12, 2021

Fundación Koinonía, Venezuela

Recepción: 15 Marzo 2021

Revisado: 15 Mayo 2021

Aprobación: 15 Junio 2021

Publicación: 01 Julio 2021

DOI: <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1275>

Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576868967005>

Financiamiento

Fuente: No monetario

Resumen: La crisis por el COVID-19 provocará el desempleo de 12 millones de personas en América Latina, consecuentemente 15.9 millones se hallarán en condiciones de carencia y 28.7 millones de personas en extrema pobreza. El trabajo investigativo que se presenta, tiene como finalidad conocer el impacto socioeconómico que ha generado el COVID-19 en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) de la provincia de Loja, en los diferentes sectores económicos. Para ello se utilizó una investigación tipo descriptiva, aplicando encuestas a los gerentes de las MIPYMES con la finalidad de obtener una data que indique los factores socio económicos que inciden directamente en el normal desarrollo productivo. Los factores sociales afectados pueden aumentar el número de familias en situación de pobreza y extrema pobreza, generando mayor vulnerabilidad, de allí que el estudio cobra real importancia para la toma de decisiones que contribuyan a mejorar el desempeño y sostenibilidad de las MIPYMES.

Palabras clave: Pequeña empresa, recesión económica, indicadores socioeconómicos, desempleo. (Palabras tomadas del Tesoro UNESCO).

Abstract: The COVID-19 crisis will cause the unemployment of 12 million people in Latin America, consequently 15.9 million will be in deprived conditions and 28.7 million people in extreme poverty. The investigative work that is presented, aims to know the socioeconomic impact that COVID-19 has generated in micro, small and medium-sized enterprises (MIPYMES) in the province of Loja, in the different economic sectors. For this, a descriptive type investigation was used, applying surveys to the managers of the MIPYMES in order to obtain a data that indicates the socio-economic factors that directly affect the normal productive development. The social factors affected may increase the number of families living in poverty and extreme poverty, generating greater vulnerability, hence the study is of real importance for making decisions that contribute to better performance and sustainability of MIPYMES.

Keywords: Small enterprises, economic recession, socioeconomic indicators, unemployment. (Words taken from the UNESCO Thesaurus).

INTRODUCCIÓN

Las micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina representan el 99% de las empresas formales y generan 61 % del empleo formal, estas

empresas garantizan la viabilidad de una nueva dinámica de desarrollo que facilite el crecimiento económico rápido continuo de manera incluyente y sostenible (CEPAL, 2020a), siendo sus principales inconvenientes que enfrentan son: Dificultades para acceso a financiamiento, cultura empresarial, capital humano poco especializado, políticas de gobierno, acceso la tecnología (Molina-Ycaza & Sánchez-Riofrío, 2017).

En el Ecuador para la clasificación de las empresas se emplean variables como: tamaño de la empresa y sector económico. De acuerdo con el tamaño se clasifican en: Grandes empresas, Mediana empresas tipo A, Mediana empresas tipo B, Pequeña, Microempresa. Según las actividades económicas se agrupan en sectores como son: Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, explotación de minas y canteras, industrias manufactureras, comercio, servicios (INEC, 2020a).

De acuerdo con los datos estadísticos del INEC que presenta en el directorio de empresas del año 2019 en el Ecuador en lo referente a la estructura de las empresas el 90.89% son microempresas; el 7% pequeñas empresas; 0,97% medianas empresas tipo A; 0.66% medianas empresas tipo B y el 0.49% corresponde a las grandes empresas. Las MYPYMES generan el 60.46% de los empleos registrados en el IESS en el Ecuador (INEC, 2020b). A continuación, en la tabla 1 se detallan el número de MYPIMES en el Ecuador y las plazas de empleo que generan.

Tabla 1
Estructura de las empresas y número de empleos

Tamaño de las empresas	Nro. Empresas	Nro. De empleos.
Microempresas	802.353	757.275
Pequeñas empresas	61.759	553.931
Medianas empresas tipo A	8.544	281.972
Medianas empresas tipo B	5.798	239.789
Grande empresa	4.312	1.198.529
Total	882.766	3.031.496

INEC (2020b)

Del total de empresas registradas en el Ecuador, la provincia de Loja tiene una concentración del 3.2% de las empresas con una margen de ventas del 0.8% a nivel del país (INEC, 2020b). En diciembre del año 2019 se detectaron los primeros casos de COVID-19 en la ciudad de Wugan en China, epidemia que por su alto grado de contagio se convirtió en una pandemia generando una elevada crisis sanitaria, económica social laboral a escala mundial (Cando-Morales, et al. 2021).

Debido a esta pandemia en marzo del 2020, en el Ecuador se generó el primer estado de excepción con medidas restrictivas, con el objeto de evitar la propagación de este virus. A consecuencia de lo antes indicado, la mayoría de instituciones públicas y privadas se vieron a obligadas a cerrar temporalmente sus actividades.

La emergencia sanitaria derivada de la pandemia de la COVID-19 ha tenido efectos sin precedentes en las MIPYME y en la economía. Por un lado, las medidas de confinamiento han provocado una contracción

significativa en la oferta, con el cierre temporal de millones de empresas. Por otro lado, la demanda por bienes y servicios se ha desplomado, ya que los consumidores han enfrentado una significativa falta de liquidez. (OIT, 2020a, p. 8)

A partir de lo expuesto, la presente investigación tiene como objetivo, conocer el impacto socioeconómico que ha generado el COVID-19 en la MYPME del Ecuador, en la provincia de Loja en los diferentes sectores económicos.

Referencial Teórico

Impacto socio-económico del COVID-19

EL COVID-19 hoy ya es una enfermedad infecciosa, producida por el virus llamado Coronavirus, por su alto grado de contagio el COVID-19 se ha convertido en una pandemia. Los síntomas más comunes que presentan los pacientes son: aumento de la temperatura corporal que supera los 37 grados centígrados, tos no productiva, disnea. Otros síntomas menos frecuentes que presentan los pacientes son: artralgias, rinorrea, cefalea, síntomas gastrointestinales, enrojecimiento ocular, dolor de garganta, ausencia del gusto o el olfato, lesiones cutáneas o cambios de colores en los dedos de las manos o de los pies. Se puede presentar complicaciones graves en pacientes que presentan otras enfermedades como: hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes o cáncer. Todo paciente que tenga COVID-19 puede enfermarse de gravedad (OMS, 2020).

Por otro lado, la CEPAL (2020b) informa que los Países de Latinoamérica y el Caribe enfrentan la pandemia del COVID -19 en condiciones de desigualdad frente al resto del mundo, antes de la pandemia se preveía que el PIB de esta zona, tendrían un aumento del 3% lo que difirió con la llegada del COVID-19 en el que se pronostica una disminución del PIB, que puede ser del 1.8% La disminución del PIB en cada país dependerá de las medidas que adopten cada uno de ellos para mitigar los efectos de esta pandemia. Algunos de los canales de transmisión externos de la crisis socioeconómica del COVID-19 en Latinoamérica y el Caribe son:

- a) El decrecimiento en la gestión económica de sus aliados. – Latinoamérica y el Caribe están sujetas a las exportaciones con la recesión mundial estas no se van a poder desarrollar con normalidad por lo cual sus volúmenes y costo reducirán
- b) La caída de los costos de los productos primarios. El decrecimiento de los costos de los productos primarios que exportan América Latina perjudicará de manera significativa las ganancias económicas de estos países
- c) La interrupción de las cadenas globales de costo. La zona manufacturera en especial de México Brasil va a ser perjudicado

- gracias a la interrupción de los canales de repartición de la materia prima de parte de China, Europa, Estados Unidos
- d) La menor demanda de servicios de turismo. Gracias a las prohibiciones y limitaciones para viajar la actividad turística reducirá en territorios como Caribe reducirá en un 25%. 5.- El aumento de la aversión al peligro y el empeoramiento de las condiciones financieras de todo el mundo. Los inversores prefieren inversiones seguras, la zona presentará una disminución de sus activos financieros y monedas propias de estos países se depreciarán

Por consiguiente, con la llegada de la pandemia del COVID-19, los factores económicos presentaron cambios significativos. A continuación, se realizará una descripción de estos.

Ingresos. - Son incrementos del patrimonio neto, como resultado de las ocupaciones económicas de la comercialización de bienes o prestación de servicios o como resultado de la alteración del costo de activos y pasivos que tienen que reconocerse contablemente (Alcarria, 2008).

La pérdida de ingresos a escala mundial en los tres primeros trimestres del 2020 se elevó en 10.7%, comparado con el año 2019 lo que representa 3.5 billones de dólares, esta pérdida de ingresos tiene mayor incidencia en los países con ingresos medianos alcanzado el 15.1% y los países con ingresos altos la pérdida de ingresos es del 11.4% (ONU, 2020).

En el primer trimestre de 2020 el envío de remesas hacia las naciones de la Sociedad Andina (CAN), totalizó 3 445 millones de dólares. Este crecimiento se debió a las remesas que recibió Colombia, las mismas que no se afectaron a inicios de la pandemia del COVID-19. Otros países miembros de CAN si presentaron reducciones en el total de sus remesas. En lo que respecta al Ecuador se registró una disminución de 2,0 %; mientras tanto que en Perú y Bolivia el decrecimiento alcanzó el 10,6 % y el 13,6 %, respectivamente, comparativamente con las cifras del primer trimestre de 2019 (CAN, 2020).

La disminución de ingresos en las familias ecuatorianas incide en la disminución de su capacidad de compra, en familias de situación de pobreza y extrema pobreza por lo que debe darse prioridad a la compra de alimentos y bebidas (Gallegos-González, et al. 2021). Por otro lado, los ingresos de la población en situación de pobreza, serán de \$ 264 al mes y extrema pobreza \$ 160 al mes, que no les permitirá adquirir la canasta vital, provocando grave inseguridad alimentaria (Secretaría Técnica Planifica Ecuador, 2020).

La repercusión a corto plazo en la salud de los trabajadores y de su familia a causa del COVID-19 y la crisis económica que sobreviene hostilmente en el mundo del trabajo se evidenciara en tres aspectos básicos a saber:

1. El monto de empleo, desempleo y subempleo
2. Calidad en el trabajo con relación a los salarios y acceso a la seguridad social

3. Efectos en los grupos más vulnerables ante a los resultados desfavorables que sobrevendrán en el mercado laboral (OIT, 2020b)

Empleo pleno.- Se conoce como actividad que realiza una persona para producir bienes y servicios que cumple con la normativa, estas actividades semanalmente se desarrollan por 40 horas o más y los ingresos son superiores al salario básico (INEC, 2020a).

La crisis por el COVID-19 provocará el desempleo de 12 millones de personas en América Latina, consecuentemente 15.9 millones se hallaran condiciones de carencia y 28.7 millones de personas en extrema pobreza (CEPAL, 2020b).

Subempleo. - “El fenómeno de subempleo, considerado por mucho tiempo como algo propio de los países con economías en vías de desarrollo” (Neffa, Panigo, Pérez, & Persia, 2014, p. 19). Dentro de esta categoría se encuentran las personas que trabajan menos horas de la jornada laboral y perciben ingresos inferiores al salario básico.

El desempleo. – Tiene lugar cuando un número de personas que buscan trabajo (demanda de empleo) se excede por la indisponibilidad de plazas laborales (oferta de empleo). En los países subdesarrollados el desempleo constituye un fenómeno relacionado con el mercado de trabajo formal, que por lo regular es más pequeño que el informal, muchas de las veces en índices considerables (OIT, 2014c).

En el bimestre mayo-junio 2020, el índice de desempleo en el Ecuador fue del 13.3% esto quiere decir un millón de individuos, el índice de desempleo en mujeres fue del 15,7%, es 4 puntos mayor que la de los hombres (INEC, 2020a). En el Ecuador en los meses de marzo, abril y mayo del año 2020, existió un elevado número de desafiliaciones al Instituto ecuatoriano de Seguridad social, en la tabla Nro.2 se detalla las desafiliaciones.

Tabla 2
Desafiliaciones en el IESS marzo-mayo (2020)

Tipos de desafiliación.	Nro. Desafiliados
Sector privado	190.276
Afiliados voluntarios	32.268
Sin relación de dependencia	9.319
Sector público	5.056
Régimen semi contributivo	982

Secretaría Técnica Planifica Ecuador (2020)

EL sector del comercio perdió 34.787 empleos, correspondiendo a las mujeres el 41.7%; en lo que tiene que ver con alojamiento y venta de comidas se perdieron 24.612 puestos de trabajo con un porcentaje de 47.9% en relación con las mujeres; la construcción pierde 22.755 empleos el 6% corresponde a mujeres. 6.543 empleadas domésticas se desvincularon de su trabajo con un porcentaje del 93,3% desafiliaciones (Secretaría Técnica Planifica Ecuador, 2020).

Las compras comenzaron una vez que el ser humano entregó en intercambio alguna pertenencia (bienes o servicios) a cambio posesión ajena (Mercado, 2004). La emergencia y los cambios de movilidad de personas como medida de protección, determinó en el mercado la estimulación de compras en volúmenes mayores, pero la disminución en el abastecimiento a ciertas plazas determinó el aumento en costos en productos tales como: Insumos agrícolas, frutas y vegetales que se cultivan en la región Interandina del Ecuador.

Los supermercados en las ciudades grandes y medianas han mantenido un abasto regular, pero sujetándose a los parámetros de seguridad con la implementación de normas de bioseguridad y sujeción a los horarios de circulación y respeto a la prohibición de salida por el toque de queda, lo que determinó como consecuencia, que entre el 42 y 49% de personas recurran por sus compras a los comercios y fruterías de los barrios, el 38% a los supermercados, y lo demás en panaderías, mercados comunes, bodegas y adquisiciones en línea mediante el Internet (Secretaría Técnica Planifica Ecuador, 2020).

Calidad de vida.- Es un sentimiento de satisfacción de los individuos que comprende aspectos físicos, psicológicos y sociales (Ardilla, 2003).

La OEA (2020) puntualiza que el COVID-19 por una parte ha perjudicado directa e indirectamente a millones de individuos, a las redes de salud, sino también al sistema educacional por la interrupción de clases presenciales que han perjudicado tanto a maestros como educandos, así como inconvenientes por las restricciones en la movilidad entre jurisdicciones, vehicular y peatonal, sumándose a ello como consecuencia, la pérdida de trabajo, la escasez de empleos y la inestabilidad de los trabajadores. La pandemia en el mundo ha provocado inestabilidad económica con graves efectos físicos y psicológicos que complican la vida de los seres humanos.

Diagnóstico y desarrollo organizacional

El diagnóstico es el resultado de un proceso de comparación entre dos situaciones de la empresa, la primera obtenida de la indagación conocida como la situación actual; y, la otra, que es el modelo ya definido. El diagnóstico constituye una herramienta para el desarrollo de la capacidad estratégica y recursos dentro de las empresas. En este sentido, el diagnóstico es un elemento de la Dirección y la Organización Estratégica que sirve, para la aplicación de elecciones con implicación en objetivos de producción, competitividad, permanencia en el mercado de toda empresa (Vidal-Arizabaleta, 2004).

Comprendemos por diagnóstico al análisis de la compañía que aspira ubicar los componentes claves y críticos de su actuación. Hablamos de un análisis valorativo y taxonómico de lo que hace la organización, de cómo lo está realizando, y que cosas puede mejorar de acuerdo a sus objetivos (Maqueda-Lafuente & Llaguno-Musons, 1995).

Por otro lado, Maqueda-Lafuente (1995) refiere que el diagnóstico es una técnica bastante usada en la planificación estratégica de las empresas,

toda vez que trata de evaluar la conducta anterior y la actual de la organización. Los tipos de diagnóstico más utilizados son:

1. Diagnóstico sintomático. - Se conoce como un diagnóstico básico y tradicional de los que muchas veces se hacen. Su metodología se define a través de listas de preguntas conocidos como chekcs lists, para revisar y conocer las funciones, estructura, productos o servicios de la organización
2. El diagnóstico etiológico. - Es el que se basa en la descripción de las causas que provocan la diferencia de la situación inicial y la actual de una organización; da un punto de inicio conveniente para garantizar una solución, la misma que puede ser insuficiente porque no analiza las variaciones en la relación causa impacto, sin considerar procesos de retroalimentación
3. El diagnóstico funcional. - Diagnostica de manera funcional a la acción de caracterizar un problema por determinados indicios, tomando en cuenta el componente crítico y el componente variable sin dependencia. Esta clase de diagnóstico reconoce las diferentes causas de los problemas y sus factores dentro de la empresa. En esta modalidad de diagnóstico, es importante las técnicas de estudio de sistemas

El desarrollo organizacional se concentrar de modo general, en el esfuerzo de los conjuntos formales e informales, no obstante, se necesita que se dé trascendencia a los equipos informales, debido a que, de éstos, frecuentemente, es dependiente la cultura organizacional. Gestionar el desarrollo organizacional supone que se deben cambiar la cultura, los sistemas formales e informales. De esa manera, para hacer un diagnóstico organizacional tienen que tomarse como importantes ciertos elementos como: las fortalezas y debilidades de la organización, la resistencia, la manera en que opera como sistema y las normas que regulan la salud organizacional (Pinto-Critiani, 2012).

Luna-González (2014), indica que el diagnóstico estratégico de una empresa puede realizarse a través de siete factores dinámicos planteados por Waterman Peters y Phillip conocidos por las 7s McKinsey. Este modelo determina, si cada una de las áreas que unen la compañía permanecen preparadas y convencidas para participar en la ejecución positiva de una mejor táctica, que tenga como base un nuevo objetivo. Este tipo de diagnóstico busca la mejora continua de la empresa.

Los siete factores dinámicos señalados en el modelo de Waterman Peters y Phillip son:

1. Estilo, que es la cultura de la empresa, las creencias, conceptos y principios que regulan el comportamiento de sus miembros; Las características de los directivos que estipulan las actuaciones y decisiones que se adquieren en la empresa.
2. Estrategia, que se enfoca en los medios y los recursos para alcanzar los objetivos definidos de la empresa.

3. Recursos, que son las habilidades, atributos, conocimientos, fortalezas, capacidades del personal de la empresa, para cumplir con eficiencia sus fines.
4. Estructura, que es la forma como están organizadas las funciones, ocupaciones de la empresa, la forma agruparse y de relacionarse de las diferentes áreas expresan niveles de jerarquía.
5. Sistemas y procedimientos que son, los métodos procedimientos rutinarios, que permiten el manejo de la compañía y que implican a más de una persona y además se usan con la intención de detectar asuntos relevantes para la ejecución de ocupaciones y toma de decisiones.
6. Especificaciones, son características del perfil de los empleados, nivel de conocimientos que deben poseer para desempeñar sus funciones en la empresa, con efectividad y de acuerdo con los objetivos de ésta.
7. Estilo de dirección, son los valores que comparte e inculca la organización, a todos sus empleados, las acciones de un líder y la forma como son percibidas y, además, la imagen que proyectan internamente y externamente los altos directivos de la empresa.

Albert-Díaz, (2012) afirma que hacer un diagnóstico estratégico constituye un paso fundamental, que es el paso para diseñar después la táctica, o revelar la brecha, entre la situación presente de la empresa y los fines de la organización, su entorno general y específico, así como decidir y jerarquizar puntos favorables o desfavorables para procurar las metas y objetivos organizacionales. El diagnóstico estratégico, incluye: Diagnóstico externo, cuando se identifican las oportunidades y las amenazas que muestra el ámbito dentro del cual la organización funciona. Interno, una vez que se mira el interior de la organización con un espíritu crítico y objetivo para desarrollar su eficiencia y efectividad.

La investigación del medio se debería dividir en el análisis del macroentorno, donde se analicen las variables económicas, socio-cultural, tecnológicas políticas-legales y ecológicos del microentorno. Para el análisis del entorno externo se pueden utilizar procedimientos como: La investigación de los escenarios, estudio de los factores, y el estudio de las 5 fuerzas de Porter (Ruiz-López, et al. 2021).

Procesos y técnicas de desarrollo organizacional

En el pasado, el proceso diagnóstico se ejecutaba por departamentos funcionales independientes y en empresas con construcciones jerárquicas poco flexibles, dirección y control definido, ocupaciones independientes, etc. Los cambios primordiales del proceso diagnóstico se concentran en:

- Primero la integración del estudio de las situaciones internas y externas, así como su efecto en la empresa, proceso que surgió, a mediados de la década de 1960, en donde se hallan los primeros registros del estudio FODA. Su aplicación actual evidencia una

- importancia, trascendencia y perdurabilidad de este instrumento, que ha sido ampliamente empleado y lo todavía es
- El segundo suceso que establece una guía importante en el giro del proceso diagnóstico, diseño y participación organizacional que no es otra cosa, que la investigación del direccionamiento estratégico de condición esencial, para el funcionamiento a largo plazo
 - Un tercer suceso es la valoración de la cadena de valor que se inicia con Michael Porter alrededor de los años setenta, utilizada en la actualidad para el desarrollo de actividades empresariales con una orientación de eficiencia y eficacia
 - Un cuarto suceso, es la integración de los activos intangibles desde el punto de vista del estudio financiero
 - Un quinto suceso, es el valor otorgado a la obtención de información de los clientes: necesidades, expectativas dadas a la averiguación de necesidades y expectativas de los consumidores en la administración presente
 - Un sexto, el valor relativo del departamento de administración humana y el trabajo en grupo
 - Un séptimo suceso, es el efecto en los sistemas de información y la tecnología tanto al interior de las empresas como en el mercado y los negocios entre organizaciones y consumidores por Internet (Vidal-Arizabaleta, 2004). En la tabla 3, se plantea el desarrollo del proceso de diagnóstico dentro de las empresas

Tabla 3
Desarrollo del proceso de diagnóstico

Anteriormente	Actualmente
	1. Análisis de escenarios; amenazas, debilidades, procedimientos productivos, capacidad, competencia y clústeres.
1. Procedimientos administrativos: Planificación, organización, dirección y control.	2. Direccionamiento estratégico: Misión, visión, reglamentos, guías, métodos, políticas, procedimientos, propósitos, metas, estrategias, procesos.
2. Finanzas: Contabilidad, costos, estudios financieros, cartera, presupuestos, auditoría	3. Finanzas: Contabilidad, costos basados en actividades ABC, estudios financieros, finanzas cruzadas, activos inmateriales.
3. Producción: productos primarios, categorización y revisión, fabricación, procedimientos de clasificación en planta, mantenimiento, verificación de cumplimiento de requisitos, seguridad industrial.	4. Métodos internos de la empresa: cadena de valor; Procesos de innovación con tecnología renovadas; procesos operativos que incluye fabricación, diseño, logística interna y externa Procesos posventa.
4. Mercadeo: Indagación de mercados, costos, publicidad y promoción, canales de comercialización, fuerza de ventas.	5. Cliente: Sistema de investigación de mercados, gestión de las relaciones con los clientes – CRM, cumplimiento de las expectativas del cliente.
5. Administración del personal: búsqueda y escogimiento, proveer información de la empresa al nuevo personal, adquisición conocimientos, categorización, diagnóstico de puestos, gestión de remuneraciones y sueldos, confort, seguridad en el trabajo.	6. Desarrollo de recurso humano: Escogimiento y valoración por capacidades, medición de cumplimiento de actividades, permanencia del personal, expectativas del personal, incentivos, sistemas de información.

Vidal-Arizabaleta (2004)

En este sentido, Rodríguez (2015) indica, la entrevista y el cuestionario como técnicas de enorme implementación en el diagnóstico organizacional. Las dos permiten reunir información de primera mano desde los informantes personales. En la situación de la entrevista, esta información va a ser básicamente cualitativa; en el cuestionario, sin embargo, esta información va a poder ser cuantificada e inclusive en algunas ocasiones va a poder referirse al total colectivo gremial de las empresas diagnosticadas, con lo cual se va a poder hacer un trabajo censal de ellas.

Otra técnica de gran utilidad en el diagnóstico organizacional, es el diagnóstico en grupo, este, como su nombre lo indica, se distingue por reunir la información que producen equipos de miembros de la organización. En dichos conjuntos, la información recopilada tiene carácter cualitativo, beneficiándose de la dinámica en grupo como factor generador de información importante. Por ello es necesario realizar una descripción de las técnicas planteadas por este autor:

La entrevista. - Esta técnica se basa en un dialogo que el investigador mantiene con un integrante de la empresa que se pretende diagnosticar. La finalidad de esta plática es obtener datos sobre una extensa variedad de temas de la empresa y la valoración del entrevistado sobre dichos temas. Una primera aproximación al diagnóstico organizacional, se crea usualmente por medio de entrevistas a personas distintivas de las diversas áreas de la empresa. Con la información recopilada de las entrevistas se puede obtener una perspectiva integral de la empresa.

El cuestionario. - Es una herramienta de recolección intensiva de información. Esta es su gran diferencia con la entrevista que está restringida a una o pocas personas, en la que se cambian cuestiones y respuestas. El cuestionario, sin embargo, se basa en un grupo de cuestiones impresas que es dirigido masivamente a varias personas. Inclusive en los casos en que el cuestionario es llenado por un encuestador, se inutiliza parte de la dinámica de la relación, ya que la sucesión de las cuestiones está predeterminada y no se deja influir ni padecer variaciones.

La entrevista grupal- además llamada focus group, se apoya en exponer un conjunto de individuos a una pauta de entrevista semiestructurada. Es una entrevista que sigue un modelo similar al de la entrevista personal. No obstante, el entrevistado no es un sujeto, sino un conjunto de 6 a 8 personas, dependiendo de las metas, así como del tiempo y de los recursos. Estas personas tienen la posibilidad de ser elegidas por su representatividad de cualquier sector fundamental de la empresa, como, por ejemplo: representante de los empleados obreros, mandos medios, etc.

Además, se hace conjuntos diversos en los cuales se integran personas de diferentes áreas o niveles jerárquicos, lo que posibilita crear una cuota más grande de disenso en la plática. Desde luego si la empresa tiene una cultura bastante jerarquizada o coercitiva, tal vez no conviene colocar un líder en el conjunto, debido a que acortara las opiniones del conjunto por temor a las reprensiones.

La particularidad de la entrevista en grupo, es que en ellas las cuestiones conforman temas que no se hallan dirigidos a una persona especial, sino que son propuestos al conjunto, esperando que estos reaccionen a ellos.

El grupo de discusión, es parecido a la entrevista en grupo, empero en él se pretende plantear ciertas temáticas a la controversia en conjunto, en vez de proponer cuestiones sobre las que se requieren respuestas.

El grupo de discusión, usualmente está formado de individuos seleccionadas de varios sectores de la empresa, con el objetivo de conocer las diversas situaciones que se presentan en las áreas de esta. Los integrantes de este grupo pueden ser elegidos entre los diversos departamentos, pero siempre procurando que estos representen los diversos niveles, así como empleados obreros, jefes, para de esta forma conocer e integrar los múltiples puntos de vista que existan en la empresa.

La estructura del conjunto de discusión, dependerá prácticamente de la temática que se quiere dominar en dicha discusión. Hablamos de crear el conjunto desde temas sobre los que se implica que hay discrepancias, tratando que en el conjunto queden representados los primordiales sectores de la empresa, que tengan la posibilidad de estar relacionados en la discrepancia.

El seminario del diagnóstico, es otra técnica en grupo usada a menudo y con bastantes resultados en el diagnóstico organizacional. Esta técnica se apoya en la ejecución de un seminario de extensa duración (uno a 2 días), con un número alto de colaboradores (30 a 40), escogidos por áreas de la empresa.

El seminario de diagnóstico posibilita dividir durante un tiempo los individuos de su ambiente laboral a un entorno agradable que permita que estos puedan participar y valorar aspectos determinados que son de importancia para el diagnóstico de la organización.

MÉTODO

La metodología se procesó desde una concepción descriptiva con diseño no experimental observacional de los hechos con la finalidad de caracterizarlos tal como ocurren en la realidad, lo cual permite generar un diagnóstico situacional como sustento empírico del análisis de los resultados investigativos (Erazo & Narváez, 2020a). para tal fin, se procedió:

Estructura de la muestra

Para la determinación de la muestra se empleó la técnica del muestreo estratificado, en concordancia con: Los objetivos de investigación, los datos, los recursos, para la ejecución de las actividades en territorio. En el trabajo de campo se utilizó un cuestionario que los encuestados realizaron a través de la plataforma de formularios de Google Docs (<https://docs.google.com/forms/>). Con una muestra de 110 MYPIMES de la provincia de Loja con un nivel de confianza del 95% y un error de la muestra de 0,05 puntos para la muestra (Erazo & Narváez, 2020b).

Selección de las variables y diseño del cuestionario

Los datos se obtuvieron a través de la aplicación de un cuestionario elaborado en la plataforma de formularios de Google (<https://www.google.com/forms/>) dirigido a los gerentes de las MYPIMES de la provincia de Loja. Esta herramienta permitió recolectar información fundamental, clara y precisa que no es sino el objetivo de esta investigación. En la elaboración del formulario se tomó en cuenta el orden y la estructura de los componentes de las interrogantes con la finalidad de reducir al mínimo los inconvenientes de interpretación y recopilación de los datos.

Las preguntas se establecieron en dos secciones en la primera corresponde a los datos generales de las MYPIMES y la segunda sección reúne información del impacto socio económico que ha generado el COVID-19 en las MYPIMES de la provincia de Loja en ciertos indicadores como: gestión de la empresa, nivel de actividad financiero, rendimiento (Erazo & Narváez, 2020b).

RESULTADOS

A continuación, se indican las características de las MYPIMES que forma parte de esta investigación.

- Teniendo como base el estudio realizado en el interrogatorio se puede establecer que ha consecuencia del COVID-19, el 23,2% de los trabajadores de la MYPIMES, para evitar el contagio y preservar la vida, tuvieron que verse avocados a cumplir sus labores habituales mediante el teletrabajo. De estas empresas se observa que esta nueva modalidad de cumplimiento de sus labores mediante el teletrabajo para cuando finalice el COVID-19 predispónían que se refleja en un 28,2% frente al 71,8% que no prevén utilizar esta modalidad (Figura 1).
- Un dato interesante se logra obtener cuando se determina que el promedio de antigüedad de las empresas en la provincia de Loja, es de 16 años (Figura 2).
- La mayoría de empresas en la provincia de Loja son de tipo familiar y tienen una alta representatividad reflejada en la investigación con un 62,7% de la MYPIMES mientras que el 37,3% son de propiedad no familiar lo que determina que más se utiliza mano de obra familiar (Figura 3).
- También se ha obtenido un dato alarmante en lo que respecta al trabajo igualitario porque el 64,5% de las MYPIMES de la provincia de Loja son dirigidas por hombres y el 35,5% por mujeres (Figura 4).
- Las empresas funcionan con personal capacitado, preocupados por el mejoramiento de la producción, circunstancia que se observa en razón de que la información determina que el 70,9% de los gerentes de la MYPIMES poseen estudios universitarios mientras que solo un 29,1% que no poseen formación universitaria (Figura 5).

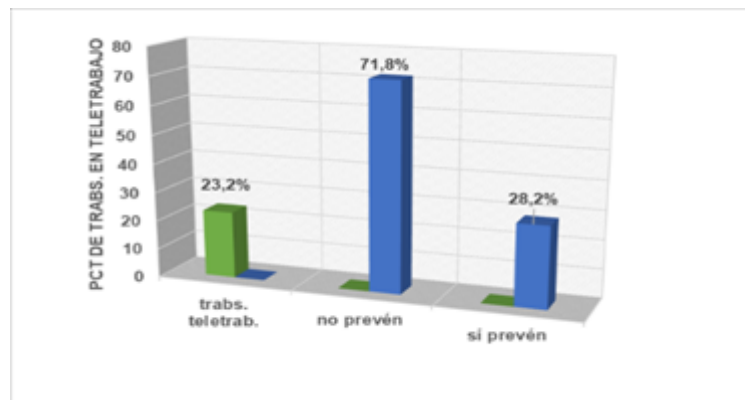


Figura 1

Porcentaje de trabajadores que están en este momento realizando teletrabajo como consecuencia del COVID19 y previsión a utilizar en su organización el teletrabajo cuando finalice COVID19
Cuestionario

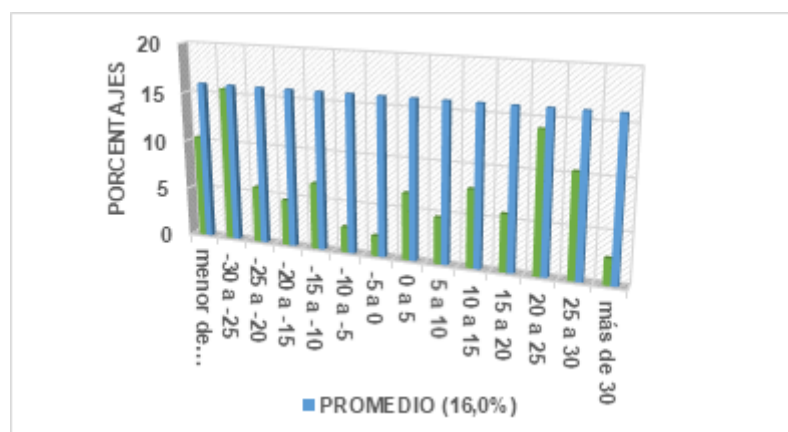


Figura 2

¿Cuántos años lleva funcionando su empresa?
Cuestionario

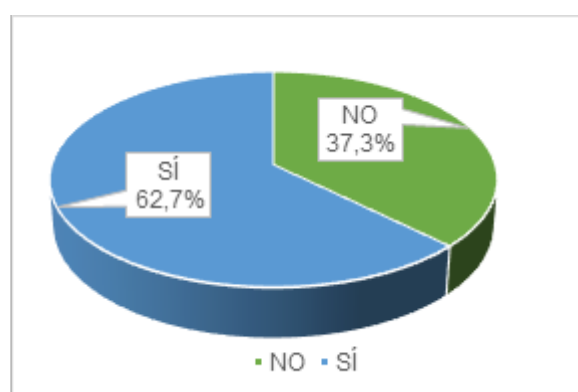


Figura 3

¿Considera que la empresa es una empresa familiar? (es decir, una o varias personas de una misma familia son los principales propietarios de la empresa)
Cuestionario

Fuente: Cuestionario.

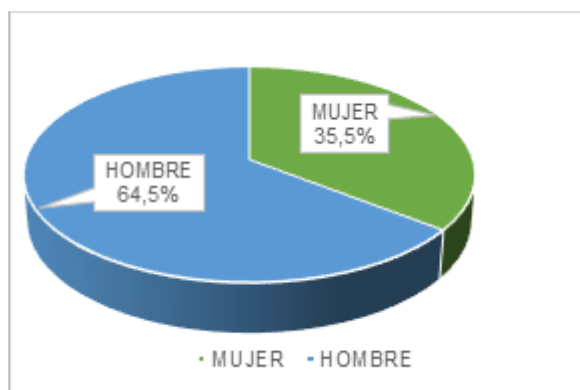


Figura 4
¿Cuál es el género del director general gerente
Cuestionario

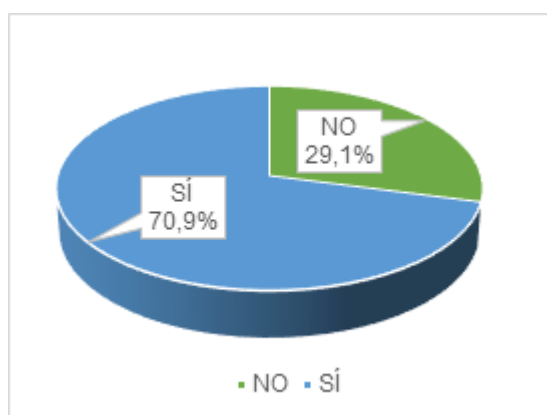


Figura 5
¿Dispone de estudios universitarios el director/gerente general?
Cuestionario

Impacto económico.

El COVID-19 ha generado un sin número de impactos económicos, entre los más preocupantes se encuentra la pérdida de empleo e ingresos de los hogares, situación que ha reducido la capacidad de compra de los mismos e incidiría en la rentabilidad de las empresas.

Empleo

De acuerdo con los datos de la encuesta en lo referente al promedio de empleados de las MYPYMES se establece que el año 2020 existió una disminución de 4,99 puntos respecto al año 2019. Para el 2021 el 65% de las empresas presentan una tendencia favorable para mantener el número de empleados, un 18% de las empresas aumentarán sus empleados y un el 17% disminuirán sus empleados (Figura 6).

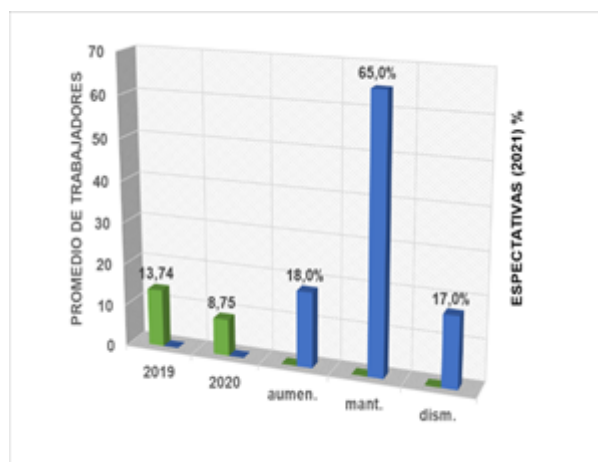


Figura 6

¿Cuántos han sido los empleados en promedio durante los años 2019 y 2020 ¿Cree que la tendencia para 2021 es aumentar mantener o disminuir el número de empleados

Cuestionario

Ventas

Realizando una comparación entre los años 2019 y 2021, en lo referente a las ventas se determina que existe un porcentaje muy alto de empresas que presenta disminución 73,1% un 17.6% ha mantenido sus ventas y 9,3% ha aumentado sus ventas como consecuencia de la crisis del COVID 19 (Figura 7).

Al mismo tiempo se preguntó cuáles son las expectativas de ventas para el primer y segundo semestre de 2021 con los resultados se deduce que las empresas consideran que van a tener un mayor aumento en sus ventas en el segundo semestre, con respecto a las ventas se mantendrán un 49,1% considera que será en el primer trimestre y el 30.0% en el segundo, se presentan expectativas favorables para el segundo semestre ya el 6,1% MIPYMES creen que estas van a disminuir. (Figura 8).

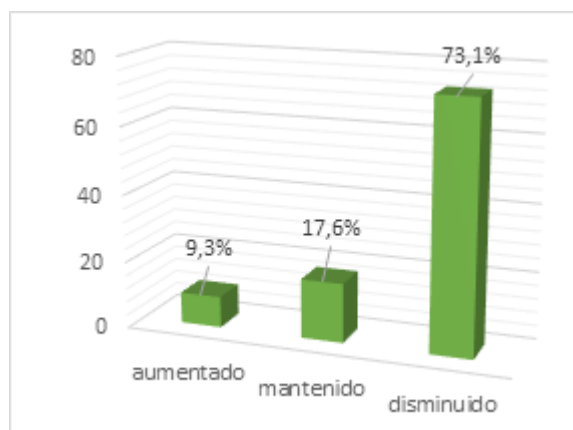


Figura 7

¿Comparando sus ventas en 2020 con relación a 2019 éstas han disminuido o aumentando

Cuestionario

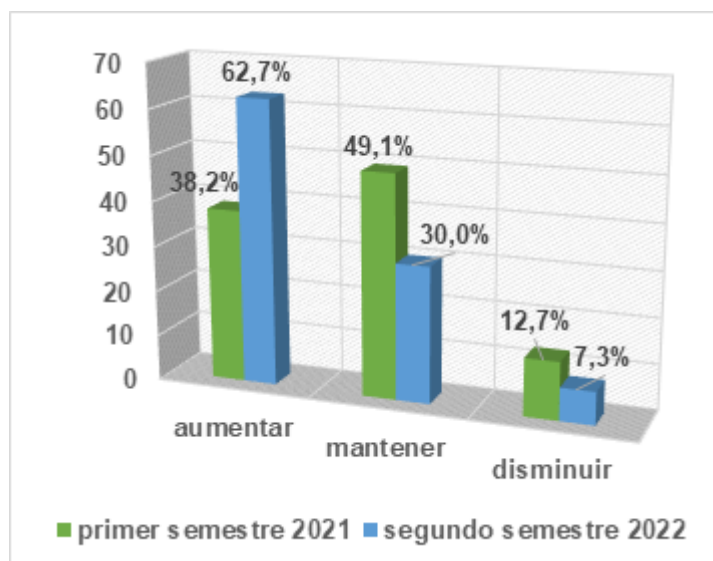


Figura 8

¿Cuáles son las expectativas de ventas de su empresa para el año 2021
Cuestionario

Indicadores económicos y financieros

La crisis generada por el COVID-19, afectado significativamente a diversos indicadores económicos y financieros de las PYPIMES. El 76,5% de las empresas vieron afectado su rentabilidad, otro indicador que disminuyó fue el nivel de Facturación del 74,5% de empresas, La implementación de medidas de contención para el COVID-19, causó que el 73,6% de empresas disminuyeran sus niveles de productividad, el 72,7% presentaron disminuciones en sus inversiones, así mismo el nivel de deuda aumento en muchas empresas, un porcentaje mínimo de empresas no presentaron problemas en su liquidez (Figura 9)

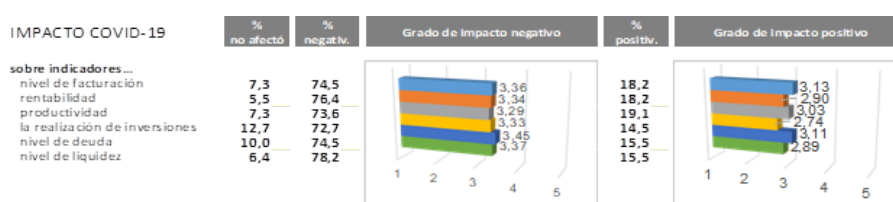


Figura 9

Indique cómo ha impactado la ACTUAL CRISIS COVID19
en 2020 para los siguientes indicadores de su empresa
Cuestionario

Internacionalización

Toda crisis de la naturaleza que sea, genera impactos a veces irreversibles y otros que son solucionables con la aplicación de medidas prudentes y oportunas. La que se presentó a causa del COVID 19, impacto con graves

consecuencias en un contexto global con un impacto impresionante y preocupante en los mercados internacionales.

En este componente examinaremos dos aspectos importantes de las MIPIMES de Loja: porcentaje de empresas que realizan ventas a nivel internacional y como se afectó las ventas por la crisis derivada del COVID-19. De las empresas encuestadas un 16,4% realizan ventas internacionales con un promedio del 12% de sus ventas totales (Figura 10).

La crisis afectó el nivel de facturación a mercados internacionales en el 76,4% de negatividad y un grado de importancia de 2,98 (en una escala de 1 a 5). También se vio afectado el número de países de destino de la internacionalización en un 70,9% de las MYPIMES de Loja. Un porcentaje menor de empresas que realizan ventas internacionales consideran que su nivel de facturación se incrementó esto es el 7,3% con un grado de importancia de 2,59 y el número de países internacionales presento un nivel positivo en el 1,8% de las empresas y un grado de importancia de 2,21 (Figura 11).



Figura 10

Porcentaje de empresas que realizan ventas internacionales y promedio que suponen en el total de ventas para 2020
Cuestionario

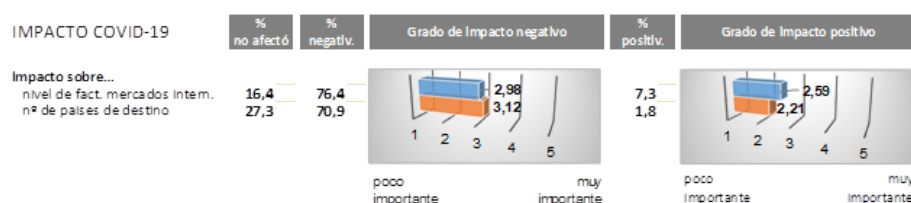


Figura 11

Indique cómo ha impactado la ACTUAL CRISIS COVID-19 en 2020 en su grado de internacionalización (para aquellas empresas que realizan ventas internacionales).
Cuestionario

Impacto sobre la organización de la empresa

En este apartado se analizarán tres situaciones: Actividades con clientes y proveedores, actividades operativas, actividades estratégicas con la utilización de una escala Likert de 5 puntos.

Actividades con clientes y proveedores

Las relaciones de las PYMIMES con sus clientes y proveedores han presentado efectos negativos: Con los proveedores la cadena de suministros ha presentado retrasos de 3,35 puntos (en una escala de 1 a 5). Los métodos de cobro no han sido flexibles al contrario se han vuelto más estrictas ubicados en 3,26 puntos (en una escala de 1 a 5).

Con respecto a las relaciones con sus clientes los valores demuestran que se han visto afectadas negativamente las clientes han cancelado pedidos en un 3.15 (en una escala de 1 a 5), el poder de pago de los clientes se ha reducido y las pérdidas por no pago por parte de sus clientes se han incrementado en 3,18 puntos en una escala de 1 a 5 (Figura 12).

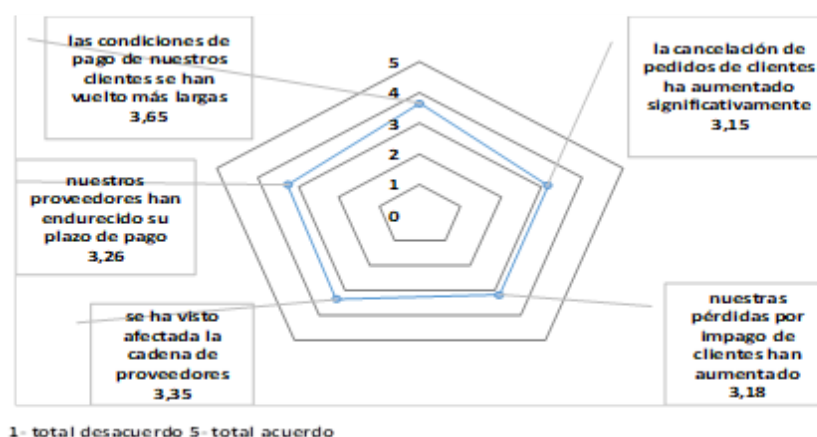


Figura 12
Indique como ha afectado la ACTUAL CRISIS COVID19 a las actividades con clientes y proveedores
Cuestionario

Actividades operativas

Con relación a las actividades operativas las empresas los mayores impactos se han presentado en las empresas que han tenido que realizar cambios operativos que les permita adaptarse a la nueva situación generada por el COVID, teniendo que modificar su oferta de servicios para captación de nuevos clientes e incluso bajar el precio de sus bienes y servicios. La subcontratación de sus operaciones presenta un valor por debajo de la escala de 2,28 puntos. (Figura 13).

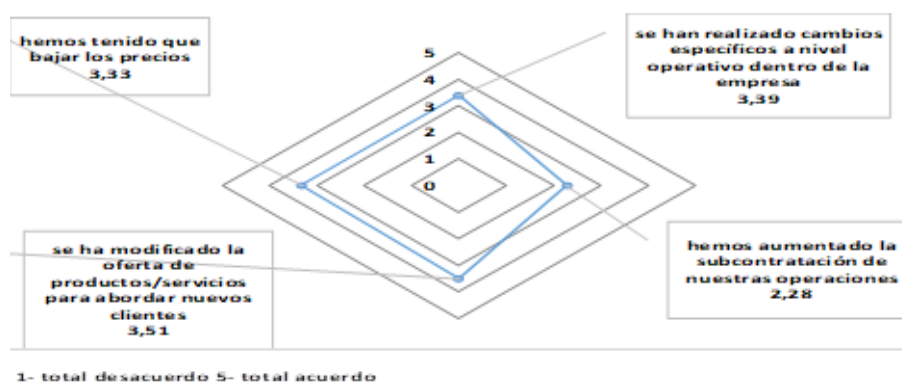


Figura 13

Indique como ha afectado la ACTUAL CRISIS COVID19 a las ACTIVIDADES OPERATIVAS
Cuestionario

Actividades estratégicas

La crisis que ha generado el COVID-19 ha traído consigo la necesidad por parte de las MIPYMES en contar con nuevas estrategias para gestionar su liquidez con una valoración de 3,24 en una escala de 1 al 5, seguidamente se observa que las inversiones previstas han tenido que ser canceladas en 3.16 puntos, y una necesidad de contar con planes de gestión de riesgos de 2,72 puntos 3 en una escala de 1 a 5 (Figura 14).

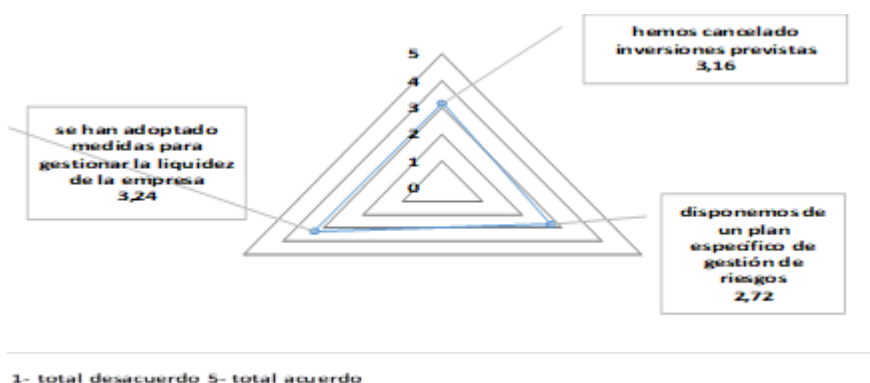


Figura 14

Indique como ha afectado la ACTUAL CRISIS
COVID19 a las actividades de económicas y financieras
Cuestionario

Actividad Innovadora

En lo referente al tema de las innovaciones que ha generado la crisis a causa de la pandemia del COVID-19, se advierte un incremento de la actividad innovadora en relación a productos y servicios cuyo porcentaje arroja un 80,7% de las MIPYMES en Loja con un grado de importancia de 3,50 puntos. El 78,9% de la MYPIMES se han dedicado a la comercialización de nuevos productos y servicios.

Por otro lado, el 81,7% de las empresas han realizado cambios en sus procesos de producción, con un grado de importancia de 3,46 puntos; y, un 68.8% han adquirido nuevos equipos para sus procesos productivos, con un grado de importancia de 3,12 puntos.

Los sistemas de gestión también reflejan una tendencia importante toda vez que alcanza un 84,4% de las MIPIMES que realizó innovación en su sistema de dirección el cual representa un grado de importancia de 3,34 puntos. El 79,8% de las MIPYMES, generó nuevos procesos de compras de materias primas y en lo relacionado a la forma de almacenamiento, generando un grado de importancia de 3,26 puntos. La forma de vender del 83,5 % de MIPYMES fueron innovadas con un grado de importancia de 3,20 puntos. (Figura 15).

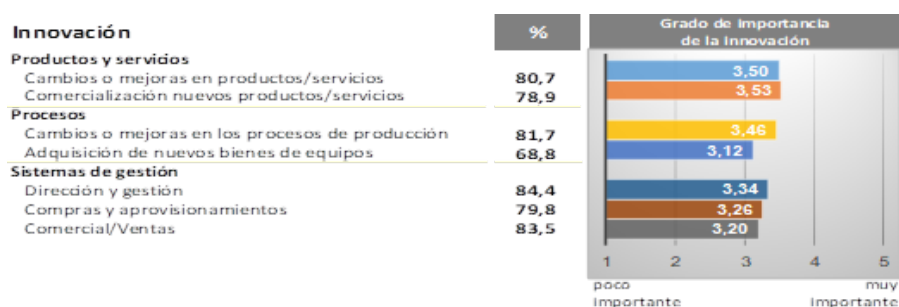


Figura 15

Indique si su empresa ha realizado en 2020 las siguientes innovaciones y en caso afirmativo señale el grado de importancia de cada una de ellas

Cuestionario

Acceso a la financiación

Toda crisis genera problemas económicos más cuando no están previstas por las empresas, pues entonces hay que recurrir a medios de auxilio para poder afrontar los gastos, esto se refleja en los datos obtenidos por el estudio que nos arroja porcentajes que merecen preocupación ya que el 34,5% de las MIPYMES se han visto obligados a recurrir al financiamiento con entidades de crédito, mientras que el 26,4% de MIPYMES no han necesitado dicho financiamiento y solo el 17,3% se autofinanciaron. Así mismo se establece del estudio que un 21,8% de empresas no han solicitado financiamiento aun necesítándolo porque no tienen la certeza que se les pueda otorgar (Figura 16)

También se observa un importante dato con respecto a la burocracia institucional que dilata los procedimientos en perjuicio de los usuarios de las financieras, ya que de los créditos financieros solicitados por las empresas un 16,4% se encuentra en trámite. De las solicitudes de financiamiento un 27,3% de las empresas realizaron negociaciones con las entidades de crédito en las mismas condiciones de años anteriores, mientras que el 26,4% de empresa realizaron negociaciones en situaciones inferiores. De los datos de la encuesta un alto porcentaje de empresas 30% ha presentado inconvenientes para acceder al financiamiento. (Figura 17).

Según el estudio en una escala de 1 (muy desfavorable) a 5 (muy favorable) se observa que las variables objeto de estudio tienen valores por debajo de 3 puntos.

Las variables con mayor desarrollo son: plazo exigido para la devolución del financiamiento con 2,46 puntos, seguido del periodo entre la solicitud y respuesta de financiamiento con 2,44 puntos, el monto de financiamiento que oferta las entidades con una puntuación de 2,42 puntos, las garantías exigidas con 2,38 puntos negociación del financiamiento, el costo de la financiación con 2,35 puntos y finalmente con una evolución menos favorable los gastos de comisión con 2,34 puntos. (Figura 18)

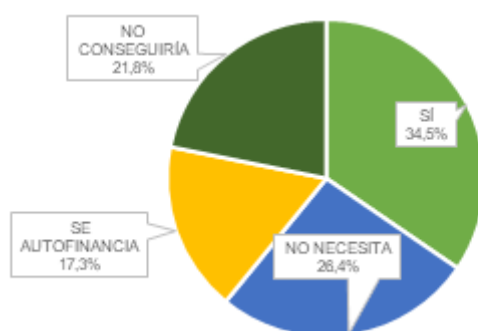


Figura 16

¿Su empresa ha intentado acceder en 2020 a líneas de financiación de entidades de crédito?
Cuestionario



Figura 17

En caso de haberlo solicitado
Cuestionario

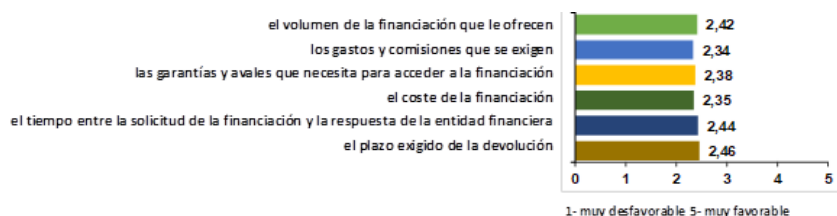


Figura 18

A lo largo del 2020 ¿cómo cree que han evolucionado las siguientes variables?
Cuestionario

Indicadores de rendimiento

El rendimiento de las empresas se midió mediante la utilización de indicadores que se construyeron a partir de la percepción del gerente encargado de dirigir la empresa en relación con su posición competitiva se preguntó. Se concluye que los tres aspectos que consideran más favorables las MIPYMES de Loja en una escala de 1: muy desfavorable a 5 muy favorable) son: aumento de la satisfacción de sus clientes con 3,70 puntos, seguido de la calidad de sus productos con 3,52 puntos y la necesidad de ajustar en el menor tiempo a los cambios en el mercado con 3,44 puntos. Los indicadores que han presentado datos menos beneficiosos son: rapidez en el crecimiento de las ventas con 2,91 puntos; grado de absentismo laboral con 2,90

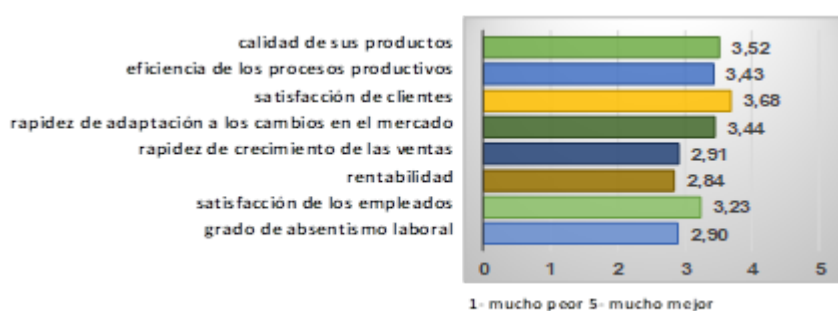


Figura 19

En comparación con sus competidores directos, indique su grado de acuerdo con los siguientes indicadores de rendimiento de su empresa.
Cuestionario

CONCLUSIONES

La Pandemia generada por el COVID-19, no solo que generó una crisis sanitaria, sino también una económica manifestada por el aumento del desempleo, reducción de salarios, disminución de ingresos en las familias ecuatorianas con menor poder de adquisición, lo que ha ocasionado, que muchas empresas presenten disminución de sus niveles de producción.

Las MIPYMES de la provincia de Loja, como consecuencia de la crisis causada por el COVID-19, presentan efectos negativos en indicadores como: Nivel de facturación, rentabilidad, productividad, inversiones, nivel de deuda y liquidez, pero mantienen perspectivas de que sus niveles de ventas mejoraran en el segundo semestre del año 2021. A pesar de todos estos efectos negativos las empresas presentan una alta predisposición para mantener el número de empleados.

También se observa impactos negativos en la gestión de actividades de las MIPYMES, en aspectos como: La relación con los proveedores y clientes con afectación en la cadena de suministros que presenta retrasos, siendo así que los clientes requieren mayores plazos para cubrir sus pagos. Dentro de las actividades operativas, se han realizado modificaciones de la oferta de bienes y servicios. En lo referente a las actividades estratégicas,

se han adoptado las necesarias para gestionar la liquidez y cancelación de inversiones.

Para enfrentar la crisis generada por el COVID-19, las MIPYMES de Loja se han realizado cambios en lo referente a la innovación de varias categorías, los más relevantes se presentan en: Innovación de gestión en la dirección, comercio y ventas; y, en la de producción, se han ejecutado mejoras a los productos y servicios.

Las MIPYMES necesitan de financiamiento externo para el desarrollo de sus actividades, las empresas han tenido que acceder a financiamiento en condiciones menos favorables que las de años anteriores, ciertos términos menos favorables, en los que se han desarrollado las contrataciones son: garantías, costo de financiación, gastos de comisión.

Agradecimientos

A las MIPYMES de la provincia de Loja, a la Jefatura de Posgrados de la Universidad Católica de Cuenca por el apoyo para la realización de esta investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Albert-Díaz, M. (2012). Gestión organizacional [Organizational management]. Habana: Universidad Tecnológica de La Habana José Antonio Echeverría
- Alcarria, J. (2008). Contabilidad Financiera I [Financial Accounting I]. Castellon de la Plana: Universidad Jaime I. <https://n9.cl/ytg4w>
- Cando-Morales, A., Erazo-Álvarez, J., Álvarez-Gavilanes, J., & Rivera-Costales, J. (2021). La pandemia COVID- 19 en la micro empresa: Emprendimiento e Innovación [The COVID-19 pandemic in micro-enterprises: Entrepreneurship and Innovation]. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 671-695. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.445>
- CEPAL. (2020a). Mipymes en América Latina un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento [MSMEs in Latin America a fragile performance and new challenges for development policies]. Santiago: Comisión Económica para América Latina. <https://n9.cl/o9e85>
- CEPAL. (2020b). América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19 [Latin America and the Caribbean Faced with the COVID-19 Pandemic]. Comisión Económica para América Latina. <http://hdl.handle.net/11362/45337>
- CEPAL. (2020b). Los Efectos Económicos y Sociales del COVID-19 en América Latina y el Caribe [The Economic and Social Effects of COVID-19 in Latin America and the Caribbean]. Santiago: Comisión Económica para América Latina. <https://n9.cl/cyp1q>
- Erazo, J. C., & Narváez, C. I. (2020a). La gestión del capital intelectual y su impacto en la efectividad organizacional de la industria de cuero y calzado en la Provincia de Tungurahua - Ecuador [The management of intellectual capital and its impact on the organizational effectiveness of the leather and footwear industry in the Province of Tungurahua - Ecuador]. *Revista Espacios*, 41(21), 254-271. <https://n9.cl/52li>

- Erazo, J. C., & Narváez, C. I. (2020b). Medición y gestión del capital intelectual en la industria del cuero - calzado en Ecuador. [Measurement and management of intellectual capital in the leather industry - footwear in Ecuador]. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(9), 437-467. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i9.662>
- Gallegos-González, G., Erazo-Álvarez, J., Narváez-Zurita, C., & Erazo-Álvarez, C. (2021). Marketing de guerrilla en procesos de afiliación voluntaria e independiente del IESS entorno al COVID-19 [Guerrilla marketing in voluntary and independent affiliation processes of the IESS around COVID-19]. *CIENCLAMATRIA*, 7(12), 752-781. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.448>
- INEC. (2020a). Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) [National Survey on Employment, Unemployment and Underemployment (ENEMDU)]. Quito: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. <https://n9.cl/kthpi>
- INEC. (2020b). Directorio de empresas y establecimientos 2019 [Directory of companies and establishments 2019]. Quito: Instituto Nacional de Estadística y Censos. <https://n9.cl/u02zr>
- Luna-González, A. (2014). Administración estratégica [Strategic management]. México: Grupo Editorial Patria.
- Maqueda-Lafuente, J., & Llaguno-Musons, J. (1995). Marketing estrategico para empresas de servicios [Strategic marketing for service companies]. Madrid: Díaz de Santos, S. A.
- Mercado, S. (2004). Compras principios y aplicaciones [Purchasing principles and applications]. México: Limusa Noriega Editores
- Molina-Ycaza, D., & Sánchez-Riofrío, A. (2017). Obstáculos para la micro, pequeña y mediana empresa en América Latina [Obstacles for micro, small and medium-sized enterprises in Latin America]. *Pymes, Innovación Y Desarrollo*, 4(2), 21-36.
- Neffa, J., Panigo, D., Pérez, P., & Persia, J. (2014). Actividad, empleo y desempleo [Activity, employment and unemployment]. Buenos Aires: Centro de estudios e investigaciones laborales. <https://n9.cl/2uj5v>
- OEI. (2020). Guía practica de respuestas inclusivas y con enfoque de derechos ante el Covid - 19 en las Américas [A Practical Guide to Inclusive and Rights-Based Responses to Covid - 19 in the Americas]. <https://n9.cl/86hs5>
- OIT. (2014c). Hacia el derecho al trabajo: Una guía para la elaboración de programas públicos de empleo innovadores [Towards the Right to Work: A Guide to Developing Innovative Public Employment Programs]. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. <https://n9.cl/9qxof>
- OIT. (2020a). Entorno MIPYME Medidas de apoyo a la micro, pequeña y mediana empresa en América Latina y el Caribe frente a la crisis de la COVID-19 [MSME Environment Measures to support micro, small and medium-sized enterprises in Latin America and the Caribbean in th]. Ginebra: OIT. <https://n9.cl/kfxjz>
- OIT. (2020b). El COVID-19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y respuestas [COVID-19 and the world of work: Impact and responses]. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. <https://n9.cl/mb4j>
- OMS (2020). Información básica sobre la COVID-19 [Basic information about COVID-19]. <https://n9.cl/qr6sh>

- ONU. (2020). La COVID#19 y el mundo del trabajo [COVID 19 and the world of work]. <https://n9.cl/gvd0>
- Pinto-Critiani, M. (2012). Desarrollo organizacional [Organizational development]. México: Red Tercer Milenio.
- Rodríguez, D. (2015). Diagnóstico Organizacional [Organizational diagnosis]. Santiago: Universidad Católica de Chile.
- Ruiz-López, R., Erazo-Álvarez, J., Bermeo-Pazmiño, K., & Álvarez-Gavilanes, J. (2021). Teletrabajo como factor de innovación en la MIPYMES del sector de calzado [Teleworking as a factor of innovation in MSMEs in the footwear sector]. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 870-892. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.452>
- Secretaría Técnica Planifica Ecuador. (2020). Evaluación Socio económica PNDA Covid - 2019 Ecuador Marzo - mayo 2020 [Socio-economic evaluation PNDA Covid - 2019 Ecuador March - May 2020]. <https://n9.cl/ncuqv6>
- Vidal-Arizabaleta, E. (2004). Diagnóstico Organizacional Evaluación sistemática del desempeño empresarial en la era digital [Organizational Diagnosis Systematic evaluation of business performance in the digital age]. Bogotá: Ecoe Ediciones
- Ardilla, R. (2003). Calidad de Vida: Una definición integradora [Quality of Life: An integrative definition]. *Rev. latinoam. psicol*, 35(2):161-164.
- CAN. (2020). Remesas en la Comunidad Andina [Remittances in the Andean Community]. Lima: Comunidad Andina. <https://n9.cl/rfny1>