



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

**“EFECTOS DEL COVID-19 EN LA OFERTA DE SERVICIOS  
EN LA CDLA. EL RECREO DEL CANTÓN DURÁN PERIODO  
2020-2021”**

**AUTOR:**

DE LA TORRE REIMUNDI XIOMARA STEPHANY  
MEDINA MERO MELANIE NICOLE

**TUTOR:**

ECON. ROBERTH FABIÁN RAMIREZ GRANDA, MAE.

**GUAYAQUIL, ABRIL, 2022**



## ANEXO XI.- FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	“Efectos del covid-19 en la oferta de servicios en la Cdla. el Recreo del Cantón Durán periodo 2020-2021”	
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	De la Torre Reimundi Xiomara Stephany Medina Mero Melanie Nicole	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	REVISOR: Keila Estefania Vilema Herrera MGS. TUTOR: Econ. Roberth Fabián Ramírez Granda MAE.	
INSTITUCIÓN:	Universidad de Guayaquil	
UNIDAD/FACULTAD:	Ciencias Administrativas	
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Ingeniería Comercial	
GRADO OBTENIDO:	Tercer Nivel	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	No. DE PÁGINAS:	83
ÁREAS TEMÁTICAS:	Proyecto de investigación	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Emprendimientos, Oferta, Servicios, Pandemia, Covid-19.	
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>La presente investigación surge desde la problemática generada de algunos emprendedores que cerraron sus negocios de servicios a causa de la pandemia Covid-19. El objetivo general de la investigación es el análisis de los efectos de la pandemia Covid-19 en los emprendimientos de servicios en la Ciudadela El Recreo en el periodo 2020-2021 a través de un estudio de campo y documental, con la finalidad de alcanzar el objetivo mencionado, se planteó una metodología con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, exploratorio, y correlacional, de diseño no experimental, en conjunto con técnicas de investigación como la encuesta, que facilitó la obtención de información acertada para identificar los principales factores que incidieron en la oferta de servicios. Finalmente, de acuerdo con el análisis realizado se concluye que, en el sitio de estudio, más del 50% de la oferta de servicios resultaron fuertemente afectados a raíz de la pandemia, incumpliendo los objetivos de venta, afectando la liquidez en su flujo de caja, generando pérdidas económicas y dejando a sus familiares sin el sustento diario. A pesar del incumplimiento de la población con respecto a las normas de bioseguridad, los negocios se mantuvieron funcionando para satisfacer la necesidad de los servicios requeridos por las personas de esta localidad.</p>	
ADJUNTO PDF:	SI (X)	NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0990192787 0985963341	E-mail: <a href="mailto:melanie.medinam@ug.edu.ec">melanie.medinam@ug.edu.ec</a> <a href="mailto:xiomara.delatorrer@ug.edu.ec">xiomara.delatorrer@ug.edu.ec</a>
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Ab. Elizabeth Coronel Castillo Teléfono: (04) 259-6830 E-mail: elizabeth.coronelc@ug.edu.ec	



ANEXO XII.- DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y DE AUTORIZACIÓN DE LICENCIA  
GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL  
DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

---

LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO COMERCIAL DE LA OBRA  
CON FINES NO ACADÉMICOS

Nosotros, **DE LA TORRE REIMUNDI XIOMARA STEPHANY** con C.I. No. **0985963341**, **MEDINA MERO MELANIE NICOLE**, con C.I. No. **0953804358**, certificamos que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es “**EFFECTOS DEL COVID-19 EN LA OFERTA DE SERVICIOS EN LA CDLA. EL RECREO DEL CANTÓN DURÁN PERIODO 2020-2021.**” son de nuestra absoluta propiedad y responsabilidad, en conformidad al Artículo 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN\*, autorizamos la utilización de una licencia gratuita intransferible, para el uso no comercial de la presente obra a favor de la Universidad de Guayaquil.

XIOMARA STEPHANY DE LA TORRE REIMUNDI

C.I. No. 0985963341

MELANIE NICOLE MEDINA MERO

C.I. No. 0953804358



## ANEXO VII.- CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado **MGS. RAMIREZ GRANDA ROBERTH FABIÁN**, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **XIOMARA STEPHANY DE LA TORRE REIMUNDI, MELANIE NICOLE MEDINA MERO**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **INGENIERIA COMERCIAL**.

Se informa que el trabajo de titulación: **EFFECTOS DEL COVID-19 EN LA OFERTA DE SERVICIOS EN LA CDLA EL RECREO DEL CANTÓN DURÁN PERIODO 2020-2021**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio **URKUND** quedando el **1%** de coincidencia.

<https://secure.arkund.com/view/124964892-133171-729632>

**URKUND**

Documento	<a href="#">Efectos del covid-19 en la oferta de servicios en la cdla. El Recreo.docx</a> (D130823915)
Presentado	2022-03-18 13:17 (-05:00)
Presentado por	roberth.ramirezgr@ug.edu.ec
Recibido	gianella.gilerv.ug@analysis.arkund.com
Mensaje	PROYECTO MEDINA - DE LA TORRE <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>

1% de estas 18 páginas, se componen de texto presente en 2 fuentes.



Firmado electrónicamente por:  
**ROBERTH FABIAN  
RAMIREZ GRANDA**

---

MGS. RAMIREZ GRANDA ROBERTH FABIÁN  
C.I. 1102675285  
FECHA: 18/03/2022



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**

**ANEXO VI. - CERTIFICADO DEL DOCENTE-TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Guayaquil, 18 de marzo 2022

Economista:

Jorge Chabusa Vargas, MgS

**DIRECTOR DE LA CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación **EFFECTOS DEL COVID-19 EN LA OFERTA DE SERVICIOS EN LA CDLA EL RECREO DEL CANTÓN DURÁN PERIODO 2020-2021** de los estudiantes **XIOMARA STEPHANY DE LA TORRE REIMUNDI, MELANIE NICOLE MEDINA MERO**, indicando que han cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que los estudiantes están aptos para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
**ROBERTH FABIAN  
RAMIREZ GRANDA**

---

MGS. RAMIREZ GRANDA ROBERTH FABIÁN

C.I. 1102675285

FECHA: 18/03/2022



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA INGENIERIA COMERCIAL



### ANEXO VIII.- INFORME DEL DOCENTE REVISOR

Guayaquil, 3 de abril del 2022

Economista:

Jorge Chabusa Vargas, MgS

**DIRECTOR DE LA CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el informe correspondiente a la REVISIÓN FINAL del Trabajo de Titulación EFECTOS DEL COVID-19 EN LA OFERTA DE SERVICIOS EN LA CDLA. EL RECREO DEL CANTÓN DURÁN PERÍODO 2020-2021, de las estudiantes MEDINA MERO MELANIE NICOLE Y DE LA TORRE REIMUNDI XIOMARA STEPHANY. Las gestiones realizadas me permiten indicar que el trabajo fue revisado considerando todos los parámetros establecidos en las normativas vigentes, en el cumplimiento de los siguientes aspectos:

Cumplimiento de requisitos de forma:

El título tiene un máximo de 18 palabras.

La memoria escrita se ajusta a la estructura establecida.

El documento se ajusta a las normas de escritura científica seleccionadas por la Facultad.

La investigación es pertinente con la línea y sublíneas de investigación de la carrera.

Los soportes teóricos son de máximo 5 años.

La propuesta presentada es pertinente.

Cumplimiento con el Reglamento de Régimen Académico:

El trabajo es el resultado de una investigación.

El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.

El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.

El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se indica que fue revisado, el certificado de porcentaje de similitud, la valoración del tutor, así como de las páginas preliminares solicitadas, lo cual indica el que el trabajo de investigación cumple con los requisitos exigidos.

Una vez concluida esta revisión, considero que el estudiante está apto para continuar el proceso de titulación. Particular que comunicamos a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
**KEILA ESTEFANIA  
VILEMA HERRERA**

KEILA ESTEFANIA VILEMA HERRERA MGS.

DOCENTE TUTOR REVISOR

C.I. 0927654962

FECHA: 3 DE ABRIL DEL 2022

## DEDICATORIAS

Dedico este proyecto a mis padres Xiomara Reimundi y José De La Torre, por su apoyo incondicional a lo largo de la carrera, a mis hermanos, y a mi abuelita Maritza Guiracocha que desde el cielo me ha guiado y ayudado a cumplir cada uno de mis objetivos. Además, a mi compañera de tesis y amiga Melanie Medina Mero.

De La Torre Reimundi Xiomara Stephany

Dedico este trabajo a mis queridos padres Leonardo Medina y Fanny Mero, por ser quienes me han apoyado a lo largo de estos 6 años de carrera universitaria, y porque han fomentado en mí el deseo de superación y de triunfo en la vida. A mis hermanas Evelyn y Elizabeth por brindarme el apoyo motivacional cuando sentí perder las fuerzas, este logro también es de ustedes.

Medina Mero Melanie Nicole

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por ser mi guía durante estos años de estudio, y ayudarme a no desistir por más duro que se vea el camino, gracias a mis padres por ser mi mayor ejemplo de superación y mi lucha a convertirme en una profesional, a mis amigos y tutor de tesis, MGS. Ramírez Granda Roberth Fabián, por impartir sus conocimientos, guías y comentarios acertados.

De La Torre Reimundi Xiomara Stephany

Agradezco a Dios por ser mi luz y guía en todo momento, a mis padres por su apoyo incondicional tanto moral como económico, a la Universidad de Guayaquil y a sus docentes, especialmente a mi tutor de tesis MGS. Roberth Fabián Ramírez Granda que con su buena gestión nos ayudó a cumplir con este proceso de titulación. Y a mi querida amiga Xiomara De la Torre por haber desarrollado este proyecto de titulación conmigo.

Medina Mero Melanie Nicole

## Tabla de Contenido

DEDICATORIAS .....	VII
AGRADECIMIENTOS .....	VIII
RESUMEN .....	XIV
ABSTRACT.....	XV
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1 Antecedentes del problema .....	3
1.2 Planteamiento del problema .....	5
1.3 Sistematización del problema.....	5
1.3.1 Hipótesis .....	6
1.4 Objetivos de la investigación .....	8
1.4.1 Objetivo General.....	8
1.4.2 Objetivos específicos .....	8
1.5 Justificación de la investigación.....	8
1.6 Viabilidad del estudio.....	9
CAPITULO II.....	11
MARCO TEÓRICO.....	11
2.1 Antecedentes teóricos.....	11
2.1.1 Covid-19 .....	15
2.1.2 Emprendimiento .....	16

2.1.2.1 Emprendimientos de servicios .....	17
2.1.2.2 Emprendimientos durante la pandemia covid-19 .....	18
2.1.3 Efectos de la pandemia en los emprendimientos de servicios.....	20
2.1.4 Factores que puedan afectar a un emprendimiento de servicios durante la pandemia Covid-19 .....	22
2.1.4.1. Distanciamiento físico o social .....	23
2.1.4.2 Inestabilidad económica.....	24
2.1.4.3 Límite de producción y ventas .....	26
2.1.5 Medidas económicas adoptadas por la pandemia.....	27
2.1.6 Oferta .....	28
2.1.7 Alternativas de los emprendimientos de servicios para hacer frente a los efectos ocasionados por el covid-19 .....	28
2.1.7.1 Innovación.....	30
2.1.7.2 Publicidad y promoción .....	31
2.1.7.3 Teletrabajo. ....	31
2.1.7.4 Uso de redes .....	32
2.2 Marco contextual.....	33
2.3 Marco Legal .....	34
2.3.1 Declaratoria Presidencial de Estado de Excepción.....	34
2.3.2. Ley Orgánica de Apoyo Humanitario 2020 .....	35
CAPITULO III.....	36
MARCO METODOLÓGICO.....	36

3.1 Tipo de investigación .....	36
3.1.1 Enfoque de la investigación.....	36
3.1.2 Alcance del estudio.....	37
3.1.3 Diseño de la investigación.....	38
3.2 Población y muestra .....	39
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
3.4 Método de procesamiento de la información .....	40
3.5 Análisis de resultados.....	41
3.6 Análisis de resultados generales.....	53
CONCLUSIONES .....	54
RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS.....	56
APÉNDICES.....	62

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Cuadro de causas y consecuencias</i> .....	<b>7</b>
<b>Tabla 2</b> <i>Pregunta 1</i> .....	<b>41</b>
<b>Tabla 3</b> <i>Pregunta 2</i> .....	<b>42</b>
<b>Tabla 4</b> <i>Pregunta 3</i> .....	<b>43</b>
<b>Tabla 5</b> <i>Pregunta 4</i> .....	<b>44</b>
<b>Tabla 6</b> <i>Pregunta 5</i> .....	<b>45</b>
<b>Tabla 7</b> <i>Pregunta 6</i> .....	<b>46</b>
<b>Tabla 8</b> <i>Pregunta 7</i> .....	<b>47</b>
<b>Tabla 9</b> <i>Pregunta 8</i> .....	<b>48</b>
<b>Tabla 10</b> <i>Pregunta 9</i> .....	<b>49</b>
<b>Tabla 11</b> <i>Pregunta 10</i> .....	<b>50</b>
<b>Tabla 12</b> <i>Pregunta 11</i> .....	<b>51</b>
<b>Tabla 13</b> <i>Pregunta 12</i> .....	<b>52</b>

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Proporción de empresas con alto impacto negativo de la crisis</i> .....	<b>4</b>
<b>Figura 2</b> <i>Factores que afectan al emprendimiento de servicios durante la pandemia Covid-19</i> .....	<b>23</b>
<b>Figura 3</b> <i>Alternativas implementadas por la pandemia en las Mypimes para enfrentar la crisis sanitaria de Covid-19</i> .....	<b>29</b>
<b>Figura 4</b> <i>Ubicación de la Cdla. El Recreo - Cantón Durán</i> .....	<b>33</b>
<b>Figura 5</b> <i>Emprendimientos activos en pico de pandemia</i> .....	<b>41</b>
<b>Figura 6</b> <i>Tipos de emprendimientos de servicios</i> .....	<b>42</b>
<b>Figura 7</b> <i>Nivel de afectación en las operaciones económicas de los emprendimientos</i> .....	<b>43</b>
<b>Figura 8</b> <i>Consecuencias provocadas por la pandemia Covid-19 en los emprendimientos de servicio</i> .....	<b>44</b>
<b>Figura 9</b> <i>Factores que provocaron el cierre temporal de los emprendimientos</i> .....	<b>45</b>
<b>Figura 10</b> <i>¿Existe el riesgo de que su emprendimiento se cierre permanentemente?</i> .....	<b>46</b>
<b>Figura 11</b> <i>¿Adoptó algunas de las siguientes estrategias para reactivar su emprendimiento frente a esta crisis?</i> .....	<b>47</b>
<b>Figura 12</b> <i>¿Usted cree que el teletrabajo fue de utilidad en épocas de pandemia?</i> .....	<b>48</b>
<b>Figura 13</b> <i>¿Qué rubro económico de los que se señalan a continuación tuvo mayor impacto en su emprendimiento?</i> .....	<b>49</b>
<b>Figura 14</b> <i>Aplicación de alternativas que contribuyan a los emprendedores hacer frente al impacto de la pandemia Covid-19</i> .....	<b>50</b>
<b>Figura 15</b> <i>¿Qué costos consideraría usted importantes reducir?</i> .....	<b>51</b>
<b>Figura 16</b> <i>Medidas de bioseguridad aplicadas para la prevención de contagio en los emprendimientos</i> .....	<b>52</b>



## **ANEXO XIII.- RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (ESPAÑOL)**

### **FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA INGENIERIA COMERCIAL**

---

#### **“EFECTOS DEL COVID-19 EN LA OFERTA DE SERVICIOS EN LA CDLA EL RECREO DEL CANTÓN DURÁN PERIODO 2020-2021”**

**Autor:** De la Torre Reimundi Xiomara Stephany

Medina Mero Melanie Nicole

**Tutor:** MGS. Robert Fabián Ramírez Granda

#### **RESUMEN**

La presente investigación surge desde la problemática generada de algunos emprendedores que cerraron sus negocios de servicios a causa de la pandemia Covid-19. El objetivo general de la investigación es el análisis de los efectos de la pandemia Covid-19 en los emprendimientos de servicios en la Ciudadela El Recreo en el periodo 2020-2021 a través de un estudio de campo y documental, con la finalidad de alcanzar el objetivo mencionado, se planteó una metodología con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, exploratorio, y correlacional, de diseño no experimental, en conjunto con técnicas de investigación como la encuesta, que facilitó la obtención de información acertada para identificar los principales factores que incidieron en la oferta de servicios. Finalmente, de acuerdo con el análisis realizado se concluye que, en el sitio de estudio, más del 50% de la oferta de servicios resultaron fuertemente afectados a raíz de la pandemia, incumpliendo los objetivos de venta, afectando la liquidez en su flujo de caja, generando pérdidas económicas y dejando a sus familiares sin el sustento diario. A pesar del incumplimiento de la población con respecto a las normas de bioseguridad, los negocios se mantuvieron funcionando para satisfacer la necesidad de los servicios requeridos por las personas de esta localidad.

**Palabras Claves:** Emprendimientos, Oferta, Servicios, Pandemia, Covid-19.



## ANEXO XIV.- RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (INGLÉS)

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA INGENIERIA COMERCIAL

---

“EFFECTS OF COVID-19 ON THE SUPPLY OF SERVICES IN THE CDLA EL RECREO  
DEL CANTON DURÁN PERIOD 2020-2021”

**Author:** De la Torre Reimundi Xiomara Stephany

Medina Mero Melanie Nicole

**Advisor:** MGS. Robert Fabián Ramírez Granda

### ABSTRACT

The present study arises from the problems generated by some entrepreneurs who closed their service businesses because of the Covid-19 pandemic. The general objective of the research is the analysis of the effects of the Covid-19 pandemic on the service enterprises in the Ciudadela El Recreo in the period 2020-2021 through a field and documentary study, with the purpose of reaching the mentioned objective, a methodology with a quantitative approach, with a descriptive, exploratory, and correlational scope, of non-experimental design, was proposed, in conjunction with research techniques such as the survey, which facilitated the obtaining of accurate information to identify the main factors that influenced in the offer of services. Finally, according to the analysis carried out, it is concluded that in the study site, more than 50% of the service offer was strongly affected by the pandemic, failing to meet sales objectives, affecting liquidity in its cash flow, generating economic losses and leaving their families without daily support. Despite the non-compliance of the population with respect to biosafety regulations, the businesses continued to function to satisfy the need for the services required by the people of this locality.

**Keywords:** Entrepreneurship, Supply, Services, Pandemic, Covid-19

## INTRODUCCIÓN

El impacto de la pandemia generada que se presentó a finales del 2019 actualmente llamado Covid-19 y que surgió en Wuhan- China, se ha ido expandiendo durante estos últimos años a nivel mundial, y ha causado repercusiones en salud dando como resultado millones de pérdidas humanitarias, monetario generando inestabilidad económica, educación, y desarrollo social.

Para Ecuador el coronavirus ha sido de gran impacto en las Pymes, las medidas del distanciamiento social para contener la pandemia, y las restricciones de movilidad en gran medida afectaron a muchas empresas y emprendimientos en continuar con actividades laborales, y aunque algunas de ellas hicieron frente ante esta situación, otras cerraron temporalmente.

El enfoque de la problemática de este estudio se limita en la ciudadela el Recreo Cantón Durán ya que muchos emprendedores de servicios fueron los más afectados en pandemia, en comparación a los comerciantes u otros sectores económicos, por lo que al haber una pandemia de consecuencias mortales en el cual el sector salud es el primordial, dejan a un lado estos emprendimientos que ofrecen un tipo de servicio porque pasaría a ser algo secundario para muchos y no tan importante como es el riesgo de contagiarse.

Es por esto, que para esta investigación se ha estudiado los emprendimientos de servicios ubicados en la ciudadela el Recreo Cantón Durán, para saber cuántos negocios cerraron a raíz de la pandemia, en qué medida los afectó económicamente la paralización de actividades y saber si están interesados en encontrar alternativas para que sus negocios vuelvan a surgir.

Para ejecutar esta investigación se desarrolló cuatro capítulos que contienen lo siguiente:

En el capítulo 1, se proyecta el planteamiento del problema, sistematización del problema, hipótesis general, específicas, variables dependientes, independientes, cuadro comparativo de causa – efecto, además se detallan los antecedentes del estudio, el objetivo general de esta investigación seguido de sus objetivos específicos, la justificación y viabilidad del estudio.

En el capítulo 2 se presenta el marco teórico, en donde se recopilará información sobre los antecedentes acerca de otros estudios realizados acerca de los emprendimientos en épocas de covid-19 y bases teóricas de la investigación conforme la información recopilada de libros, revistas, repositorios, y de diversas fuentes bibliográficas que ayudarán a que este apartado sirva para fundamentar la investigación.

El capítulo 3 contiene la metodología de la investigación, en la que aborda el diseño, enfoque, alcance, y métodos para la recopilación de información a través de encuestas realizadas a los emprendedores en el periodo 2020-2021 que se necesita para plantear las alternativas correspondientes acorde al objetivo principal. Adicional a esto, obtener así el análisis de los resultados.

El capítulo 4, comprende las conclusiones y recomendaciones obtenidas en base a la recopilación de información de los conceptos de diversos autores por medio de los antecedentes de investigación, y a través de las encuestas que se realizaron a los emprendedores de la ciudadela el Recreo Cantón Durán acerca de cómo sus negocios cerraron o buscaron soluciones en el periodo 2020-2021.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Antecedentes del problema

En diciembre de 2019 en el Hospital Central de Wuhan – China, se descubrió el primer caso de un nuevo SARS Coronavirus, a finales de ese año fueron diagnosticadas 266 personas infectadas. Luego de eso las autoridades de Wuhan decidieron silenciar la información acerca de la nueva Cepa, lo que da como consecuencia que la enfermedad conocida como Covid-19 se propague silenciosamente alrededor del mundo.

En enero del 2020 se dieron a conocer nuevos casos en hospitales de Europa, Estados Unidos, Corea; y hasta marzo del mismo año llegó la expansión del virus a países de América Latina. Simultáneamente el director general de la Organización Mundial de la Salud (OMS), declaró la Covid-19 como pandemia por medio de una rueda de prensa mundial.

El 29 de febrero del 2020 se anunció el primer caso de covid-19 en Ecuador, dos semanas más tarde empezaron las medidas de restricción para evitar más contagios de coronavirus. El presidente de ese entonces Lenín Moreno declaró toque de queda a partir del 16 de marzo. Provocando un descenso en la economía del país sobre todo en las pequeñas y medianas empresas.

Según Alvarado, Barreto y Baque (2021):

Hoy en día los emprendedores que se vuelven competitivos y se mueven rápidamente en estas áreas durante la crisis tendrán una ventaja estratégica sobre sus competidores en la economía post pandémica, creando oportunidades para que las empresas se vuelvan más innovadoras y enfrentando presiones externas, algunos líderes empresariales están saliendo de sus rutinas y zonas de confort para convertirse en solucionadores creativos de problemas y así descubrir en el camino su espíritu emprendedor. (p. 2148)

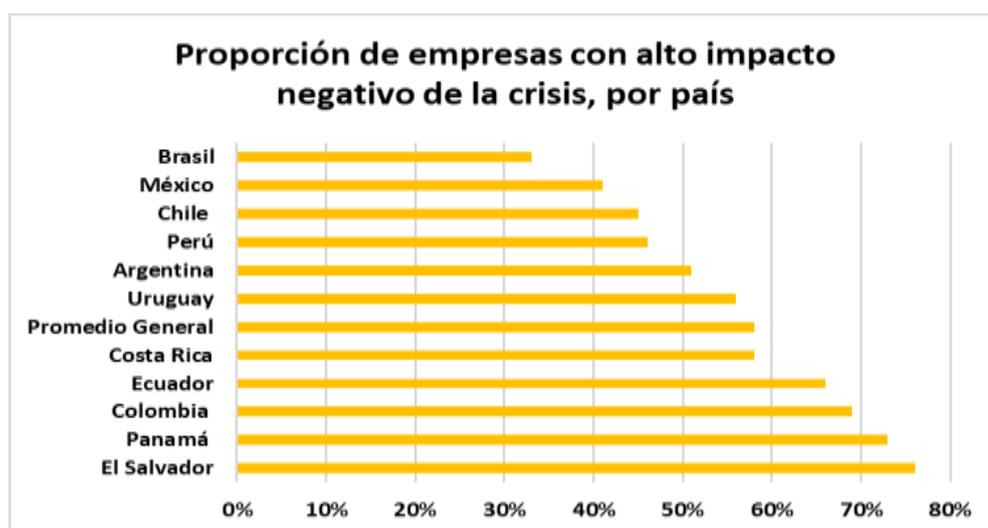
La realidad es que en la lucha contra COVID-19, el emprendimiento ha tomado un papel principal en el desarrollo de aplicaciones de base tecnológica. Pero se necesitan intervenciones sistémicas para que esta nueva forma de emprendimiento arraigue y crezca. Los emprendedores se ven afectados por los términos financieros a los que tienen acceso y los gobiernos de todo el mundo han incentivado a las empresas a innovar.

Por ello, diferentes industrias dentro del mercado se vieron afectados por la pandemia, el sector más vulnerable a nivel mundial fue el de servicios, con valores promedios de 62%, quedando en segundo lugar con un 41% la biotecnología, tecnologías de la información y comunicación, y otros sectores tecnológicos, lo cual da como resultado que los emprendimientos de servicios fueron los más indefensos en épocas de COVID-19 (Kantis & Federico, 2021).

A continuación se presenta un gráfico con las proporciones de alto impacto negativo de la crisis, por país:

### Figura 1

*Proporción de empresas con alto impacto negativo de la crisis, por país*



*Nota:* La figura muestra la proporción de Pymes con alto impacto negativo de la Pandemia Covid-19 de algunos países de América Latina. Fuente: (Kantis & Federico, 2021)

En Ecuador, el 66% de los emprendimientos se vieron afectados debido a la pandemia por el flujo de caja y sus bajas ventas, ya que la mayoría de negocios cerró temporalmente a partir de marzo del 2020, llevando a ella que cada una sus regiones, cantones y ciudades, se afiancen a estas leyes, como es el caso de la Ciudadela el Recreo – Cantón Durán.

## **1.2 Planteamiento del problema**

La pandemia Covid-19 ha sido un golpe duro para muchos negocios, pero es aún mayor para los emprendimientos de servicios, que tuvieron que paralizar o cesar totalmente sus actividades por el aislamiento, el distanciamiento social y las restricciones de movilidad. Varios de ellos incluso cerraron por falta de ventas y liquidez, tras las medidas tomadas por el gobierno durante la pandemia.

La emergencia generó que se presenten diversas dificultades para estos negocios tales como el retraso en las producciones, brechas para acceder a insumos por ausencia de transporte, así también como, el no poder operar a distancia y atender pedidos por Internet por falta de recursos.

Los emprendedores determinaron que su flujo de caja se vio afectado. Los cierres temporales afectaron significativamente el flujo de caja de las micro, pequeñas y medianas empresas (PYMES), debido a que no cuentan con el apoyo financiero suficiente para enfrentar las repercusiones de esta crisis.

Por otro lado, los emprendedores decidieron cumplir el confinamiento por miedo a resultar contagiados y por ende contagiar a familiares, además tener medidas de prevención y control de infección de Covid-19 en sus negocios.

## **1.3 Sistematización del problema**

Esta investigación pretende dar a conocer el resultado de la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las causas del cierre de los establecimientos de servicios ante la pandemia Covid-19?

### 1.3.1 Hipótesis

#### Hipótesis general

Los efectos del Covid-19 incidieron de forma negativa en la oferta de servicios de los emprendimientos de la Ciudadela el Recreo.

**Variable independiente:** (causa)

Efecto Covid-19 en los emprendimientos

**Variable dependiente:** (consecuencia)

Oferta de servicios.

#### Hipótesis Específicas

Las Condiciones de aislamiento y las restricciones de movilidad incidieron en el cierre de los emprendimientos.

El acceso no oportuno a los insumos provocó el cierre de los emprendimientos

El nivel de incumplimiento de los objetivos de ventas provocó el cierre de los emprendimientos.

El temor al contagio provocó suspensión de servicios de los emprendedores.

La iliquidez en el flujo de caja causó el cierre temporal de las micro, pequeñas y medianas empresas.

**Variables independientes:**

Condiciones de aislamiento y restricciones de movilidad

Acceso a los insumos

Cumplimiento de los objetivos de Ventas

Temor al contagio

Nivel de liquidez del flujo de caja

**Variable dependiente:**

Cierre de los emprendimientos

**Tabla 1***Cuadro de causa – consecuencia*

<b>CAUSAS</b>	<b>CONSECUENCIAS</b>
Condiciones de aislamiento y restricciones de movilidad obligatorio.	Las restricciones sociales generaron la suspensión, total o parcial, de las actividades productivas. Este efecto ha sido más fuerte en sectores cuyas actividades implican aglomeración y cercanía física (turismo, espectáculos, hoteles y restaurantes, transporte y servicios personales), mientras que ha sido menor en aquellos que se han considerado indispensables (alimentos, desinfectantes, artículos de limpieza, medicamentos e insumos y equipos médicos).
El acceso no oportuno a los insumos	La interrupción de muchas actividades productivas generó problemas también en la provisión de insumos, nacionales e importados, para las empresas que seguían operando en medio de la fuerte crisis sanitaria. Lo que resultó un impedimento para las pymes, ya que sin insumos no podían seguir con sus actividades económicas.
Incumplimiento de los objetivos de ventas	La reducción de los ingresos de los consumidores y la incertidumbre redundaron en una caída del consumo y un cambio en los patrones de consumo. Lo que generó que varios emprendimientos no cumplan con el número de ventas de sus servicios y cerraran temporalmente por no cumplir con sus objetivos.
Temor al contagio	Los repuntes de contagios, que se suscitaban al relajamiento de las medidas de bioseguridad en los feriados dados durante la fuerte crisis sanitaria, generaban también un aumento de muertes, por lo que los negocios suspendían sus servicios para evitar la propagación y cuidar la salud de sus familiares.
Nivel de liquidez del flujo de caja	La gran mayoría de las emprendimientos registraron importantes caídas de sus ingresos y presentan dificultades para mantener sus actividades: tenían serios problemas para cumplir con sus obligaciones salariales y financieras, y dificultades para acceder a financiamiento para capital de trabajo.

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

- Analizar los efectos de la pandemia Covid-19 en los emprendimientos de servicios en la ciudadela El Recreo en el periodo 2020-2021.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar los efectos ocasionados por el Covid-19 en los emprendimientos de servicios de la Ciudadela El Recreo en base la aplicación de encuestas a la población objetivo.
- Determinar el número de emprendimientos de servicios que cerraron en la Ciudadela El Recreo en el periodo de análisis de la pandemia.
- Identificar las alternativas de los emprendimientos de servicios para hacer frente a los efectos ocasionados por el Covid-19

## **1.5 Justificación de la investigación**

La importancia de realizar este proyecto de investigación es demostrar cómo la pandemia por Covid-19 tuvo un impacto negativo en los emprendimientos de servicios populares, por ello se pretende investigar y detallar los efectos a partir de estudios y nuevas oportunidades de negocios ubicados en la ciudadela el Recreo Cantón Durán, ya que muchos emprendedores buscan encontrar negocios de potencial crecimiento.

Desde marzo del 2020, los emprendedores se vieron en la necesidad de cambiar su modelo de negocio con el fin de lograr reactivar y desarrollar productivamente sus actividades para enfrentar las nuevas condiciones del mercado. Según Useche, Vásquez, Salazar y Ordóñez (2020):

La recuperación económica de la nación por parte de las pymes impone superar debilidades históricas, procurar insertarse en mercados dinámicos, participar formalmente en relaciones productivas más dinámicas con grandes empresas e integrarse en modelos asociativos con otras empresas, a fin de generar economías de escala y bienes colectivos. Para que ello sea posible, se requiere una gerencia dinámica, capaz de administrar ante la complejidad actual del Ecuador, afrontar la incertidumbre, al igual que utilizar la flexibilidad, la concertación y hasta la imaginación, a efectos de anticiparse a los cambios y salir de la crisis y de inadecuadas estructuras productivas. (p.6)

De tal forma que esta investigación de a conocer el impacto que ha causado la pandemia en los emprendimientos de servicios y como estos podrían reactivarse nuevamente.

Por tanto, surge la necesidad de conocer los efectos sociales y económicos que los negocios de servicios de la Ciudadela El Recreo han tenido que afrontar en el periodo 2020-2021 de la pandemia, siendo uno de los sectores más afectados durante los primeros meses de contagios en el Cantón Duran.

La importancia de investigar los principales efectos del Covid-19 que causaron cierto tipo repercusiones en dichos negocios, permitirá identificar las estrategias o alternativas que utilizaron los emprendedores como apoyo para la recuperación económica de sus emprendimientos. Además de que, por ser un tema poco abordado en la actualidad, la presente investigación se convierte en un referente teórico para futuras investigaciones.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

La presente investigación plantea el análisis de las condiciones actuales de los negocios de servicios en la ciudadela el Recreo Cantón Durán, con el fin de plantear alternativas para la reactivación económica.

Logrando la superación de esta crisis pandémica y que por medio de esta existan suficientes incentivos por parte del Estado para que los emprendimientos de servicios puedan desarrollarse. Como estimular la demanda para soluciones innovadoras que sean de gran ayuda para los negocios afectados.

Por lo que este proyecto de investigación es viable. Además de que uno de los investigadores reside en la ciudadela el Recreo Cantón Durán, y tiene acceso al campo de estudio, lo cual permitirá identificar los factores que incidieron en dichos negocios y provocaron el cierre a causa de la pandemia covid-19. Adicional a esto, se cuenta con las herramientas y el tiempo suficiente para el desarrollo de la investigación.

Por otro lado, los emprendedores están dispuestos a brindar información suficiente acerca de todo lo sucedido de sus negocios en épocas de crisis, por medio de entrevistas, observación o encuestas.

Por último, se cuenta con los recursos económicos para cubrir los gastos de impresión, copias, viáticos para la partida, salida o regreso al campo de estudio, y de esta forma ejecutar el proyecto, en relación a los materiales, se cuenta con dos laptops para llevar a cabo el escrito, celulares inteligentes, revistas de investigación para el marco teórico y una agenda para el estudio de campo.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes teóricos

En la investigación se realiza una detección de información del período 2020-2021, acerca de los efectos del covid-19 en los emprendimientos de servicios a nivel global por medio de la plataforma Google Scholar y la base de datos de la Universidad de Guayaquil.

A continuación, se presenta algunos estudios realizados por otros autores acerca de cómo los emprendimientos surgieron y se destacaron en la crisis ocasionada por el Covid-19.

En la investigación titulada “Transformación Digital Reactivación Económica y Empleo en América Latina y el Caribe Post Covid-19” presentada por Salazar (2021) se estudia como el uso correcto de las nuevas plataformas digitales dieron paso a la innovación de productos o servicios a raíz de la crisis sanitaria.

Los países que sintieron más impacto ante la pandemia fueron los que se encuentran mejor desarrollados a nivel mundial por lo que presentan las siguientes condiciones:

- Algunos países de América Latina y el caribe se encuentran débiles al momento de apoyar la situación económica, fiscal y financiera.
- Presentan poca o nula sistematización de salud y protección social ante una inadaptabilidad económica.
- La informalidad fue predominante ante la crisis ya que muchas personas se quedaron sin un trabajo estable, créditos y ahorros.

Por último, el covid-19 al comienzo se presentaba como una preocupación saludable pero al pasar los estados de excepción, reducción de horas laborales, incremento en la canasta básica y despidos intempestivos se tornó un problema económico a nivel mundial (Salazar, 2021).

Para Kantis y Federico (2021) en su artículo científico, el cual detalla los efectos provocados por la pandemia de COVID-19 en los emprendimientos y las empresas jóvenes, tras una encuesta aplicada a 17 países, de los cuales fue respondida por 2.235 emprendedores en promedio, el 58% de los encuestados manifiesta que su actividad cayó de manera significativa como producto de la crisis.

Se trata de una situación un tanto menos dramática que la registrada en abril de 2020, cuando tres de cada cuatro de los emprendedores encuestados estaban siendo afectados de forma notable por la crisis. No obstante, el tamaño del grupo damnificado continúa siendo muy relevante.

Este impacto no se distribuye de un modo homogéneo: Colombia, Ecuador y los países de Centroamérica son los que muestran las consecuencias más negativas, mientras que Brasil, Chile y México reportan situaciones algo menos desfavorables. Los principales impactos negativos repercuten en las ventas (55%) sufriendo caídas significativas y el flujo de caja (61%) reportando pérdidas importantes (Kantis & Federico, 2021).

Aun en medio de este panorama el ánimo de los emprendedores y de sus equipos parece haber mejorado en los últimos meses de diciembre del 2020, de la mano de una lenta recuperación de la actividad económica en el marco de la progresiva flexibilización de las medidas de aislamiento social.

Del mismo modo la investigación realizada por Huilcapi, Troya y Ocampo (2020) titulado “Impacto del Covid-19 en la planeación estratégica de las Pymes ecuatorianas” afirman que las pymes son las primeras en verse afectadas durante esta pandemia. Ya que definitivamente la emergencia sanitaria ha generado diferentes escenarios y problemas para la actividad empresarial y de negocios a nivel nacional, porque hay sectores y zonas geográficas

que se han visto mayormente afectadas y en la obligación de una completa paralización de actividades.

Es importante no perder de vista el hecho de que todo proceso productivo implica una serie de encadenamientos que involucra a múltiples proveedores incluso de la micro y pequeña industria a lo largo de las actividades de producción y comercialización, de manera que si no se evita el menor cierre posible de industrias y negocios, esto acarrearía un contagio de quiebras a nivel de las diferentes empresas que comenzarían a experimentar problemas en sus cadena de abastecimiento y acceso a bienes y servicios utilizados en sus procesos productivos.

No obstante, el cierre temporal o la falta de proveedores da paso a una nueva estrategia de comercialización y planificación en un periodo corto de tiempo ya que es ineludible cerrar las operaciones de los negocios.

Por otro lado, los emprendedores deben ser un poco más flexibles al momento de adaptarse a nuevas estrategias de comercialización con el avance tecnológico que va surgiendo a través del tiempo y de futuras crisis epidemiológicas, económicas y financieras. De la misma forma estar preparados ante cualquier otro tipo de situaciones repentinas e inesperadas, como se dio con la Pandemia Covid-19.

Además, una de las estrategias planteadas en el presente estudio es la implementación de microcréditos de parte de algunas entidades financiera del estado que permitan enfrentar la crisis sanitaria y regulen la estabilidad económica del país (Huilcapi et al., 2020).

Así mismo, en la Investigación científica “Impacto de la pandemia en el área laboral del Ecuador y su influencia en la prosperidad de algunos emprendimientos” de Carvajal, Quiroz y Prieto (2021) afirman que, los principales incidentes que dejó la pandemia hasta la actualidad ha sido un aumento en las tasas de desempleo, la cual aumentó de 5,1 a 6,3 entre abril y mayo del 2021, mientras que ha representado una baja de la tasa de desempleo entre

junio, julio y agosto de 5,1 a 4,9; esto tomando en cuenta los protocolos de vacunación y los pocos planes de reactivación económicos.

Aun así, las planificaciones de reactivación no han brindado soluciones a sitios comerciales o emprendimientos en los que se tiene más cabida de forma presencial. Por tanto, los principales inconvenientes para dicha reactivación económica para los emprendimientos son la presencialidad y el temor de las personas por acudir a ciertos lugares concurridos o donde exista algún tipo de aglomeración.

Debido a la pandemia por COVID-19 el comportamiento de los consumidores ha cambiado y, en consecuencia, sus prioridades de consumo. Prefieren adquirir sus productos de primera necesidad de forma no presencial, utilizando el servicio a domicilio, contactando con el propio local vía telefónica o mediante el uso de aplicaciones, esto como una opción para reducir las posibilidades de contagios.

Como menciona Nicolás y Rubio (2020), en su artículo “Emprendimiento en épocas de crisis: Un análisis exploratorio de los efectos de la COVID-19”, más allá de la tragedia humanitaria, y el impacto local y global en las economías de todo el mundo. Los efectos, no sólo del confinamiento, sino de los temores y preocupaciones que rodean los efectos imprevisibles de la Covid-19 pronostican una recesión que amenaza el funcionamiento y desempeño de las empresas.

Los empresarios no siempre están preparados para afrontar periodos de crisis económicas, pero sin duda nadie se había preparado para los eventos de los últimos meses. Esto ha producido una paralización de gran parte de la actividad debido a los cierres temporales o definitivos de la actividad y los descensos de la demanda, generando a su vez una alta incertidumbre y una gran pérdida de capital humano.

Respecto a las dificultades de los emprendedores en este periodo resalta la preocupación de no poder superar un periodo de aislamiento tan largo (67,8%). A esta le

sigue el miedo a asumir riesgos (57,2%) y el temor a que se habiliten líneas de financiación públicas suficientes (53,4%) (Nicolás & Rubio, 2020).

Es necesario poner en marcha medidas para que las iniciativas nuevas puedan llegar a consolidarse y mantenerse. Una situación prolongada de crisis podría llevar, no sólo a agravar estos miedos, lo que llevaría implícito la desaparición de muchas iniciativas emprendedoras.

El miedo es una importante barrera a la explotación de las oportunidades percibidas. Si el emprendedor tiene miedo y percibe que la opción de crear una empresa es demasiado arriesgada, no se embarcará en esa aventura (Nicolás & Rubio, 2020).

Por ello, las administraciones deben seguir trabajando en facilitar las líneas de financiación que se constituyan en los pilares necesarios para, además de lograr mantener el empleo, fomenten la innovación y la inversión necesaria para paliar los efectos económicos de la crisis sanitaria.

### **2.1.1 Covid-19**

La enfermedad causada por coronavirus (Covid-19) es una afección contagiosa provocada por el agente patógeno SARS-CoV-2. La mayor parte de los individuos que contraen la enfermedad padecen de problemas respiratorios y se sobreponen sin la necesidad de solicitar un tratamiento en particular. A pesar de ello, adultos mayores y quienes sufren de cualquier patología subyacente son los más propensos a contraer el virus gravemente por lo que requerirán de atención médica. No obstante, cualquier persona puede resultar contagiado gravemente o fallecer (OMS, 2020).

Para prevenir y disminuir los contagios del virus, principalmente se necesita mantenerse informado de la propagación y las variantes del mismo. Protegerse llevando mascarilla, lavarse las manos frecuentemente o desinfectarlas con alcohol, mantener una distancia mínima de un metro del resto y vacunarse en los días respectivos que le toque la

dosis. Si presenta los síntomas es recomendable autoaislarse quedándose en casa, hasta su pronta recuperación.

El lunes 16 de marzo de 2020 por medio de una cadena Nacional el ex presidente de la República Lenin Moreno decretó por primera vez Estado de excepción en todo el territorio ecuatoriano, con el fin de frenar la propagación del virus. Esto ocurre luego de que la pandemia Covid-19 fuera declarada por la Organización Mundial de la Salud, que en ese entonces ya había dejado alrededor de 7000 muertos en el mundo y dos en Ecuador. Por lo que señaló la necesidad de tomar medidas drásticas para contener el brote. (Secretaría General de Comunicación de la Presidencia, 2020)

A partir del estado de excepción decretado por el ex presidente de la República Lenin Moreno, la mayoría de personas se regían a estas normas para prevenir el virus y evitar el contagio al resto de sus familiares sobre todo adultos mayores, ya que eran los más propensos a enfermarse; a pesar del miedo al contagio y del estado de excepción algunos emprendedores tuvieron la valentía de sacar adelante sus negocios en tiempos de pandemia sin tener en cuenta las altas tasas de mortalidades que se regían en el país.

### **2.1.2 Emprendimiento**

La palabra “emprendimiento” se deriva del término francés entrepreneur, que significa estar listo a tomar decisiones o a iniciar algo. Es decir, se refiere a la capacidad de una persona para hacer un esfuerzo adicional por alcanzar una meta u objetivo, y también hace referencia a la persona que inicia una nueva empresa o proyecto (Rodríguez, 2009).

Un emprendimiento es la iniciativa de un individuo que asume un riesgo económico o que invierte recursos con el objetivo de aprovechar una oportunidad que brinda el mercado, es aquella actitud y aptitud de la persona que le permite enfrentarse a nuevos retos, nuevos

proyectos; es lo que le permite avanzar e ir mas alla de donde ya ha llegado innovar o agregar valor a un producto o proceso ya existente.

Como señala Alvarado, Barreto y Baque (2021):

El emprendimiento está vinculado con el desarrollo económico tiene su fundamento más inmediato en la intuición, el sentido común y la observación económica pura. Las actividades para convertir ideas en oportunidades redituables se encuentran en el núcleo mismo del emprendimiento. El emprendimiento es una fuente de innovación y cambio, y como tal, induce mejoras en la productividad y competitividad económica. (p. 2150)

Ante estas circunstancias económicas, el emprendimiento es la mejor opción de muchas familias, en la medida en que les permite emprender proyectos productivos, con los que puedan generar sus propios recursos, les permita mejorar su calidad de vida y esta a su vez sirva de aporte para la sociedad y el país.

La importancia del emprendimiento, viene a raíz de la necesidad de muchas personas de lograr su independencia y estabilidad económica. Los altos niveles de desempleo, y la baja calidad de los empleos existentes, han creado en las personas, la necesidad de generar sus propios negocios, de iniciarlos y pasar de ser empleados a ser empleadores.

La inclusión de este término dentro de la economía es el punto de partida para comprender la relevancia del emprendimiento en el desarrollo económico de un país, así como la importancia de establecer políticas públicas encaminadas a lograr la creación de un mayor número de empresas y elevar la competitividad, creando así empresas líderes en las distintas esferas de la economía

### **2.1.2.1 Emprendimientos de servicios**

López y De la Garza (2020) definen al emprendimiento de servicios, como un proceso en el que se generan nuevas áreas de oportunidad para hacer negocio, mediante la generación o innovación de nuevos servicios. Que tiene por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades a cambio de un precio.

Por tanto, un emprendimiento de servicios es aquel donde la persona que cumple el rol de emprendedor genera una idea innovadora y la hace una realidad, ofreciendo un servicio intangible en pro de la satisfacción de las necesidades de un público a cambio de una contraprestación. Por ejemplo, un restaurante, una peluquería, un taller mecánico, etcétera.

Cuando se dice que el servicio prestado por los emprendimientos es intangible, no se excluye la posibilidad de que para la prestación de dicho servicio se requieran de bienes tangibles y de personal humano para ejecutarlo, si no que el producto entregado es intangible.

### **2.1.2.2 Emprendimientos durante la pandemia covid-19**

El mayor porcentaje de empresas de la región han experimentado caídas significativas en sus ingresos, lo que se les dificulta para el mantenimiento de sus actividades: incumplimiento con sus obligaciones financieras y salariales, y dificultad para la obtención de financiamiento para capital de trabajo (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020)

A nivel global la crisis sanitaria dio como resultado que la mayoría de negocios comerciales o de servicios se vean afectados financieramente, frente a sus empleados y al mercado, impidiendo el cumplimiento salarial y poca o nula inversión para ofrecer nuevos productos o servicios a los ciudadanos.

Gracias a la recopilación de información de las cámaras empresariales, hasta la primera semana del mes de junio del año 2020, resaltaba que al menos en Centroamérica el 50% de las empresas tardarían de 4 a 9 meses en volver a los niveles de facturación previos a la crisis sanitaria del Covid-19. El impacto resulta más grave en las pequeñas y microempresas ya que les tomaría de 7 meses a un año lograr esta meta (CEPAL, 2020).

Por ello, las Pymes tienen cierta desventaja en factor tiempo y económico a diferencia de las empresas grandes ya que no poseen un alto nivel de facturación, ni tienen un respaldo monetario para enfrentar la crisis, de manera que a los emprendedores les tomaría 7 meses según estudios de la CEPAL para regularse.

El estado de emergencia suscitado por el Covid-19, conllevó a la paralización de muchas de las inversiones que se habrían realizado en el mismo año de la pandemia. El impacto ocasionó el aumento de desempleos y la paralización de contrataciones requeridas para la creación de las nuevas empresas, generando cierto grado de deficiencia en el ecosistema emprendedor (Torres et al., 2021).

Este déficit económico dentro del ecosistema emprendedor se presentó por el temor al contagio y por los estados de excepción del país, ya que no permitían que los trabajadores continúen con sus actividades laborales y cotidianas, por ese motivo no siguieron aportando nuevas ideas de negocios al mercado.

Es importante recalcar el surgimiento de otros tipos de emprendimientos que se dieron para aliviar la situación sanitaria como lo es la entrega a domicilio de alimentos, medicinas u otros tipos de servicios necesarios, en muchas ocasiones el manejo de apps fue gran utilidad para este tipo de negocios (Oyarvide et al., 2021).

En este punto los jóvenes emprendedores aprovecharon la pandemia para ofertar sus servicios o productos a través de aplicaciones móviles, debido a que las personas en cuarentena dedicaban la mayoría de su tiempo a sus teléfonos celulares y visualizaban las ofertas, por lo tanto, algunos negocios surgieron a raíz de pandemia ya que era una nueva representación de sacar adelante los emprendimientos y establecer un poco la crisis financiera.

### 2.1.3 Efectos de la pandemia en los emprendimientos de servicios

Ante la pandemia de la enfermedad por coronavirus (COVID-19), las economías se cierran y paralizan, por las cuarentenas más o menos severas. El covid-19 deja efectos graves en el corto y el largo plazo en la oferta y la demanda a nivel agregado y sectorial, cuya intensidad y profundidad dependerán de las condiciones internas de cada economía, el comercio mundial, la duración de la epidemia y las medidas sociales y económicas para prevenir el contagio (CEPAL, 2020)

Aunque no se sabe cuánto durará la crisis ni la forma que podría tener la recuperación, cuanto más rápida y contundente sea la respuesta, menores serán los efectos negativos. Algunos de los mecanismos tradicionales de mercado podrían no ser suficientes para enfrentarla debido a la interrupción de las actividades productivas y la consiguiente contracción de demanda.

El coronavirus afectó el número de empleos (aumento del desempleo y el subempleo), la calidad del trabajo (reducción de salarios y menor acceso a la protección social) y a los grupos más vulnerables, como los trabajadores en el sector informal. La crisis tuvo mayores impactos en los más vulnerables: personas con problemas de salud subyacentes, adultos mayores, jóvenes desempleados, personas subempleadas, mujeres, trabajadores desprotegidos y trabajadores migrantes, con los consiguientes aumentos en la desigualdad (CEPAL, 2020)

Para Aliatis, Almendariz, Baque, y Sumba (2020):

Los emprendimientos han sido fuertemente afectados por las medidas tomadas para proteger la salud de la población ante el covid-19, trayendo efectos como son: reducción de la demanda, menor producción y niveles de empleo, que ha llevado a la mayoría de emprendimientos a optar por enfrentarlos imponiéndose nuevos retos, como son: ampliación de plazo para pago de créditos, disminución de jornada laboral, utilización de la digitalización para promover ventas, aplicación de protocolos de seguridad y sanidad. (p. 152)

El efecto primordial está vinculado al decrecimiento de la demanda, que por ende ocasiona una merma en las ventas, restringe el acceso a los insumos, obliga a disminuir la mano de obra y dificulta las vías de financiamiento. A todas estas complicaciones habría que anexarle la imposibilidad de ejecución remota que poseen otros tantos procesos productivos, lo que deriva en un efecto contractivo en los ingresos de algunos microempresarios.

Estos impactos difieren según el sector. Por ejemplo, la disminución de la demanda es un problema central para el turismo y los restaurantes. Otros sectores, como el textil, metalmecánico y de la construcción pueden verse más afectados por el menor acceso a insumos importados o la falta de mano de obra. La posibilidad de operar a través de teletrabajo es más accesible para algunas empresas de servicios (por ejemplo las de tecnología), mientras que para los sectores más tradicionales esto puede resultar sumamente difícil o imposible (Huilcapi, Troya, & Ocampo, 2020).

Las limitaciones a las que llegaron los emprendedores de servicios por proteger la salud de los suyos y de la población en general, generaron que los efectos producidos por la covid-19 afecten netamente las actividades económicas de sus negocios.

Algunos emprendedores al no tener alternativas tras los cierres temporales por las medidas tomadas del COE Nacional, se enfrentaron a la búsqueda de nuevas ideas de negocios para la reactivación de la misma. Logrando erradicar las afectaciones obtenidas en sus negocios en medio pico de pandemia.

Estas nuevas ideas de negocios regularon la estabilidad económica de algunas familias del país las cuales se vieron afectadas a partir del 16 de marzo del 2020, por despidos intempestivos, reducción de horas laborables, cierres temporales o indefinidos de negocios, temor al contagio, y cuarentenas obligatorias.

La mayor parte de las pérdidas de empleo y la disminución de las horas de trabajo se produjeron en los sectores más afectados: el comercio al por menor y al por mayor, los servicios de alojamiento y de servicio de comidas, actividades inmobiliarias, actividades administrativas y comerciales e industrias manufactureras. En menor medida, le siguen las artes, entretenimiento y recreación, otras actividades de servicios, transporte y almacenamiento e información y comunicación. (Mackay, León, & Zambrano, 2020)

Por su parte estos, dentro de sus principales problemas incluyen la falta de servicios apropiados para atender a sus necesidades en la emergencia, junto con la caída de los ingresos y la incertidumbre ante el futuro, lo cual sugiere bajos niveles de resiliencia y flexibilidad organizacional en los ecosistemas emprendedores.

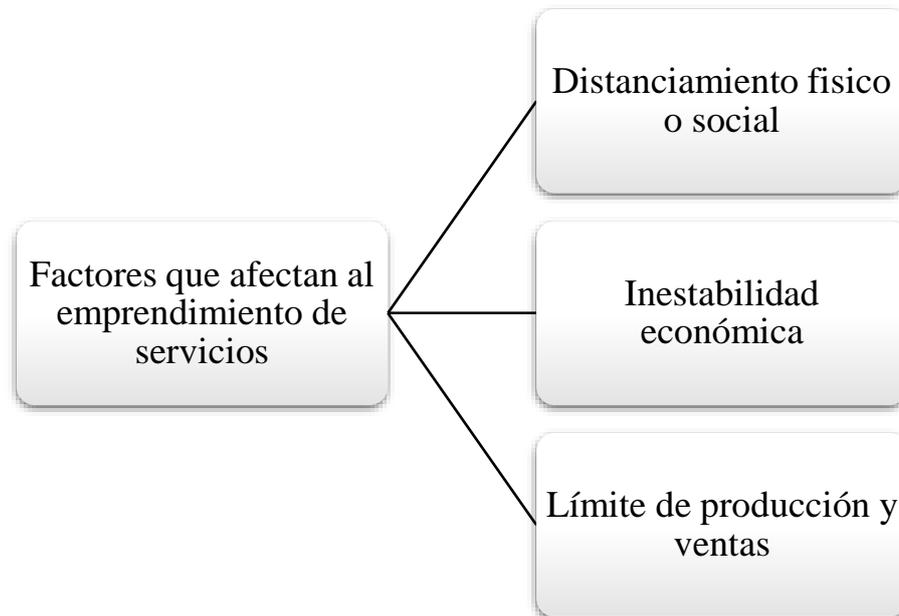
#### **2.1.4 Factores que puedan afectar a un emprendimiento de servicios durante la pandemia Covid-19**

Se entiende por “factor” a aquellos elementos causantes del cambio, evolución, transformación de los hechos, sucesos o fenómenos que se suscitan en la naturaleza o en el ámbito social, cultural, económico, empresarial etc., y que se obtengan ciertos resultados producto del cambio (Vizueta, 2020).

Los 3 factores más importantes a considerar que inciden o afectan al mundo de las corporaciones y en consecuencia a los emprendimientos de servicios por la pandemia Covid-19 son: el distanciamiento físico al no poder brindar sus servicios de manera presencial, la inestabilidad económica que se dio como repercusión de la crisis sanitaria a nivel nacional, y las limitaciones de producción y ventas por falta de demanda.

**Figura 2**

*Factores que afectan al emprendimiento de servicios durante la pandemia Covid-19*



Fuente: Autoría Propia

#### **2.1.4.1. Distanciamiento físico o social**

El distanciamiento físico entre personas es la condición que se toma al no poder agruparse ni mucho menos interactuar en un espacio determinado junto a varias personas alrededor, pero a pesar de esta medida de distanciamiento existe una conexión relativa lo que permite que los emprendedores busquen ayuda de cualquier método de comunicación como el uso de redes sociales o cualquier tipo de aplicación online para permanecer socialmente conectados con sus clientes mientras se mantiene esta medida de distanciamiento físico (Kumul et al, 2020).

Dentro de la oferta de servicios este componente es uno de los más importantes ya que el distanciamiento social dio como resultado que la mayoría de emprendimientos de servicios cierran indefinidamente, porque al momento de ofrecer sus servicios necesitan tener cierto contacto físico con los clientes y proveedores.

En el inicio de pandemia la OMS utilizaba frecuentemente el termino distanciamiento social lo que significaba mantener cierto tipo de espacio entre una y mas personas, y especificamente cumplir una distancia de 6 pies o 2 metros para evitar el contagio (Kaur, 2020).

Este distanciamiento social en el país se estableció no solo en los emprendimientos, sino en las grandes compañías comerciales, de servicios y además financieras como por ejemplo: centros comerciales, cines, bancos, farmaceuticas, entidades municipales, etc.

Expertos de salud y la OMS pasaron a utilizar el termino distanciamiento social a distanciamiento fisico por el simple hecho de que estar fisicamente distanciados no significa que se pueda estar desconectados socialmente, por lo que la utilización de medios tecnologicos precisamente ha sido de ayuda para estar en contacto con las demas personas (Kaur, 2020).

De tal manera las aplicaciones móviles fueron las intermediarias para este factor de distanciamiento social dentro del pais, con la finalidad de prevenir contagios, y tratar de regularizar la economía.

#### **2.1.4.2 Inestabilidad económica**

Se define a la inestabilidad o falta de estabilidad, al peligro de que algo cambie. Es así que los factores que determinan la inestabilidad económica en américa latina, son: factores internos como: la crisis de la inflación-cambiaría, crisis bancarias, crisis bancarias sistémicas y crisis de deuda; y, factores externos como: el volumen y los precios del comercio internacional de bienes y de servicios, las remesas que los trabajadores emigrantes hacen a sus familias, la propensión a los desastres naturales en la región, la estructura de la producción y las políticas fiscales, monetarias o financieras. (Vizueta, 2020, p. 124)

El covid-19 no solo presentó altas tasas de mortalidad o preocupaciones acerca de la salud de algún familiar, sino que arrastró un sin número de inquietudes, como perdidas de

trabajo, incremento monetario en la canasta básica del país, causando inestabilidad económica no solo a emprendedores sino al resto de la población.

La crisis sanitaria del covid-19 trajo consigo repercusiones socioeconómicas en todo el mundo, haciendo más visible el grado de pobreza en diversos países emergentes, con el cierre de la mayoría de empresas por el impacto causado del mismo, lo que termino provocando el despido y desempleo de trabajadores (Oyarvide et al., 2021).

Así mismo, se vieron afectados los emprendimientos a raíz del covid-19, por lo que algunos servidores empezaron con ideas innovadoras, para sustentar sus gastos en cuarentena, y no continuar con la poca rentabilidad económica del país.

La necesidad de tomar acciones con diversas estrategias para salir de la crisis y de la inestabilidad económica ocasionada, hace que aumenten las probabilidades de que una persona desempleada inicie un tipo negocio y esta pueda variar según su naturaleza: desempleo permanente y desempleo por cuarentena (Alquina et al., 2021).

El resultado de las ideas creativas de nuevos negocios a raíz de pandemia deja a los emprendedores en un limbo inestable, es decir, continuar ofertando nuevos servicios o productos, o tratar de conseguir un empleo y dejar a un lado el emprendimiento, buscando la manera de sobresalir de la crisis económica provocada por la emergencia sanitaria.

Existe la probabilidad de que las personas desempleadas permanentemente no tengan ahorros y tengan dificultades para acceder a programas de financiación, lo que puede conducir a los mismos al subempleo o al trabajo informal. Mientras que las personas desempleadas por cuarentena tendrían la oportunidad de incursionar en nuevos empleos, o simplemente realizar una buena inversión con sus ahorros y los seguros de desempleo obtenidos, para emprender, siendo esta su alternativa para salir de la crisis y de la inestabilidad económica (Alquina et al., 2021).

La ventaja que tuvieron los desempleados a raíz de pandemia es que muchos invirtieron sus ahorros o la liquidación que recibieron de parte del empleador, en ofrecerle al mercado una nueva idea de negocio, y así llevar el sustento diario a sus familiares.

#### **2.1.4.3 Límite de producción y ventas**

Frente a la crisis sanitaria uno de los afectaciones en la actividad económica de los emprendimientos fue causada por la limitación a la producción al no llegar a la meta o al objetivo requerido de ventas. Junto a este se suma el distanciamiento social, lo que incitó a que los emprendedores trabajen desde su hogar o simplemente dejen de trabajar, y que provoque el descenso en la producción (Hu et al, 2020).

El cierre temporal o indefinido de algunos emprendimientos es lo poca rentabilidad en épocas de pandemia, además está presente la falta de proveedores lo cual impide que muchos negocios funcionen ya sea por falta de insumos, temor al contagio y no seguir los protocolos de bioseguridad para prevenir la propagación del virus.

La paralización de las actividades económicas por el confinamiento incidió en que los sectores: comercial, servicios, manufacturero y de agricultura, sean los más afectados, por lo que el cierre de sus actividades y sobre todo la reducción de la producción, generó ausencia de liquidez ocasionando que los negocios no perduren ni se mantengan en el mercado. (Rodríguez et al., 2020).

Es decir, la pandemia ocasionada por el covid-19 no solo dejó duelo y pérdidas familiares, sino que con ello llegaron las alzas de los insumos médicos, alimenticios, reducción de horas laborales, incremento en la tasa de desempleo, produciendo un incremento en la inestabilidad económica de los ecuatorianos.

### 2.1.5 Medidas económicas adoptadas por la pandemia

Como sostenibilidad de la matriz productiva y la prevención de los despidos y cierres empresariales, los gobiernos aplicaron medidas como: aumentar la disponibilidad de recursos crediticios para el financiamiento de las Mipymes, protección del empleo, el fomento al apoyo productivo y las actividades exportadoras, entre otras. Estas políticas fueron las más frecuentes en diversos países de América latina (CEPAL, 2020).

Para incentivar y aumentar la economía mundial, muchos países optaron por la opción de asistir con préstamos a emprendedores, los cuales en pandemia fueron de gran ayuda ya que tenían bajas tasas de interés y un mayor plazo de cancelación. Algunos países con buena estabilidad económica optaron por la opción de dar cheques de estímulo y seguros de desempleo para no aumentar la tasa de pobreza y continuar con una economía estable a pesar de la crisis sanitaria.

Para Lasio et al., (2020) es importante que el gobierno contemple ciertas medidas de alivio a los emprendimientos, que les facilite su pronta recuperación post pandemia. El apoyo se puede agrupar en tres grandes rubros: la disminución de impuestos, recursos financieros para mejorar la operatividad de los negocios y brindar ayudas por desempleo.

- La disminución de impuestos, compila la reducción de impuestos para activar el consumo, exenciones tributarias, y aplazamiento para el pago de los impuestos.
- Recursos financieros para mejorar la operatividad de los negocios, dentro de este rubro se encuentran los subsidios para los arriendos comerciales, aplazamientos de impuestos y la creación de servicios financieros con crédito productivo a tasas de interés más bajas.

- Y por último, las ayudas por desempleo permitirían que el consumo no se contraiga tanto y que circule dinero en la economía, permitiendo las actividades de los emprendimientos y de las firmas.

### **2.1.6 Oferta**

La oferta es la cantidad de bienes o servicios que las organizaciones están dispuestos a vender en el mercado, a un precio determinado con el fin de satisfacer las necesidades y deseos de los consumidores (Real Academia Española, 2021).

Uno de los cambios que se han presentado a causa de la pandemia Covid-19 es la afectación de la oferta, a causa de las medidas de confinamiento para disminuir el número de infectados por el virus, ya que en efecto hubo una baja de precios en los productos básicos.

A pesar de ello, debido al impacto de la epidemia, los patrones de consumo de los compradores en línea han sufrido cambios drásticos y la oferta en algunos mercados ha mostrado una tendencia positiva, entre ellos, los productos más vendidos son los productos para el cuidado de la salud (Alvarado & Zambrano, 2020).

### **2.1.7 Alternativas de los emprendimientos de servicios para hacer frente a los efectos ocasionados por el covid-19**

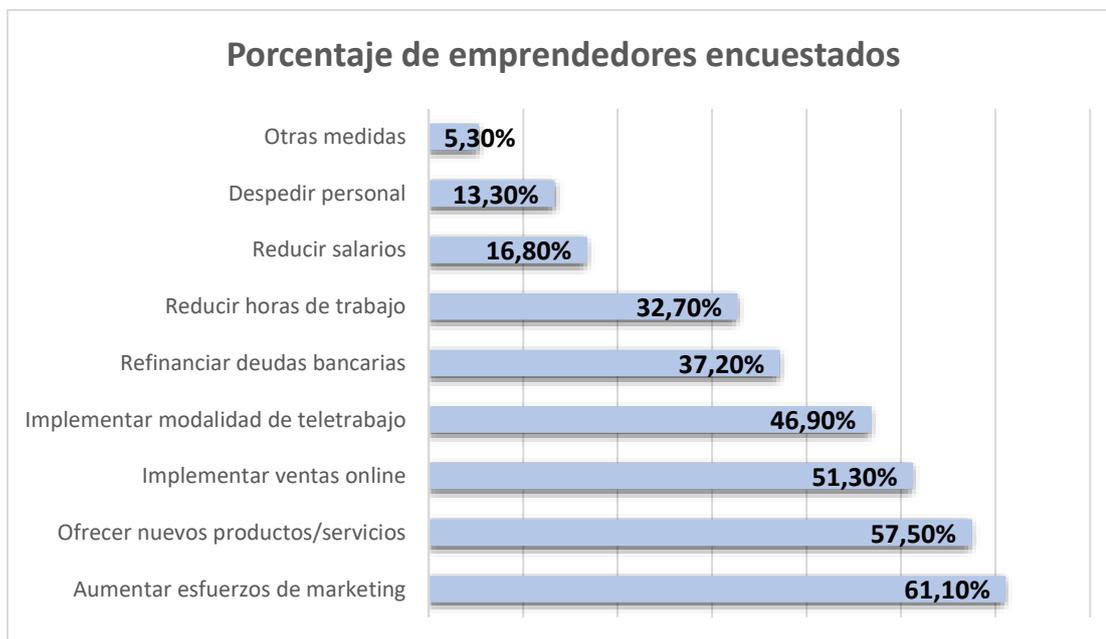
Resulta importante destacar que, la gestión empresarial juega un papel muy importante en la lucha frente a los efectos de la pandemia. Por ello, los emprendimientos deben diseñar, establecer y adoptar estrategias y acciones que permitan la supervivencia de sus negocios, garantizar la salud de sus empleados y la productividad en un contexto de emergencia mundial (Malpartida et al., 2021).

Entre las estrategias y acciones que las pymes pueden adoptar con el fin de mitigar los efectos de la pandemia y garantizar la supervivencia de sus negocios, así como la generación de ingresos que reporten beneficios, existe una serie de opciones de diversa índole.

Como lo plantean, Lasio et al., (2020) mediante un estudio realizado en el que detallan las alternativas tomadas por algunos emprendimientos para enfrentar la crisis sanitaria de Covid-19 como es el uso del marketing con el mayor porcentaje de encuestados, el ofrecimiento de servicios innovadores y ventas en línea, la modalidad de teletrabajo, la reducción de horario laboral, entre otras acciones económicas. En la siguiente grafica se ven reflejados los porcentajes del mismo.

### Figura 3

*Alternativas implementadas por la pandemia en las Mypimes para enfrentar la crisis sanitaria de Covid-19*



*Nota.* La figura muestra el porcentaje de las medidas tomadas por parte de los dueños de los emprendimientos para enfrentar la crisis sanitaria y reactivar las operaciones en sus negocios. Fuente: (Lasio et al, 2020)

Mediante este estudio se pudo observar que la mayoría de emprendedores optaron por la opción de aumentar esfuerzos de marketing con la finalidad de que cada uno de los

productos o servicios que ofertan, lleguen a ser vistas por los consumidores, además es necesario ofrecer nuevas ideas, implementar la modalidad de ventas online a través de aplicaciones móviles, e incentivar el teletrabajo evitando la propagación del virus, y evitar reducir las horas de trabajo del personal o simplemente llegar a la medida de despedir a los trabajadores.

Como referente la implementación de estas mismas alternativas en los emprendimientos de servicios se consideraría especialmente un apoyo al emprendimiento y la innovación en soluciones para enfrentar la pandemia, por lo que las acciones para impulsar la reactivación de las actividades productivas serían: plataformas de venta en línea, ofrecimiento de servicios innovadores, invertir en publicidad y promociones en redes sociales, bajar precios para competir y salir a buscar nuevos clientes y segmentos de mercado.

Todo esto nos proyecta un escenario futuro muy complejo desde el punto de vista de la comercialización con la evidente saturación de promociones por redes sociales, los costes cada vez más altos que limitan los beneficios y el auge y aparición de nuevos intermediarios. Las alternativas para hacer frente a la pandemia en los emprendimientos serán en todo caso un aspecto esencial que debe tenerse en cuenta para facilitar el posicionamiento de la oferta de servicios, de forma que su estructura de diseño sea óptima y sostenible.

### **2.1.7.1 Innovación**

Las innovaciones implican desarrollos de los inventos, institucionalizando nuevos métodos de producción o introduciendo los nuevos productos o servicios en el mercado. Ha sido implementada si ha sido introducida en el mercado o utilizada dentro del proceso de producción. Las innovaciones implican por tanto una serie de actividades científicas, tecnológicas, organizativas, financieras y comerciales (Jacob et al., 2001)

Por lo tanto, las innovaciones en este sector terciario comprenden nuevos servicios y nuevas formas de producir o proveer servicios, así como cambios significativos en los servicios ya existentes o en su distribución y entrega (provisión).

#### **2.1.7.2 Publicidad y promoción**

La publicidad es transmitir la oferta de una empresa a los clientes a través de espacios pagados en los medios de comunicación. Una promoción de ventas es un programa que hace que la oferta de una empresa resulte más atractiva a los compradores y que requiere la participación del comprador (Tellis & Redondo, 2022)

Por lo tanto, la publicidad es una herramienta de marketing que tiene como objetivo la venta de productos o servicios a través de la divulgación de información positiva. Atrae y da a conocer una marca a sus consumidores por medio de diferentes canales.

Es importante hacer énfasis en que la publicidad y la promoción son conceptos que trabajan de la mano y buscan el mismo objetivo (vender), pero no son lo mismo. Mientras el primero da a conocer una marca, el segundo busca atraer a las personas para que la adquieran.

#### **2.1.7.3 Teletrabajo.**

Constituye una figura jurídica que se caracteriza por ser un tipo de trabajo que se realiza a distancia y en función a la utilización de medios telemáticos<sup>4</sup> que hacen innecesaria la presencia física del teletrabajador en el habitual centro de labores (instalaciones de la empresa para la que labora) (Correa, 2015).

Puede decirse, por lo tanto, que el teletrabajo es el trabajo que se realiza a distancia. El trabajador, equipado con una computadora con conexión a Internet, puede completar diferentes tareas casi como si estuviese en las oficinas de la empresa. Esta modalidad de trabajo ofrece diversos beneficios tanto para el empleado como para la compañía.

#### 2.1.7.4 Uso de redes

Es evidente que en el siglo XXI el uso de las redes sociales es cada día más activa.

Según Katz , Jung , y Callorda (2020) afirman lo siguiente:

La pandemia del COVID-19 es inusitada en la medida de que plantea un desafío al sistema socio-económico mundial. A partir de la aplicación de las primeras medidas sanitarias, sumadas al temor por el contagio, comenzaron a acumularse las evidencias anecdóticas que daban cuenta de la importancia de las tecnologías digitales para contrarrestar el aislamiento, difundir medidas profilácticas, y facilitar el funcionamiento de sistemas económicos. (p. 3)

La herramienta que más se utilizó en épocas de pandemia fueron las redes sociales ya que por medio de estas, implementaron las estrategias de ventas online y además las estrategias de marketing para dar a conocer a los consumidores la oferta o servicio que entra al mercado en época de pandemia.

La aplicación de nuevas tecnologías son claves para los nuevos modelos operativos de negocios. Por lo que es necesaria la incorporación de la capacidad de adquisición y procesamiento de datos, para el seguimiento y adaptabilidad a los cambios de la demanda, y redefinición de cadenas de suministro (CEPAL, 2020).

El uso de medios digitales es una alternativa sostenible para la difusión de información necesaria. Como medida sería el adecuado para el ofrecimiento de productos y servicios de los empresas o negocios que quedaron a la intemperie de sus actividades económicas.

El incremento del uso de redes tecnológicas se desarrolló por el confinamiento que trajo consigo la pandemia. A raíz de esto, fue tomada como medida para mantenerse conectados por el distanciamiento físico y las necesidades principales que se requería en su momento.

Ya sea para las ventas online de las nuevas ideas de negocios o para incentivar el teletrabajo por algunas plataformas online como por ejemplo la red social “Telegram”, que

fue implementada por algunos empleadores para realizar reuniones con todos los trabajadores de las compañías, ya que esta red social permite el acceso ilimitado de participantes en videoconferencias, sin interrupciones o colapsos. De esta manera el uso de las redes sociales fue una idea innovadora en épocas de confinamiento.

## 2.2 Marco contextual

La presente investigación se realizará en la ciudadela El Recreo del Cantón Durán.

El Cantón Durán de la Provincia del Guayas, forma parte de la Zona de Planificación 8 junto con el cantón de Guayaquil y Samborondón, se ubica en el margen oriental del río Guayas, frente a la ciudad de Guayaquil, a la que está unida por el puente de la Unidad Nacional. Según datos oficiales del INEC en el censo 2010 y la proyección ecuatoriana por años calendario 2010-2020, el cantón tiene 315.724 habitantes.

La ciudadela El Recreo tiene cinco etapas y se encuentra situada al noreste de la Ciudadela Alfonso Oramas González, y al este de 5 de junio.

### Figura 4

*Ubicación de la Cdma. El Recreo - Cantón Durán*



Fuente: MapCarta (2022)

Debido a que no existen bases de datos o antecedentes que demuestren el número exacto de emprendimientos en la Ciudadela el Recreo. Se realizó un estudio de campo en donde aproximadamente se calcularon 35 emprendimientos de servicios, los cuales nos ayudaran para la recolección de datos e información.

## **2.3 Marco Legal**

### **2.3.1 Declaratoria Presidencial de Estado de Excepción**

De acuerdo al decreto ejecutivo de emergencia sanitaria No. 1017 del 16 de marzo de 2020, se proclamó estado de emergencia pública a nivel nacional, por casos confirmados de coronavirus y la declaración de pandemia por parte de la OMS. Para defender el derecho a la salud de la ciudadanía, por el alto riesgo de contagio del virus y poder mantener la convivencia pacífica para controlar la emergencia sanitaria en el país.

Como señaló en el decreto el ex-presidente de la República Moreno (2020) de acuerdo con los artículos 3 y 4, en el que anuncia la suspensión al ejercicio del derecho a la libertad de tránsito y a la libertad de asociación y reunión, con el objetivo de sostener una cuarentena comunitaria obligatoria en las zonas de alerta sanitaria determinadas por la Administración Nacional de Salud para frenar la propagación de la enfermedad, y prevenir nuevas infecciones.

En el artículo 5 del mismo decreto, se declaró toque de queda a partir del 17 de marzo del 2020 determinando la prohibición a la circulación en la vías y espacios públicos en todo el país en los términos que dispusiese el Comité de Operaciones de Emergencia Nacional, y se restringió la libertad de tránsito y movilidad a nivel nacional; con algunas excepciones del caso.

Mientras que en el artículo 6, suspendió además la jornada presencial de trabajo para aquellos empleados y trabajadores del sector público y privado, acogiéndose a realizar sus actividades por teletrabajo.

### **2.3.2. Ley Orgánica de Apoyo Humanitario 2020**

Con la aprobación de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario frente a la Crisis del Covid-19 publicada en el Registro Oficial el 22 de junio de 2020, el artículo 10 prevé la emisión de crédito productivo para reactivar la economía y proteger el empleo en el sector privado, con el objetivo de evitar rupturas de la cadena de pago, reactivar la economía y proteger el empleo.

Las entidades del sistema financiero nacional brindaron líneas de crédito para el sector productivo, y los desembolsos rápidos incluirán condiciones especiales tales como: período de gracia, plazos de pago y tasas de interés preferenciales (Asamblea Nacional, 2020).

En un lapso de tiempo de abril de 2020 hasta el 31 de diciembre del mismo año, en el que la otorgación de créditos ya sea de tipo comercial ordinario, productivo o microcrédito, el cual contará con un valor superior a 25.000 dólares, con el plazo mínimo de cuarenta y ocho meses, y la deducción del impuesto a la renta del 50% sobre el valor de los intereses devengados por estos préstamos hasta el cierre de la operación (Asamblea Nacional, 2020).

Las entidades del sistema financiero estatal estarán exentas del impuesto sobre la renta en el 50% de su valor si se les otorga un crédito en exceso de \$10,000 con un plazo prorrogado en al menos 12 meses sobre el plazo original. Desde los intereses percibidos por el prestamista hasta el período el final de la operación (Asamblea Nacional, 2020).

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

En el siguiente apartado se establecerán los diversos aspectos metodológicos que se emplearán a la recolección de datos de la investigación, para el logro de los objetivos planteados.

Arias (2012), señala que el marco metodológico “es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis” (p.19).

El método que se aplicará en este estudio es de tipo inductivo. Como lo define Rodríguez y Pérez (2017) el método inductivo es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando características en común en un determinado grupo, con el fin de sacar conclusiones sobre sus aspectos que lo caracterizan.

#### **3.1 Tipo de investigación**

##### **3.1.1 Enfoque de la investigación**

La presente investigación se realizará con enfoque cuantitativo. “El enfoque Cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández et al., 2010, p. 4).

Bernal (2010) señala en su libro sobre la metodología de la investigación que, el enfoque cuantitativo:

Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de

postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados. (p, 57)

Este tipo de enfoque trata exclusivamente con fenómenos que se puede medir, y se lo realiza a través de la utilización de técnicas estadísticas lo que permite el análisis de la recolección de datos. Por lo que es factible para esta investigación, ya que al utilizar este enfoque se podrán hacer preguntas medibles y cuantificables para probar la hipótesis expuesta.

### **3.1.2 Alcance del estudio**

#### **Investigación Descriptiva**

Para Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2010):

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p.80)

En este tipo de alcance se conocen las características del fenómeno y se busca exponer su existencia en una determinada población. En el proceso cuantitativo se aplican análisis de datos de tendencia central y de datos dispersos. Dentro de este ámbito, es posible, pero no obligatorio, formular una hipótesis destinada a describir el fenómeno en estudio (Ramos, 2020).

Esto indica que se puntualizaran las características de la población de estudio, lo cual permitirá que en la recolección de datos de cada emprendedor de servicios en la Ciudadela El Recreo se describan los fenómenos suscitados que provocaron el cierre de sus negocios por la pandemia de Covid-19.

## **Investigación Exploratoria**

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (Hernández et al., 2010, p.79)

La finalidad de la investigación exploratoria es familiarizarse con campos de estudio desconocidos, poco desarrollados o que no están claramente definidos, que es novedoso para el investigador.

## **Investigación correlacional**

Según Ramos (2020) define al estudio correlacional:

En este alcance de la investigación surge la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación entre 2 o más variables. En el nivel cuantitativo surge la aplicación de procesos estadísticos inferenciales que buscan extrapolar los resultados de la investigación para beneficiar a toda la población. (p. 3)

En este tipo de alcance se busca descubrir la relación existente entre dos o más variables, lo que permite la medición de las mismas y la presunta relación, luego la cuantificación y por último el análisis de la vinculación entre las variables. El cual hace que las correlaciones se sustenten en hipótesis sometidas a prueba (Hernández et al., 2010).

### **3.1.3 Diseño de la investigación**

En el presente proyecto de investigación se realizará un diseño no experimental ya que las variables se van a controlar por medio de un diagnóstico y evaluación.

Dentro de la investigación del estudio exploratorio y descriptivo se implementará el diseño transeccional descriptivo el cual tiene como objetivo buscar la incidencia y los valores en lo que se manifiestan uno o más variables dentro del enfoque cuantitativo (Hernández et al., 2010).

Y por medio del estudio correlacional se ejecutará el diseño transeccional correlacional, que trata de describir la correspondencia entre dos o mas variables en una ocasión concreta.

### **3.2 Población y muestra**

La población objeto de estudio es el conjunto finito o infinito de elementos con características semejantes, para la definición de las conclusiones amplias del estudio requerido. Delimitada por el objetivo y la problemática de la investigación (Arias, 2012).

No siempre, pero en la mayoría de las situaciones sí realizamos el estudio en una muestra. Sólo cuando queremos realizar un censo debemos incluir en el estudio a todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la población. Las muestras se utilizan por economía de tiempo y recursos (Hernández Sampieri, Fernández , & Baptista, 2010, p.172)

Por tanto, en la presente investigación se considera que la población objeto de estudio es finita, dado que se conoce la cantidad de emprendedores de servicios que la integran, dicha población fue tomada por conveniencia, por lo que al realizar el estudio de campo en la Ciudadela El Recreo se identificó la existencia de 35 negocios de servicios.

En vista de que la población objeto de estudio es pequeña, hemos considerado la aplicación de la encuesta a todos los elementos de la población.

### **3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica de investigación es la forma o el procedimiento que se llevara a cabo para la obtención de datos. Por lo que, se necesitara como recurso un instrumento de recolección de datos para registrar o almacenar dicha información.

La técnica de investigación aplicada en la presente investigación son las encuestas, las cuales se realizaron en un estudio de campo para evaluar los aspectos positivos y negativos provocados por la pandemia en los emprendimientos de servicios.

El instrumento que se utilizó para la realización de la encuesta, fue la aplicación de un cuestionario con 12 preguntas cerradas, que ayudaron a evaluar los efectos que tuvo el covid-19 en la oferta de servicios en la Ciudadela el Recreo Cantón Durán, dentro del período 2020-2021.

### **3.4 Método de procesamiento de la información**

Al finalizar la recolección de información por medio de las encuestas in situ, se procedió a elaborar la tabulación de datos en Microsoft Excel. Para que de acuerdo a este, se elaboren las tablas y gráficos estadísticos de cada una de las preguntas correspondientes.

### 3.5 Análisis de resultados

#### Encuesta

#### 1. ¿Su emprendimiento se encontraba activo en épocas de pandemia?

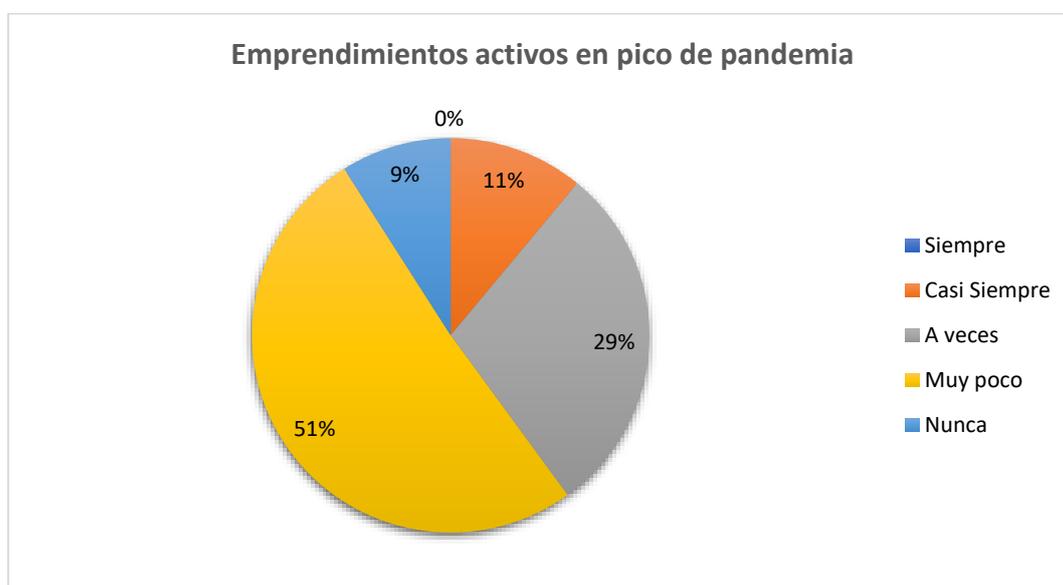
**Tabla 2**

*Pregunta 1*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	0	0%
Casi Siempre	4	11%
A veces	10	29%
Muy poco	18	51%
Nunca	3	9%
Total	35	100%

**Figura 5**

*Emprendimientos activos en pico de pandemia*



Fuente: Autoría propia

#### Análisis

De acuerdo al estudio realizado a los dueños de los negocios de servicios ubicados en la ciudadela El Recreo, el 51% de negocios se mantuvieron muy poco activos en medio pico de pandemia, es decir, casi la mitad de la población de estudio encuestada.

## 2. Indique que tipo de servicios ofrece:

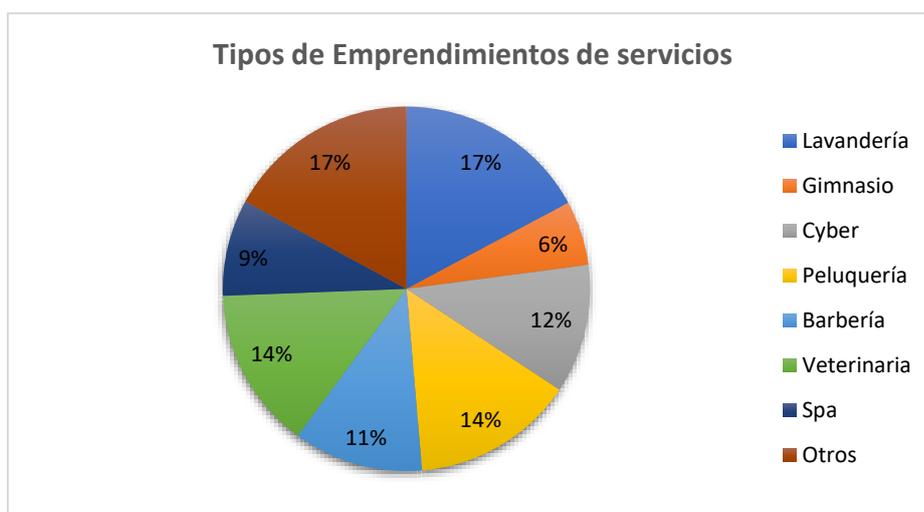
**Tabla 3**

*Pregunta 2*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje %
Lavandería	6	17%
Gimnasio	2	6%
Cyber	4	11%
Peluquería	5	14%
Barbería	4	11%
Veterinaria	5	14%
Spa	3	9%
Otros	6	17%
Total	35	100%

**Figura 6**

*Tipos de emprendimientos de servicios*



Fuente: Autoría propia

### Análisis

En esta pregunta podemos observar la gran variación de emprendimientos de servicios existentes en la ciudadela el Recreo del Cantón Duran, en su mayoría se encuentran con el 25% las peluquerías y barberías, 17% de lavanderías, mientras que el otro 17% lo conforman otros tipos de negocios de servicios el cual nos especificaron, las odontologías y las tiendas de tatuajes

### 3. ¿De qué manera se han visto afectadas las operaciones de su emprendimiento por la pandemia Covid-19?

**Tabla 4**

*Pregunta 3*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje %
Levemente	2	6%
Moderadamente	11	31%
Fuertemente	22	63%
No han sido afectadas	0	0%
Total	35	100%

**Figura 7**

*Nivel de afectación en las operaciones económicas de los emprendimientos*



Fuente: Autoría propia

#### **Análisis**

El 63% de los emprendimientos de servicios se vieron fuertemente afectados en sus operaciones económicas en el periodo 2020-2021 de la pandemia. Mientras que el 31% aseguró que las afectaciones se dieron de manera moderada.

**4. ¿La pandemia Covid-19 ha afectado a su negocio de alguna de las siguientes maneras? (Selección múltiple)**

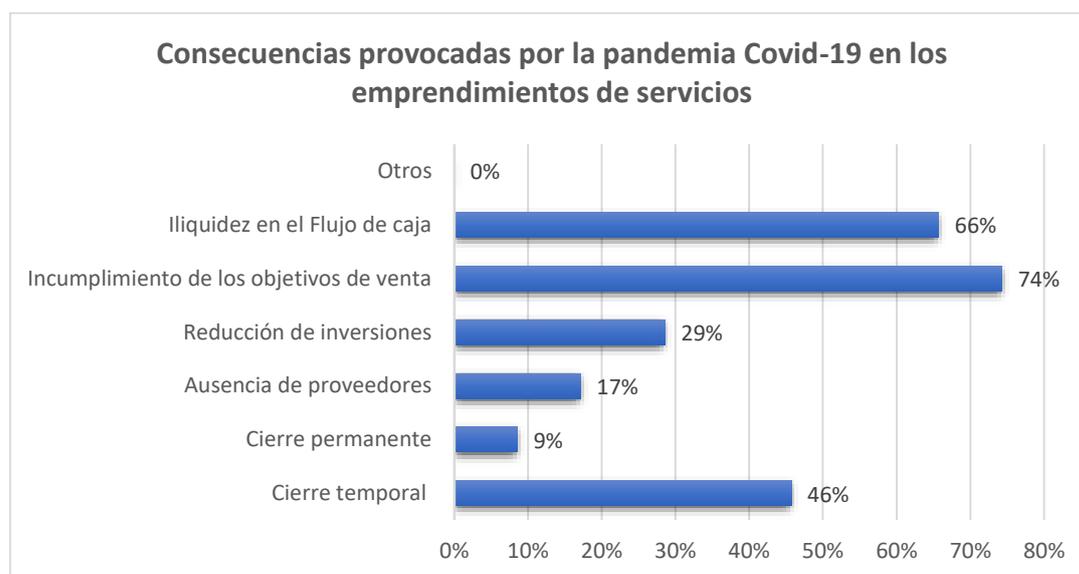
**Tabla 5**

*Pregunta 4*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje %
Cierre temporal	16	46%
Cierre permanente	3	9%
Ausencia de proveedores	6	17%
Reducción de inversiones	10	29%
Incumplimiento de los objetivos de venta	26	74%
liquidez en el Flujo de caja	23	66%
Otros	0	0%

**Figura 8**

*Consecuencias provocadas por la pandemia Covid-19 en los emprendimientos de servicios*



Fuente: Autoría propia

**Análisis**

Como consecuencia del gran impacto que ha tenido la crisis sanitaria del Covid-19, en los emprendimientos de servicios, el 74% de los emprendedores notaron que, durante este periodo de estudio, no cumplieron con los objetivos de ventas establecidos. El 66% indicó

que el flujo de efectivo afecto la iliquidez de sus negocios. Mientras que el 46% optó por cerrar temporalmente, con las posibilidades de volver a sus actividades económicas normales.

### 5. ¿Cuál de los siguientes factores provocaron el cierre temporal de su emprendimiento? (Selección múltiple)

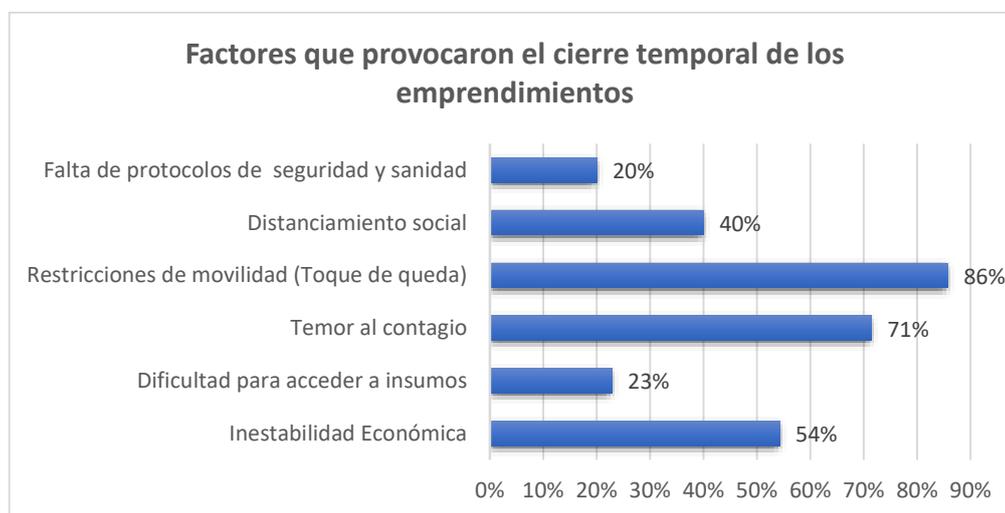
**Tabla 6**

*Pregunta 5*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje %
Inestabilidad Económica	19	54%
Dificultad para acceder a insumos	8	23%
Temor al contagio	25	71%
Restricciones de movilidad (Toque de queda)	30	86%
Distanciamiento social	14	40%
Falta de protocolos de seguridad y sanidad	7	20%

**Figura 9**

*Factores que provocaron el cierre temporal de los emprendimientos*



Fuente: Autoría propia

### Análisis

Uno de los factores que provocó el cierre temporal del 86% de los emprendimientos de servicios encuestados, fueron a causa de las restricciones de movilidad y toque de queda,

que se dispuso a nivel nacional en medio de la crisis que se dio fuertemente en el periodo 2020-2021. Otro de los factores que tuvo mayor impacto en los emprendedores con un 71% es el temor al resultar contagiados, y el 54% provocado por la inestabilidad económica causada.

**6. ¿Considera usted que existe el riesgo de que su emprendimiento se cierre permanentemente debido a la crisis sanitaria?**

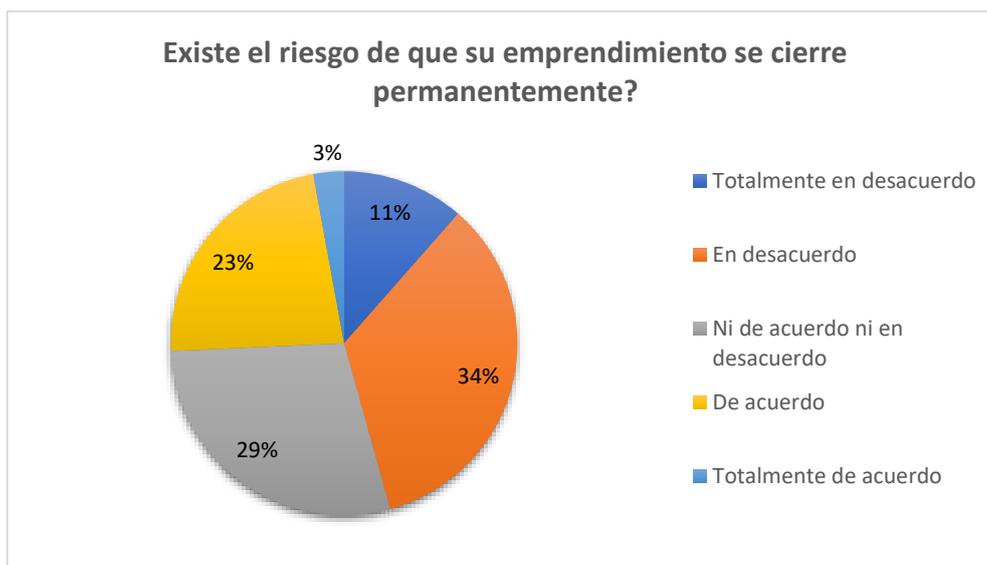
**Tabla 7**

*Pregunta 6*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	4	11%
En desacuerdo	12	34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	29%
De acuerdo	8	23%
Totalmente de acuerdo	1	3%
Total	35	100%

**Figura 10**

*¿Existe el riesgo de que su emprendimiento se cierre permanentemente?*



Fuente: Autoría propia

## Análisis

El 45% de los encuestados no están de acuerdo de que exista algún tipo de riesgo del cierre permanente de sus locales. Mientras que el 23% creería que sí.

### 7. ¿Adoptó alguna de las siguientes estrategias para reactivar su emprendimiento frente a esta crisis sanitaria? (Selección múltiple)

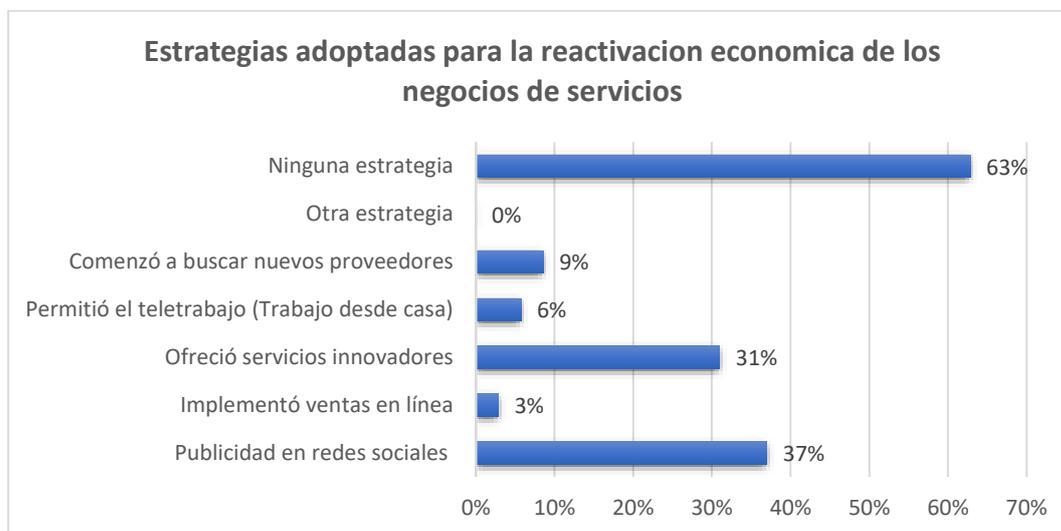
**Tabla 8**

*Pregunta 7*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje %
Publicidad en redes sociales	13	37%
Implementó ventas en línea	1	3%
Ofreció servicios innovadores	11	31%
Permitió el teletrabajo (Trabajo desde casa)	2	6%
Comenzó a buscar nuevos proveedores	3	9%
Otra estrategia	0	37%
Ninguna estrategia	22	63%

**Figura 11**

*¿Adoptó algunas de las siguientes estrategias para reactivar su emprendimiento frente a esta crisis?*



Fuente: Autoría propia

## Análisis

El 63% de los encuestados no adoptaron ningún tipo de estrategias. Por otro lado, el 37% utilizó como alternativa para seguir con sus actividades económica, la publicidad por redes sociales, y el 31% con el ofrecimiento de servicios innovadores.

### 8. ¿Usted cree que el teletrabajo fue de utilidad en épocas de pandemia?

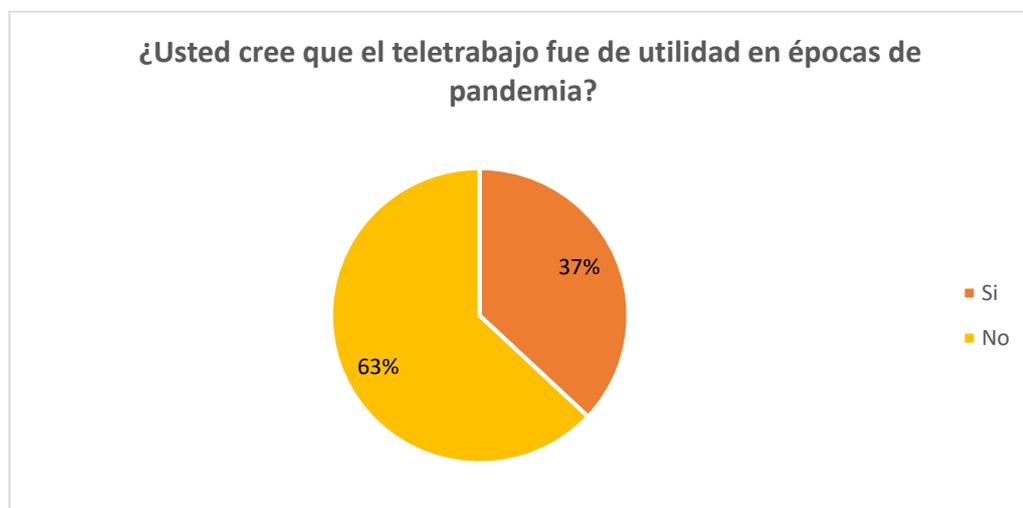
**Tabla 9**

*Pregunta 8*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje %
SI	13	37%
NO	22	63%
Total	35	100%

**Figura 12**

*¿Usted cree que el teletrabajo fue de utilidad en épocas de pandemia?*



Fuente: Autoría propia

## Análisis

El 63% de los emprendedores creen que el teletrabajo no fue de utilidad en épocas de pandemia ya que sus negocios son de servicio, mientras que el otro 37% cree que si fue de utilidad.

**9. ¿Qué rubro económico de los que se señalan a continuación tuvo mayor impacto en su emprendimiento? (Selección múltiple)**

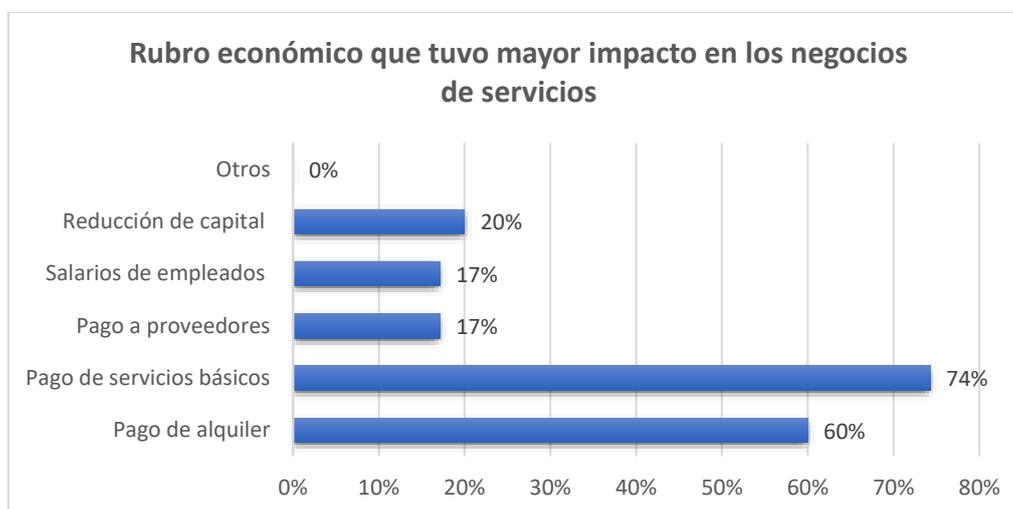
**Tabla 10**

*Pregunta 9*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Pago de alquiler	21	60%
Pago de servicios básicos	26	74%
Pago a proveedores	6	17%
Salarios de empleados	6	17%
Reducción de capital	7	20%
Otros	0	0%

**Figura 13**

*¿Qué rubro económico de los que se señalan a continuación tuvo mayor impacto en su emprendimiento?*



Fuente: Autoría propia

**Análisis**

El 74% de los encuestados aseguraron que el pago de servicios básicos fue el rubro económico de mayor impacto en sus emprendimientos de servicio, luego de ello está el pago de alquiler con el 60% y la reducción de su capital con el 20%.

**10. ¿Está usted de acuerdo en que es necesario establecer alternativas que contribuyan a sus negocios para hacer frente al impacto de la pandemia Covid-19?**

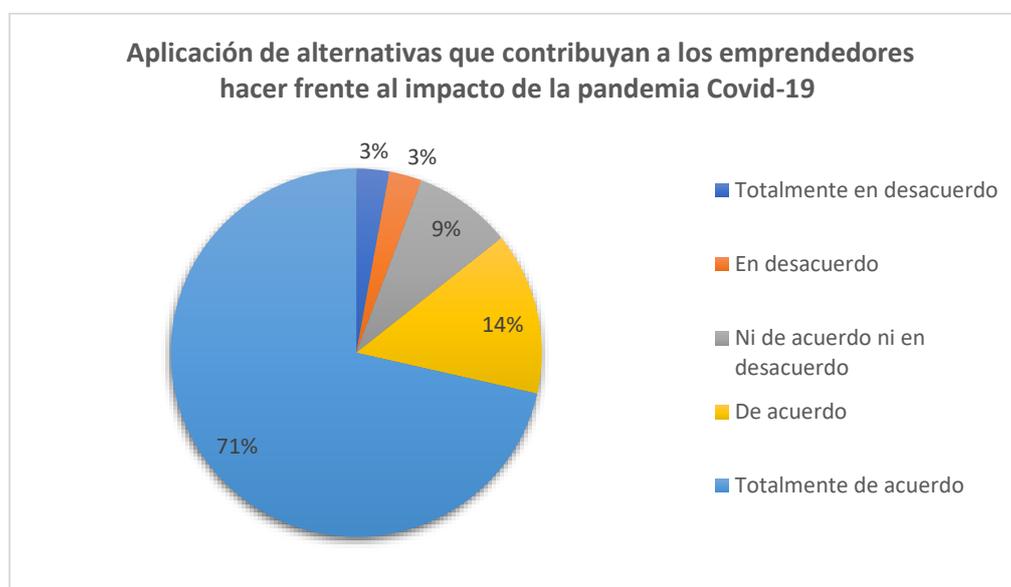
**Tabla 11**

*Pregunta 10*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	1	3%
En desacuerdo	1	3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9%
De acuerdo	5	14%
Totalmente de acuerdo	25	71%
Total	35	100%

**Figura 14**

*Aplicación de alternativas que contribuyan a los emprendedores hacer frente al impacto de la pandemia Covid-19*



Fuente: Autoría propia

## Análisis

En su mayoría el 85% de la población encuestada, están de acuerdo en la necesidad de establecer alternativas de contribución para sus negocios. Mientras que en del 9% se obtuvo una respuesta neutra y el 6% restante está en desacuerdo.

### 11. ¿Qué costos consideraría usted importante reducir a raíz de las consecuencias provocadas por la pandemia? (Selección múltiple)

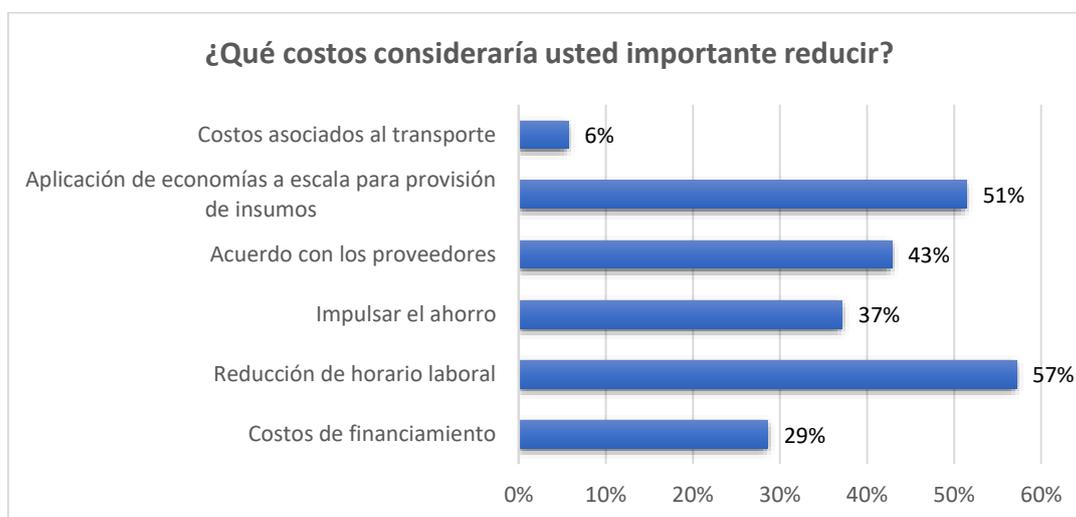
**Tabla 12**

*Pregunta 11*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje %
Costos de financiamiento	11	18%
Reducción de horario laboral	5	8%
Impulsar el ahorro	24	39%
Acuerdo con los proveedores	13	21%
Aplicación de economías a escala para provisión de insumos	7	11%
Costos asociados al transporte	1	2%

**Figura 15**

*¿Qué costos consideraría usted importantes reducir?*



Fuente: Autoría propia

## Análisis

El 57% de los emprendedores optó que para reducir costos en su negocio y afrontar la crisis sanitaria, deberían reducir su horario laboral. El 51% cree es necesaria la aplicación de economías a escala para la provisión de insumos, y el 43% considera que llegar a un acuerdo con los proveedores sería de gran ayuda para la reducción de costos.

### 12. ¿Qué medidas de bioseguridad usted aplicó para prevenir el contagio del virus en su emprendimiento? (Selección múltiple)

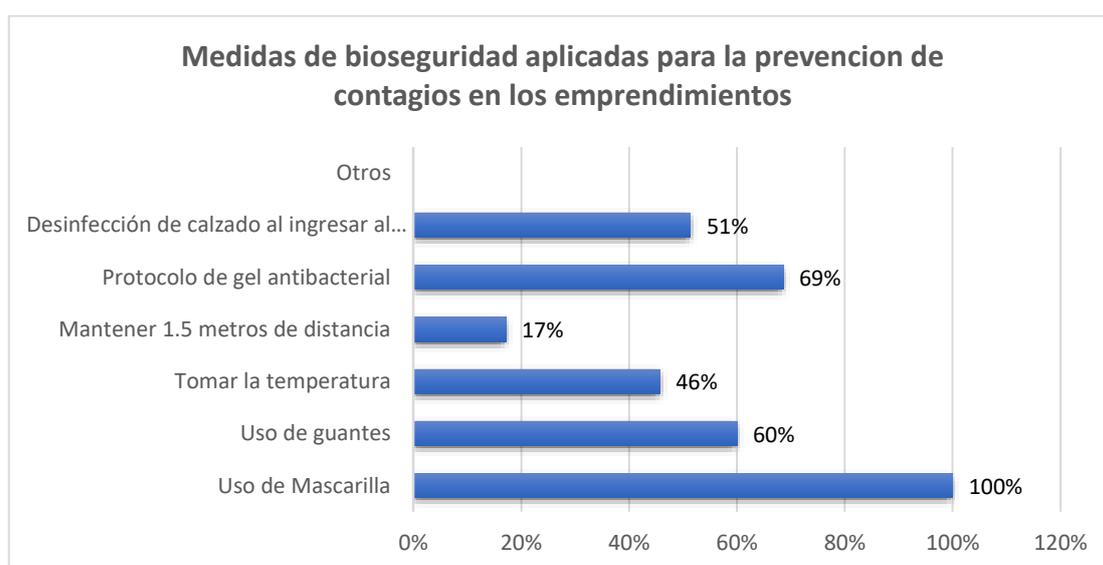
**Tabla 13**

*Pregunta 12*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje %
Uso de Mascarilla	35	29%
Uso de guantes	21	18%
Tomar la temperatura	16	13%
Mantener 1.5 metros de distancia	6	5%
Protocolo de gel antibacterial	24	20%
Desinfección de calzado al ingresar al establecimiento	18	15%
Otros	0	0%

**Figura 16**

*Medidas de bioseguridad aplicadas para la prevención de contagio en los emprendimientos*



Fuente: Autoría propia

## **Análisis**

En los establecimientos de servicios el 100% utilizó como protocolo de bioseguridad la mascarilla, el 69% hizo uso del gel antibacterial, el 60% aplicó el uso de guantes, el 51% realizó la desinfección del calzado de quienes ingresaban a sus negocios, entre las demás medidas tomadas. Esto indica que los dueños de los negocios utilizaron las medidas de prevención adecuadas para la expansión y cuidado del virus.

### **3.6 Análisis de resultados generales**

Los emprendimientos de servicios de la Ciudadela El Recreo del Cantón Durán encuestados, manifestaron que mediante el periodo 2020-2021 de estudio, el 51% tenían sus locales muy poco abiertos, y que de tal forma resultaron afectados de manera drástica por las restricciones de movilidad y toque de queda, que impedían que sus actividades económicas sean normales.

Al ofrecer un tipo de servicio ocasionalmente el contacto físico es el más usual en este tipo de negocios, por lo que el temor al contagio abundaba en los emprendedores, dado que este y demás tipo de factores impidieron que el 74% de los mismos, no cumplan con sus objetivos de ventas.

Los dueños de los negocios de servicios, en gran medida, no optaron en la aplicación de estrategias como un medio de ayuda, sin embargo, fueron pocos quienes utilizaron la publicidad en redes sociales o el ofrecimiento de servicios innovadores.

## CONCLUSIONES

En la Ciudadela el Recreo del Cantón Duran los efectos del Covid-19, si incidieron de forma negativa en la oferta de servicios de los emprendimientos, por lo que el 63% de los negocios de servicios resultaron fuertemente afectados tras el paso de la pandemia de acuerdo al estudio de campo realizado en esta investigación.

De acuerdo al análisis realizado a varios comerciantes indican que sus negocios se vieron afectados a raíz de la pandemia, la cual le ha generado inconvenientes tales como: incumplimiento con los objetivos de venta (74%), e iliquidez en el flujo de caja de sus negocios (66%), por ende, esto les generó pérdidas económicas.

Por este motivo, el 46% de los negocios tuvieron que cerrar sus puertas temporalmente, dejando a las familias sin su sustento diario y de esta forma agudizando más el tema de la pandemia en el aspecto económico y social.

Es importante resaltar que las autoridades intentaban reactivar la economía, pero esto resultaba contraproducente debido a que los niveles de contagio que generaba el hecho de permitir que la población salga de sus casas para adquirir los servicios terminaran aumentando los índices de muertes en el país.

A pesar del incumplimiento de la población con respecto a las normas de bioseguridad, del hermetismo social que se generaba en ese momento y sobre todo las bajas ventas, los negocios se mantuvieron funcionando de manera normal para satisfacer la necesidad de los servicios requeridos por las personas de esta localidad.

## RECOMENDACIONES

Es necesario crear un organismo de orientación económica para los pequeños negocios del Cantón Duran Ciudadela el Recreo para que de esta forma puedan afrontar de mejor manera un acontecimiento como fue la pandemia de Covid-19.

El gobierno debe crear políticas de protección económica para los pequeños emprendimientos, para que en un escenario igual al de la pandemia pasada estos no se vean afectados en su economía y posterior cierre. Otorgando a su vez préstamos a emprendedores con tasas de interés sumamente reducidas y un mayor plazo de cancelación para reactivar e incentivar la economía del país.

Los emprendedores deberían crear otras alternativas para generar sus ventas, para así poder satisfacer las necesidades de servicio de sus clientes y de esta forma mejorar sus ingresos económicos los cuales se vieron afectados por la pandemia Covid-19.

Es recomendable la creación de una plataforma digital para que de esta forma todos los pequeños emprendedores puedan pertenecer y ofrecer sus diferentes servicios sea esta de manera presencial o virtual y los clientes puedan acceder de manera gratuita.

Mientras más apertura exista entre el gobierno y los pequeños emprendedores se obtendrán mayores beneficios para poder mejorar la economía de las PYMES y de esta forma poder dinamizar la economía del país.

## REFERENCIAS

- Aliatis, V. G., Almendariz, S. M., Baque, C. L., & Sumba, R. Y. (2020). Emprendimientos en tiempo de covid-19: De lo tradicional al comercio. *Revista Científica Ciencias económicas y empresariales*, 137-164. doi: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i4.300>
- Alquinga, B., Guevara, C., & Guachamin, M. (23 de Noviembre de 2021). Factores que Influyen en la Intención de Empezar de los Desempleados en Momento de la Crisis Económica y Sanitaria (Covid-19). *Revista Cuestiones Económicas*, 82-84.  
doi:<https://doi.org/10.47550/RCE/MEM/31.58>
- Alvarado, D., Barreto, R., & Baque, M. (2021). Emprendimiento e innovación del sector microempresarial ecuatoriano durante la pandemia Covid-19. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 2145-2164.
- Alvarado, L. M., & Zambrano, K. (2020). Perfil del consumidor digital y aceptación de oferta en pandemia. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR*, 38-51.  
doi:<https://doi.org/10.46296/rc.v3i6.0015>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Fidiás G. Arias Odón* (6ta ed.). Caracas: Episteme.
- Asamblea Nacional. (2020). Ley Orgánica de Apoyo Humanitario. Quito: Registro Oficial N° 229. Obtenido de Ley Orgánica de Apoyo Humanitario .
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. (Tercera edición ed.). Colombia: Pearson educación.
- Carvajal, C., Quiroz, D., & Prieto, Y. (2021). Impacto de la pandemia en el área laboral del Ecuador y su influencia en la prosperidad de algunos emprendimientos. *Digital*

*publisher*, 6(6), 635-648. doi:doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.938 Impact of the pandemic in the labor area of Ecuador and its influence on the prosperity of some enterprises

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19: efectos económicos y sociales*.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación*.

Correa, F. (2015). El teletrabajo: una nueva forma de organización del trabajo. *Tesis de pregrado en Derecho. Universidad de Piura*.

Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.

Huilcapi, N., Troya, K., & Ocampo, W. (Julio de 2020). Impacto del COVID-19 en la planeación estratégica de las pymes ecuatorianas. *Recimundo*, 76-85.  
doi:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.76-85

Jacob, M., Joaquin, T., & Torres, X. (2001). Innovación en servicios. *Fundación Cotec para la Innovación Tecnológica*, 1-43.

Kantis, H., & Federico, J. (2021). *Resiliencia y reinención de los emprendedores latinoamericanos en el contexto del impacto provocado por la pandemia*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Resiliencia-y-reinencion-de-los-emprendedores-latinoamericanos-en-el-contexto-del-impacto-provocado-por-la-pandemia.pdf>

- Katz , R., Jung , J., & Callorda , F. (2020). El estado de la digitalización de América Latina frente a la pandemia del COVID-19. *CAF*, 1-38. Obtenido de [https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1540/El\\_estado\\_de\\_la\\_digitalizacion\\_de\\_America\\_Latina\\_frente\\_a\\_la\\_pandemia\\_del\\_COVID-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1540/El_estado_de_la_digitalizacion_de_America_Latina_frente_a_la_pandemia_del_COVID-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kaur, H. (2020). *Olvídate del término "distanciamiento social"; la OMS prefiere que digamos "distanciamiento físico" y esta es la razón*. Obtenido de Cable News Network (CNN): <https://cnnespanol.cnn.com/2020/04/16/olvidate-del-termino-distanciamiento-social-la-oms-prefiere-que-digamos-distanciamiento-fisico-y-esta-es-la-razon/>
- Kumul Xool, C., Hu Chan , G. A., Xool May, R. A., & Sánchez Limón, M. L. (2020). El emprendimiento y sus impactos en la economía por la pandemia Covid-19. *Educiencia*, 20-31.
- Lasio , V., Amaya, A., Zambrano , J., & Ordeñana, X. (2020). Global Entrepreneurship Monitor Ecuador 2019/2020. *ESPAE, Escuela de Negocios de la ESPOL*, 1-65. Obtenido de [https://www.espae.edu.ec/wp-content/uploads/2021/02/GEM\\_Ecuador\\_2019.pdf](https://www.espae.edu.ec/wp-content/uploads/2021/02/GEM_Ecuador_2019.pdf)
- López, J., & De la Garza, M. (2020). El papel de la gestión del emprendimiento y la innovación en relación con los resultados de las pymes. *Suma de Negocios*, 11(24), 12-23. doi:10.14349/sumneg/2020.V11.N24.A2
- Mackay, C., León, B., & Zambrano, H. (2020). Efectos del Covid-19 en el mercado laboral. *Ciencias económicas y empresariales*, 6(3), 264-281. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1378>

- Malpartida, J., Tarmeño, L., & Olmos, D. (2021). Estrategias y Acciones Gerenciales de las Mypes peruanas frente al Impacto del Covid-19. *Revista de investigación científica y tecnológica Llamkasun*, 2(2), 98-109. doi:<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v2i2.44>
- Moreno Garces, L. (2020). Obtenido de Decreto presidencial No. 1017: [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/03/Decreto\\_presidencial\\_No\\_1017\\_17-Marzo-2020.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/03/Decreto_presidencial_No_1017_17-Marzo-2020.pdf)
- Nicolás , C., & Rubio, A. (2020). Emprendimiento en épocas de crisis: Un análisis exploratorio de los efectos de la COVID-19. *Small Business International Review*, 4(2), 53-66. doi:<https://doi.org/10.26784/sbir.v4i2.279>
- OMS. (2020). *Información sobre la pandemia de Covid-19*. Obtenido de [https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1)
- Oyarvide, H. P., Murgueytio, J. A., & Oyarvide, N. S. (2021). Análisis del impacto económico y social por la pandemia del COVID 19 y su influencia en los emprendimientos ecuatorianos. *Dominio de las Ciencias*, 1320-1342.
- Ramos Galarza, C. (2020). Los Alcances de una investigación. *Ciencia América*, 9(3), 1-6. doi:10.33210/ca.v9i3.336
- Real Academia Española. (2021). *Denifcion de Oferta*. Obtenido de Diccionario de la lengua española.
- Rodriguez, A. (2009). Nuevas perspectivas para entender el emprendimiento empresarial. *Pensamiento & gestión*, 94-119.

- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 1-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rodriguez, K., Ortiz, O., Quiroz, A., & Parrales, M. (2020). El e-commerce y las Mipymes en tiempos de Covid-19. *Revista Espacios*, 100-118.
- Salazar, M. (2021). *Transformación Digital Reactivación Económica y Empleo en América Latina y el Caribe*. Ecuador. Obtenido de <http://riacevents.org/gtecs/wp-content/uploads/2021/02/ESP-TD-y-su-papel-en-promover-la-reactivacion-con-transformacion-en-AL.pdf>
- Secretaría General de Comunicación de la Presidencia. (2020). Obtenido de <https://www.comunicacion.gob.ec/el-presidente-lenin-moreno-decreta-estado-de-excepcion-para-evitar-la-propagacion-del-covid-19/>
- Tellis, G., & Redondo, I. (2022). *Estrategias de Publicidad y promoción*. Pearson Addison Wesley.
- Torres , Á. O., Bernal, Á. F., & Peñafiel, I. R. (2021). La afectación de los emprendedores en época de pandemia. *Revista Publicando*, 8(32), 51-60.  
doi:<https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2267>
- Useche, M., Vásquez, L., Salazar, F., & Ordóñez, M. (19 de Octubre de 2020). Fórmula estratégica empresarial para pymes en Ecuador ante la covid-19. *Revista Universidad & Empresa*, XXIII(40), 1-22.  
doi:<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.9309>

Vizueta, V. H. (2020). Los factores que afectan a los emprendimientos en el Ecuador.

*INNOVA Research Journal*, 5(3), 122-133.

doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.2.2020.1563>

## APÉNDICES

### Apéndice 1. Encuesta



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**

Encuesta sobre los efectos del covid-19 en la oferta de servicios en la Ciudadela el Recreo del Cantón Durán periodo 2020-2021

**1. ¿Su emprendimiento se encontraba activo en épocas de pandemia?**

- a. Siempre
- b. Casi Siempre
- c. A veces
- d. Muy poco
- e. Nunca

**2. Indique que tipo de servicios ofrece:**

- a. Lavandería
- b. Gimnasio
- c. Cyber
- d. Peluquería
- e. Barbería
- f. Veterinaria
- g. Spa
- h. Otros (Especifique) \_\_\_\_\_

**3. ¿De qué manera se han visto afectadas las operaciones de su emprendimiento por la pandemia Covid-19?**

- a. Levemente
- b. Moderadamente
- c. Fuertemente
- d. No han sido afectadas

**4. ¿La pandemia Covid-19 ha afectado a su negocio de alguna de las siguientes maneras? (Selección múltiple)**

- a. Cierre temporal
- b. Cierre permanente
- c. Ausencia de proveedores
- d. Reducción de inversiones
- e. Incumplimiento de los objetivos de venta
- f. Iliquidez en el Flujo de caja
- g. Otros

**5. ¿Cuál de los siguientes factores provocaron el cierre temporal de su emprendimiento? (Selección múltiple)**

- a. Inestabilidad Económica
- b. Dificultad para acceder a insumos
- c. Temor al contagio
- d. Restricciones de movilidad (Toque de queda)
- e. Distanciamiento social
- f. Falta de protocolos de seguridad y sanidad

**6. ¿Considera usted que existe el riesgo de que su emprendimiento se cierre permanentemente debido a la crisis sanitaria?**

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

**7. ¿Adoptó alguna de las siguientes estrategias para reactivar su emprendimiento frente a esta crisis? (Selección múltiple)**

- a. Publicidad en redes sociales
- b. Implementó ventas en línea
- c. Ofreció servicios innovadores
- d. Permitió el teletrabajo (Trabajo desde casa)
- e. Comenzó a buscar nuevos proveedores
- f. Otra estrategia
- g. Ninguna estrategia

**8. ¿Usted cree que el teletrabajo fue de utilidad en épocas de pandemia?**

- a. SI
- b. NO

**9. ¿Qué rubro económico de los que se señalan a continuación tuvo mayor impacto en su emprendimiento? (Selección múltiple)**

- a. Pago de alquiler
- b. Pago de servicios básicos
- c. Pago a proveedores
- d. Salarios de empleados
- e. Reducción de capital
- f. Otros

**10. ¿Está usted de acuerdo en que es necesario establecer alternativas que contribuyan a sus negocios para hacer frente al impacto de la pandemia Covid-19?**

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

**11. ¿Qué costos consideraría usted importante reducir a raíz de las consecuencias provocadas por la pandemia? (Selección múltiple)**

- a. Costos de financiamiento
- b. Reducción de horario laboral
- c. Impulsar el ahorro
- d. Acuerdo con los proveedores
- e. Aplicación de economías a escala para provisión de insumos
- f. Costos asociados al transporte

**12. ¿Qué medidas de bioseguridad usted aplicó para prevenir el contagio del virus en su emprendimiento? (Selección múltiple)**

- a. Uso de Mascarilla
- b. Uso de guantes
- c. Tomar la temperatura
- d. Mantener 1.5 metros de distancia
- e. Protocolo de gel antibacterial
- f. Desinfección de calzado al ingresar al establecimiento
- g. Otros

## Apéndice 2.

Evidencia de la Recolección de información a los dueños de negocios de servicios de la Ciudadela el Recreo.





