

ORIGINAL

Diagnosis of the socio-economic impact of covid-19 on micro and small businesses in the commerce sector in the city of Pasto

Diagnóstico del impacto socioeconómico de la COVID-19 en las microempresas y pequeñas empresas del sector comercial de la ciudad de Pasto

Maura Alexandra Narváez Costain^a, Cristhian Camilo Vallejo Lopez^a, Jonattan Alexis Zambrano Estrada^a, Claudia Magali Solarte Solarte^{a*}  

^aUniversidad Cesmag, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. San Juan de Pasto, Nariño, Colombia.

*Corresponding Author: Claudia Magali Solarte Solarte 

How to Cite: Narváez Costain , M. A., Vallejo Lopez , C. C., Zambrano Estrada, J. A., & Solarte Solarte, C. M. (2023). Diagnosis of the socio-economic impact of covid-19 on micro and small businesses in the commerce sector in the city of Pasto. Edu - Tech Enterprise, 1, 29. <https://doi.org/10.71459/edutech202329>

Submitted: 17-05-2023

Revised: 14-09-2023

Accepted: 23-12-2023

Published: 24-12-2023

ABSTRACT

Introduction: the research problem is presented where the topic of socio-economic impact is presented, where the line of research is management and competitiveness because they focus on the study of organisations, as well as the description of the research problem which consists of investigating the consequences caused by COVID 19 where the most affected area is the commerce sector.

Method: the methodology is described where its paradigm is positivist due to the fact that the subject to develop is based on the diagnosis of the socioeconomic impact of the MSMEs of the trade sector of the city of Pasto, where its approach is quantitative so it is based on the hypothetical deductive method, also the method to apply is empirical analytical which is based on the experience and takes into account elements present within the research with the relationship to the cause and effect of the object of study, where its type of research is descriptive, analytical making relevance to the reality of people, situations, activities and events of the research study, for it was focused on a segment object of study that in this case is the sector of commercial companies, where the study population is the commercial sector such as companies that belong to the activities of trade and repair of vehicles, the sample size corresponds to 307 companies for this study 50% of them were interviewed because it belongs to a professorial project of call 2021-2022. The data collection technique used was the survey and it was applied to 154 entrepreneurs.

Results: the results of the research are presented in which the level of economic and social affectation of the MSMEs of the trade sector of Pasto is identified where different factors such as lack of knowledge of technology, lack of innovation, difficulty to make strategic alliances, lack of legal documentation to obtain resources, to reach the different conclusions the PESTEL and SWOT matrix was made by means of these some strategies that can be applied at a certain time in the MSMEs of the trade sector of Pasto were obtained.

Conclusions: as a consequence of this crisis, many of the entrepreneurs were forced to liquidate their employees due to lack of capital and difficulties in inventory turnover. The closure of the different commercial companies caused the collapse of the economy in different homes in Nariño, diminishing their quality of life. The loss of jobs caused the disintegration of many homes, generating emotional and economic instability for the families. The health crisis was a wake-up call for the preservation and care of the planet, because the world not only revolves around capitalism, but also requires social responsibility for natural resources, since resources are limited. The health situation provoked the COVID 19, incentive to learn new ways to connect with the external world, allowing fundamental strategic alliances that allowed them to adapt to globalisation.

Recommendations: it is suggested that commercial enterprises take action in the maintenance and conservation of the different virtual platforms in order to exploit them efficiently in the short, medium and long term, with the aim of maintaining and increasing the portfolio of different segments of potential clients. It is recommended to be aware of the norms and laws implemented by the different governmental entities as there was evidence of lack of knowledge

in different areas, which can serve as support and guidance for constant business growth.

Keywords: diagnosis; socioeconomic impact; COVID-19; micro-enterprises; small businesses; commercial sector.

RESUMEN

Introducción: se presenta el problema de la investigación donde se da a conocer el tema que es el impacto socioeconómico, donde su línea de investigación es gestión y competitividad porque se centran en el estudio de las organizaciones, como también la descripción del problema de investigación que consiste en investigar las consecuencias provocadas por el COVID 19 donde el área más afectada es el sector comercio.

Método: se describe la metodología donde su paradigma es positivista debido a que el tema a desarrollar se fundamenta en el diagnóstico del impacto socioeconómico de las MIPYME del sector comercio de la ciudad de Pasto, donde su enfoque es cuantitativo por lo que se fundamenta en el método hipotético deductivo, además el método aplicar es empírico analítico el cual se basa en la experiencia y toma en cuenta elementos presentes dentro de la investigación con la relación a la causa y efecto del objeto de estudio, donde su tipo de investigación es descriptiva, analítica haciendo relevancia a la realidad de las personas, situaciones, actividades y eventos del estudio de la investigación, para ello se enfocó a un segmento objeto de estudio que en este caso es el sector de las empresas comerciales, en donde su población de estudio es el sector comercial como son las empresas que pertenecen a las actividades de comercio y reparación de vehículos, el tamaño de la muestras corresponde a 307 empresas para este estudio se entrevistó un 50% de las mismas debido a que pertenece a un proyecto profesoral de convocatoria 2021-2022. La técnica de recolección de información que se utilizó fue la encuesta y se aplicó a 154 empresarios.

Resultados: se presenta los resultados de la investigación en el cual se identifica el nivel de afectación económico y social de las MIPYME del sector comercio de Pasto donde se evidencia diferentes factores como, el desconocimiento de la tecnología, la falta de innovación, dificulta para realizar alianzas estratégicas, falta de documentación legal para obtención de recursos, para llegar a las diferentes conclusiones se realizó la matriz PESTEL y DOFA por medio de estas se obtuvo algunas estrategias que se puede aplicar en un determinado momento en las MIPYME del sector comercio de Pasto.

Conclusiones: como consecuencias de esta crisis muchos de los empresarios se vieron en la obligación de liquidar a los empleados por falta de capital y dificulta para la rotación de inventarios. El cierre de las diferentes empresas comerciales provoco el colapso de la economía en diferentes hogares nariñenses disminuyendo la calidad de vida de los mismos, La pérdida de los empleos provoco la desintegración de muchos hogares, generando inestabilidad emocional, económica para las familias. La crisis sanitaria fue como un llamado de alerta a la preservación y cuidado del planeta, debido a que el mundo no solo gira en torno al capitalismo también requiere de una responsabilidad social en los recursos naturales ya que los recursos son limitados. La situación sanitaria provocada el COVID 19, incentivo al aprendizaje de nuevas formas de conectarse con el mundo externo, permitiendo alianzas estratégicas fundamentales que les permitió adaptarse a la globalización.

Recomendaciones: se sugiere a las empresas comerciales tomar acciones en el mantenimiento y conservación de las diferentes plataformas virtuales para explotarlas de forma eficiente a corto, mediano y largo plazo, con el propósito de mantener y aumentar la cartera de diferentes segmentos de clientes potenciales. Se recomienda estar al pendiente de las normas y leyes implementadas por las diferentes entidades gubernamentales ya que se evidenció desconocimiento en diferentes áreas. las cuales les pueden servir como apoyo y orientación para un crecimiento empresarial constante.

Palabras clave: diagnostico; impacto socioeconómico; COVID 19; microempresas; pequeñas empresas; sector comercial.

INTRODUCCIÓN

La pandemia provocada por el COVID-19 generó impactos significativos en todos los sectores económicos, afectando de manera particular a las micro y pequeñas empresas (MIPYME), debido a su limitada capacidad financiera y operativa para enfrentar crisis prolongadas. En el caso de la ciudad de Pasto, las empresas del sector comercio experimentaron fuertes alteraciones en sus dinámicas económicas, lo que comprometió su sostenibilidad y continuidad en el mercado.

Frente a esta realidad, la presente investigación tiene como objetivo analizar el impacto socioeconómico generado por la pandemia del COVID-19 en las MIPYME del sector comercio en Pasto, con el fin de identificar los principales factores que influyeron en su desempeño y las estrategias de adaptación adoptadas para enfrentar la crisis.

El estudio se enmarca dentro de un enfoque descriptivo-analítico y se sustenta en un diagnóstico realizado mediante la aplicación de encuestas a una muestra representativa de empresas. Esta metodología permitió obtener

información cuantitativa y cualitativa relevante para comprender la situación actual del sector, así como para generar recomendaciones orientadas a fortalecer su resiliencia ante futuras contingencias.

En este contexto, la investigación busca aportar conocimiento útil para empresarios, investigadores y tomadores de decisiones, contribuyendo al diseño de políticas y estrategias que impulsen la reactivación económica y el fortalecimiento del tejido empresarial local.

¿Cuál ha sido el impacto socioeconómico del COVID-19 en las micro y pequeñas empresas del sector comercial en la ciudad de Pasto, y qué estrategias se pueden implementar para mitigar sus efectos?

Objetivo

Analizar el impacto socioeconómico del COVID-19 en las micro y pequeñas empresas del sector comercio en la ciudad de Pasto, con el fin de identificar estrategias de adaptación y sostenibilidad ante situaciones de crisis.

MÉTODO

El método empírico analítico, es un mecanismo de estudio basado en la experiencia, que toma en cuenta todos los elementos presentes dentro de la investigación con relación a la causa y efecto del objeto de estudio. Con él se puede no solo indagar sobre la investigación, si no deducir circunstancias de manera medible y cuantificable, ya que se encarga de argumentar las teorías e identificar las incógnitas, para luego dar marcha al análisis de esta.

Según Cerezal y Fiallo, “el conocimiento empírico es aquel tomado de la práctica, analizado y sistematizado por vía experimental mediante la observación reiterada y la experimentación. Constituye la primera etapa del conocimiento, donde el hombre obtiene el reflejo del mundo circundante a través de sensaciones, percepciones y representaciones”. La investigación del diagnóstico del impacto socioeconómico por el efecto del COVID 19 en las micro y pequeñas empresas del sector del comercio en la ciudad de Pasto, está encaminada por el método empírico analítico ya que el método empírico-analítica se vale simultáneamente de métodos cualitativos y cuantitativos para lograr sus objetivos. Al usar estos métodos, se ofrecen, por un lado, datos estadísticos importantes para suministrar información certera, y por otro lado, mostrar todas las características que están implícitas en la investigación.

Tipo de investigación

Descriptiva

La investigación descriptiva hace relevancia a las realidades de las personas, las situaciones, las actividades o los eventos del estudio y la investigación. Consiste en plasmar las cosas más importantes de un hecho o situación concreta dentro del plano descriptivo. En este tipo de estudio, el investigador debe definir el análisis y el proceso que involucrará su estudio.

La investigación descriptiva tiene como objetivo principal llegar a conocer las costumbres, actitudes y situaciones que predominan en la descripción exacta del objeto de estudio. Se encarga de identificar las relaciones existentes entre dos o más variables. Los investigadores no solo recolectan datos, sino que se encargan de estudiar y analizar para obtener resultados significativos que puedan contribuir al conocimiento. Es el estudio de un conjunto de procesos prácticos y lógicos. Identificar las características de una población, proceso social, económico, ambiental, político o cultural, así como un lugar. Con el fin de las relaciones de la planta. El objetivo principal de esta investigación es la relación entre los factores, los actores y las variables.

La investigación descriptiva se distingue por buscar la descripción automática de las situaciones, respondiendo a las siguientes preguntas: ¿Qué? ¿Cómo? ¿Dónde?

¿Cuándo? ¿Quién?, enfocándose en la búsqueda de características del objeto de estudio, formulación de hipótesis, selección de la técnica para la recolección de datos y las fuentes de información. Por lo general es un trabajo que se realiza previamente en la investigación expositiva, donde se describe las propiedades del fenómeno y explicación de otros asuntos que tengan relación con el tema u objeto de estudio.

Por otro lado, este método suele ser utilizado por la psicología y las ciencias sociales con el fin de obtener los datos y una visión general del tema objeto de estudio.

Analítica

Es aquel método de investigación que consiste en la desintegración de asunto descomponiendo en sus partes o elementos para observar de cerca las causas, naturaleza y los efectos, en si es el análisis la observación y examen de un hecho en particular.

El método analítico es un procedimiento que se emplea con el fin de estudiar un fenómeno, problema, hecho u objeto. Se le clasifica como un modelo de investigación científica, el procedimiento genérico del método analítico combina el método científico, un proceso formal, el pensamiento crítico y la evaluación de los hechos como vía para encontrar soluciones y hallazgos ante cualquier tipo de problemas, se caracteriza por descomponer al objeto de estudio en sus diferentes partes para facilitar su indagación y ayudar a entender a profundidad los elementos que lo conforman. Esto se realiza con el fin de trazar conexiones entre todos los elementos y así determinar su relación e influencia dentro del problema, para llevar a cabo una investigación siguiendo el método analítico se requiere

recopilar cada uno de los datos que se tienen sobre el objeto de estudio, formular hipótesis y aplicar el pensamiento crítico y la observación para proceder a la validación.

Entre otras cosas, gracias a este útil procedimiento es posible dar explicación a fenómenos, descubrir su naturaleza, determinar la relación que guarda un elemento con el otro dentro de un problema y formular leyes que expliquen dicho fenómeno.

La importancia del método analítico dentro de la ciencia y nuestra sociedad es tal que se considera como uno de los mejores inventos de la humanidad. Antes de la invención de este método se tenían muchas creencias en cuanto a la medicina o a la ciencia que no eran verídicas, sin embargo, como no existía este procedimiento para validarlas se creía que lo eran.

La investigación es descriptiva analítica a razón del suministro de información plasmada en dicho documento, lo cual permite tener un vista más cercana de lo que pasa con las Mi Pymes en épocas del COVID 19, la realidad de la situación, es relevante mencionar que las costumbres y actitudes que predominaron para que muchas de las empresas sobrevivan ante dicha crisis, lo cual no les ha sido fácil, pero las diferentes dificultades les permitió innovar para llegar a los distintos clientes que incluso tenían olvidados, Identificando las características de una población, social, económico, ambiental, político o cultural, Con el fin de mejorar las relaciones a corto, mediano y largo plazo, esto hizo que las empresas que sobrevivieron se hicieran notar en el mapa de las organizaciones que se adaptaron a los cambios generando nuevas y diferentes estrategias.

Población y muestra

Población

De acuerdo a la investigación la población objeto de estudio es el sector comercial, por lo tanto, se trabajará con las empresas que pertenecen a la actividad económica comercio y reparación de vehículos como se muestra en la figura 1.

Figura 1.

Municipio de Pasto. Número de comerciantes según sector económico. Año 2019

ACTIVIDAD ECONOMICA	PEQUEÑA		MICRO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
(G) Comercio y reparación de vehiculos	3	9%	1522	44,60%	1525	44,61%

Fuente: Cámara de Comercio de Pasto. Base de datos SII. Con corte a 31 de diciembre de 2019.

Muestra

A continuación, se aplicará la formula estadística de la muestra.

Cálculo del tamaño de la muestra:

Z= Nivel de confianza 95%

N=Población 1525

P= Probabilidad de éxito 50%

q= Probabilidad de fracaso 50%

e= Error 5%

$$n = \frac{1525 * (1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(1525 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5) (0,5)} \underline{n = 307}$$

El tamaño de la muestra corresponde a 307 empresas, como la investigación pertenece a un proyecto a nivel profesoral de la convocatoria 2021 – 2022 solo se aplicará el 50% de la muestra que equivale a 154.

Técnicas e instrumentos de recolección de la información

La técnica de recolección de información que se utilizo fue la encuesta, que se aplicó a 154 empresas comerciales del sector de comercio en San Juan de Pasto (ciudad).

RESULTADOS

Nivel de afectación económico y social de las micro y pequeñas empresas de comercio de pasto a raíz de la pandemia. Tras enfrentar la catastrófica crisis sanitaria los empresarios encuestados respondieron que han tenido que despedir a sus colaboradores en un 46% que representa el despido entre 1 y 5 del personal que laboraba, seguido de un 21% que representa la salida de 5 a 10 colaboradores, posteriormente el 9% representando de 10 a 15 despidos, el 5%

también representa despidos de 15 a 20 personas, el 3% representando salida de personal de 20 a 25 empleados, e igualmente el 3% representa la salida del personal 25 a 30 personas que laboraban, el 5% que representa el despidos de colaboradores superiores a 30 y el 9% representa a empresas que no realizaron despidos del personal lo que equivale al 100% de los encuestados.

Tabla 1.
Número de empleados de las empresas antes del coronavirus

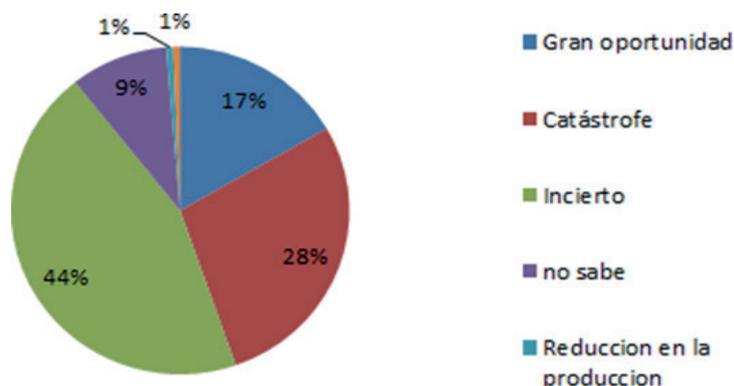
Numero de colaboradores despedidos	Frecuencia	Porcentaje
1 – 5	69	46
5 – 10	31	21
10 – 15	13	9
15 – 20	7	5
20 – 25	4	3
25 – 30	4	3
30 en adelante	8	5
No se despidió	14	9
Total	150	100

Figura 2.
Porcentaje de afectación coyuntural del coronavirus en los negocios



Según las encuestas se identifica que un 35,3% de los negocios tiene posibilidad de quizás sobrevivir y mantenerse a flote después de enfrentar todos los contratiempos ocasionados por los efectos del COVID 19, mientras tanto un 32% de los empresarios perciben un futuro incierto en la continuidad de sus negocios, y para un 25,3% sencillamente ya no hay esperanzas de reactivar sus negocios post pandemia, contrario a esto un 6% que representa los negocios más fuertes han obtenido beneficios de la coyuntura para hacer crecer un poco el negocio no obstante el 1,4% de los empresarios sacaron ventaja con las diferentes herramientas tecnológicas que fueron de vital importancia en épocas de la coyuntura.

Figura 3.
Evaluación de los efectos del coronavirus en los negocios



El COVID 19 ocasionó y se verán reflejados a corto, mediano y largo plazo en la oferta y la demanda, dichos efectos microeconómicos también serán vitales, ya que esto influye en la confianza tanto en los proveedores y comerciantes como tal, el 44% de los empresarios ven el futuro empresarial como incierto.

El COVID-19 será la causa de la mayor crisis económica y social de Latinoamérica en décadas con efectos muy negativos en el empleo y en la economía de la región, teniendo previsto según las últimas estimaciones una contracción regional promedio de -5,3% para 2020 pues medidas como el aislamiento social implican marcadas caídas de los ingresos para las empresas, e independientemente de su tamaño, enfrentan importantes dificultades para el acceso a créditos y un aumento de la probabilidad de insolvencia.

Entre las actividades más afectadas se encuentran el comercio al por mayor y al por menor en medianas empresas y en pequeñas empresas. Al afirmar que la elevada participación de las pequeñas y medianas empresas en la creación del empleo (más del 50% del empleo formal).

Tabla 2.
Opiniones sobre la coyuntura del COVID-19 en relación a los negocios

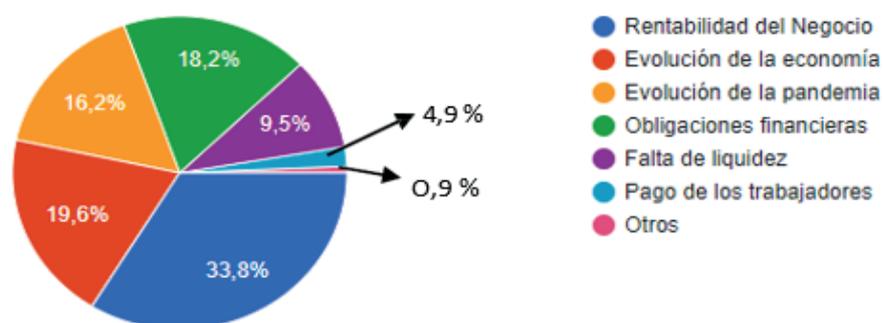
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Devastadora	62	41,33
Regular	33	22,00
Progreso	32	21,33
Perseverantes	17	11,33
Incertidumbre	3	2,00
No sabe	3	2,00
Total	150	100,00

Los empresarios manifestaron que esta coyuntura provocada por difícil situación sanitaria fue devastadora, en un 41,33%, regular 22,00% otras mostraron un leve progreso en un 21,33% la perseverancia de los empresarios se evidencio en 11,33% para algunos empresarios la incertidumbre fue de un 2,00% y definitivamente 2,00% de los empresarios no sabe. Cada uno de ellos diversificaron su actividad y otros en definitiva liquidaron, es importante mencionar que para algunos empresarios de áreas específicas como los supermercados y fue una gran oportunidad de crecer ya que la demanda aumento de una forma exorbitante fue un momento positivo y motivador en casos excepcionales como para los supermercados.

La coyuntura del COVID 19 ha provocado contracción en la producción y el consumo de los diferentes productos, el inevitable descenso del comercio y de la producción tendrá dolorosas consecuencias para los hogares y las empresas, aparte del sufrimiento humano causado por la propia enfermedad. Para reactivar las inversiones que necesitaremos será fundamental que los mercados se mantengan abiertos y sean previsibles, y fomentar un entorno empresarial más favorable en general.

Figura 4.

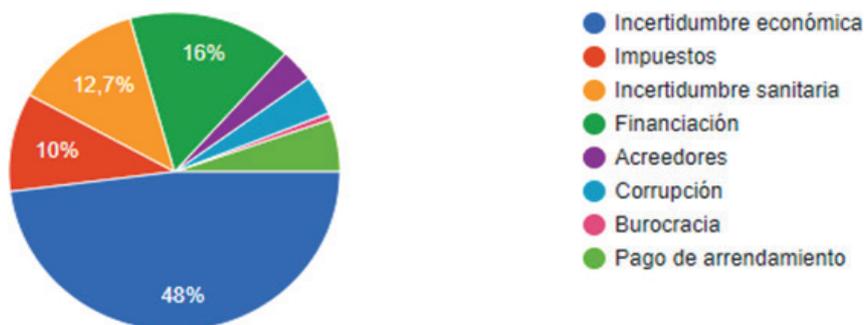
Perspectivas de los comerciantes para los próximos meses



Para profundizar en las perspectivas de los comerciantes es relevante mencionar que la situación es poco alentadora y presenta diferentes preocupaciones al respecto, una de las más relevantes según las encuestas es la rentabilidad del negocio, seguido la evolución económica que los afecta de forma directa e indirecta generando a si el inevitable descenso del comercio y de la producción provocando terribles consecuencias para las empresas y hogares nariñenses.

No puede concebirse desde una perspectiva post pandemia, sino en un contexto con pandemias que implica otras dimensiones y protocolos para contener el virus y mantener la salud de los seres humanos con interacción directa como indirecta con y entre trabajadores, proveedores, clientes, entre otros. Implementar planes de emergencia para situaciones anormales, adquisición de equipo preventivo, capacitación sobre autoconciencia de la higiene personal y protocolos de bioseguridad.

Figura 5.
Principales amenazas empresariales en los próximos meses



Los microempresarios de las diferentes áreas tienen en su listado de posibles amenazas, el repunte o desplome del producto interno bruto PIB y como este puede interferir positiva o negativamente en la política económica del país en los próximos años, según los resultados de las encuestas en las cuales el 48% de los empresarios, analiza esta posibilidad como recuperación o definitivo desplome de sus actividades comerciales, acompañados de un 16% de los empresarios que sumado a esto también les preocupa la financiación como aporte importante para su recuperación.

Muchas son las actividades económicas afectadas, como el turismo, comercio, restaurantes, hoteles, manufactura y construcción, entre otros, ocasionando vulnerabilidad en la fuerza laboral ya que la gran mayoría no dispone de seguro social ni público, ni privado, aunado a que un gran número de empresas puede perder los conocimientos y habilidades que sus trabajadores han acumulado por años, lo que afectaría el tejido empresarial y las posibilidades de una pronta recuperación económica.

Figura 6.
Grado de afectación de actividades operacionales en los negocios por efecto del coronavirus

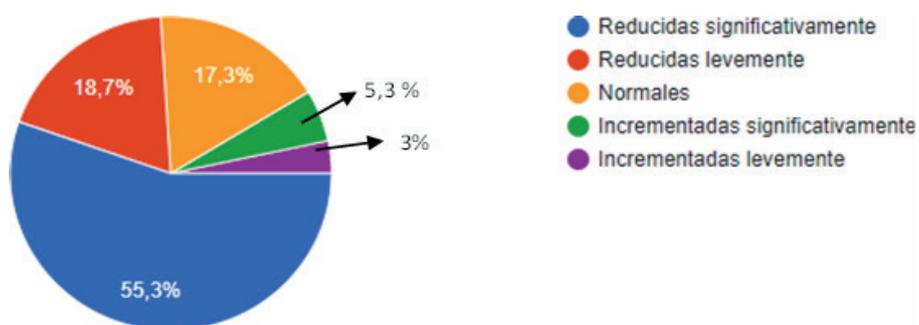
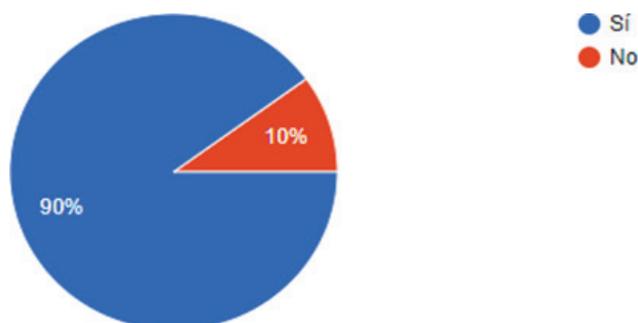


Figura 7.
Porcentaje de atrasos en el pago de obligaciones adquiridas por los empresarios

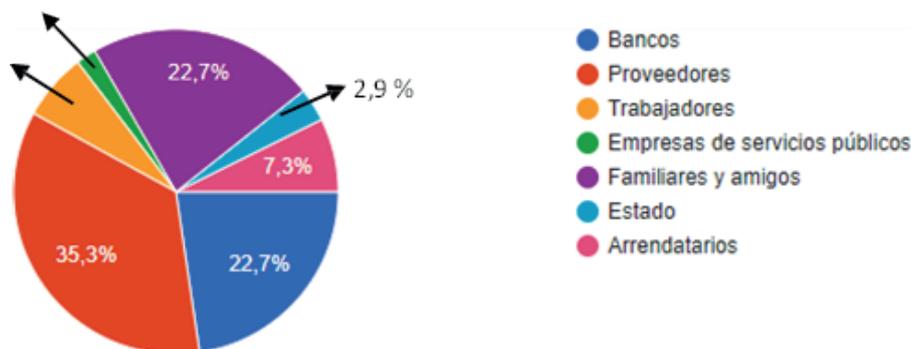


Las actividades operacionales en las empresas, se vieron altamente afectadas principalmente por el cierre de las fronteras y la parálisis total de los vuelos nacionales internacionales, lo cual provocó el estancamiento de la comercialización y por ende la producción tanto en empresas con campo de acción en ámbito local, nacional, e internacional, afectados directa e indirectamente dejando cientos de familias a la deriva, por el cese de actividades. La confianza en los proveedores mundiales se deteriorará. Esto dará lugar a lotes de producción más pequeños, a la pérdida de economías de escala, de alcance y de aprendizaje. Todo ello repercutirá negativamente en el empleo, los salarios y la distribución de los ingresos. Todas las empresas, independientemente de su tamaño, se ven afectadas, en particular en los sectores de la aviación, el turismo y de servicios como el comercio. Muchas ya enfrentan una importante disminución de sus ingresos, el aumento de la insolvencia y la pérdida de puestos de trabajo en sectores específicos, lo que tendrá un marcado impacto en el mercado laboral.

La reducción significativa de las actividades comerciales estimuló iliquidez en la mayoría de los empresarios, provocando incumplimientos de obligaciones adquiridas tanto a nivel interno como es el pago de nómina, servicios entre otros además de los compromisos externo con los bancos, proveedores, clientes, obligaciones tributarias, entre otras, provocando desconfianza. Según la encuesta muestra que un 90% de los microempresarios coinciden con lo anteriormente mencionado.

El sector comercio mostró resultados negativos por un largo tiempo y se prevé que algunos comercios no podrán retomar la marcha habitual y hacer frente a sus obligaciones, la crisis económica tiene un resultado incierto, tanto de inversores como de consumidores. Una persona que ha perdido el trabajo, aunque pueda ser de carácter transitorio, ajustará su consumo por temor a que sus ingresos no regresen al estado anterior. Un empresario que no percibe actividad en la demanda de sus productos no se motivará a ampliar fábricas o incorporar nuevas tecnologías a sus procesos productivos, y claro están las consecuencias de ello para la sociedad.

Figura 8.
Incumplimiento de obligaciones adquiridas por los empresarios

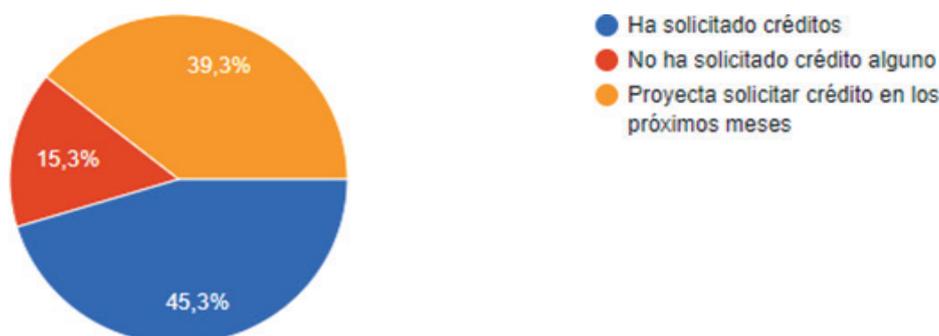


Los resultados de las encuestas nos permiten analizar que la reducción de ingresos provocada por el COVID 19 ocasiono trastornos en el pago de obligaciones adquiridas en este caso el incumplimiento se resalta incumplimientos con proveedores 35,3% familiares y amigos 22,7% bancos 22,7% entre otros.

En ese marco, el sector empresarial regional aceleró algunos cambios estructurales como aumento de la virtualización de las relaciones económicas y sociales, prevalencia del teletrabajo, así como la digitalización de procesos comunicacionales a un ritmo más rápido, comprobando que las empresas más avanzadas tecnológicamente aumentan sus ventajas en relación con las empresas atrasadas.

Estrategias para el retorno o permanencia de un trabajo seguro en las empresas del sector comercial.

Figura 9.
Medidas financieras para mantener las operaciones de las empresas



Ante la crisis y la falta de demanda los empresarios se vieron en la obligación de solicitar créditos a diferentes entidades bancarias con el propósito de mantener sus actividades comerciales, no obstante, algunos empresarios no solicitaron créditos ya que sus actividades se desarrollan de forma positiva con dificultades, pero en marcha, un porcentaje importante proyecta a un futuro solicitar créditos que caso de ser urgente.

Según el grupo Bancolombia “Serán \$13,5 billones disponibles para acompañar a aquellos clientes que han visto afectada su actividad económica, igualmente, se destinarán \$100 000 millones adicionales para clientes que no han podido acceder a crédito por su actual situación, el monto se suma a los más de \$14 billones que desembolsó Bancolombia a 91 000 pymes e independientes en 2020, además de los periodos de gracia y prórrogas por un saldo de \$3,5 billones”

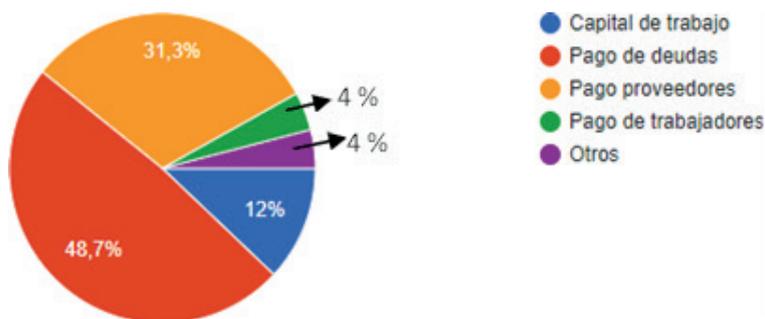
El propósito, reactivar las pequeñas y medianas empresas teniendo en cuenta que las Pyme representa 99% del tejido empresarial del país, mismas que aporta gran parte del PIB en Colombia, se trata de ayudar activar la economía.

La política monetaria administrada por los bancos centrales, consecuente con las necesidades de liquidez de la economía, se orienta a la reducción de los tipos de interés y a la aplicación de instrumentos que le permitan rebajar el costo de los recursos de las instituciones financieras y trasladar ese efecto a negocios y hogares.

Teniendo en cuenta que la crisis no se origina en el sector financiero, se pueden tomar medidas temporales que permitan flexibilizar las regulaciones en el mercado, como reducir los requisitos de reserva y las provisiones, bajar la adecuación del capital bancario y flexibilizarla, relajar los requisitos en las operaciones en línea (uso de firmas digitales), tener acceso a créditos de forma remota y aumentar los límites a las transacciones en línea. Para mejorar el flujo de recursos se sugiere aumentar las garantías en los créditos que hacen parte de los programas de deuda estatales, simplificar y elevar la velocidad de aprobación de estos. Las deudas empresariales con respaldo en recursos de los gobiernos les permiten a las pequeñas y medianas empresas reducir el riesgo y los costos, a lo que se suman la suspensión de los pagos de capital, la expansión de líneas de crédito y proveer préstamos con bajas tasas o sin intereses.

Figura 10.

Destinaciones principales de financiación

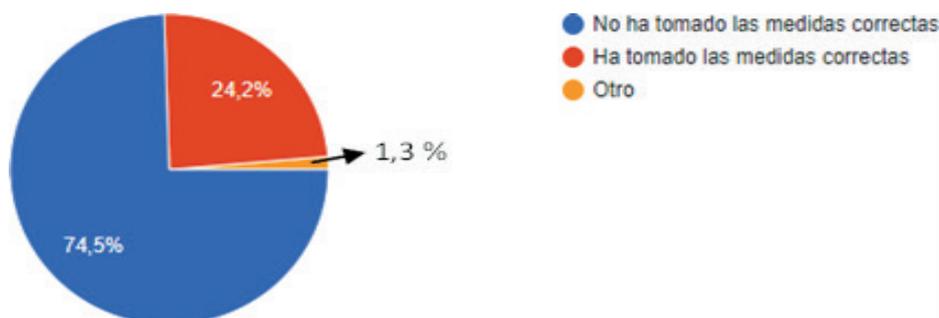


Un gran número de empresarios utilizaron las financiaciones obtenidas de diferentes bancos para pago, de deudas, como una de sus principales preocupaciones, esto con el fin de cumplir compromisos y mitigar la presión que esto genera, seguido a esto la segunda prioridad por parte de los empresarios está el pago a proveedores, a los cuales les dieron prioridad, un porcentaje menor opto por cumplir sus obligaciones con el capital de trabajo.

Como ha podido observarse, en Colombia la pandemia trae consigo retos e incertidumbre al igual que todos los países de América Latina, procurando fortalecer el sistema de salud nacional a la par de múltiples esfuerzos por mantener la economía activa para minimizar repercusiones sociales que maltraten el bienestar familiar y social adquirido.

Figura 11.

Actuación del gobierno frente el Covid-19



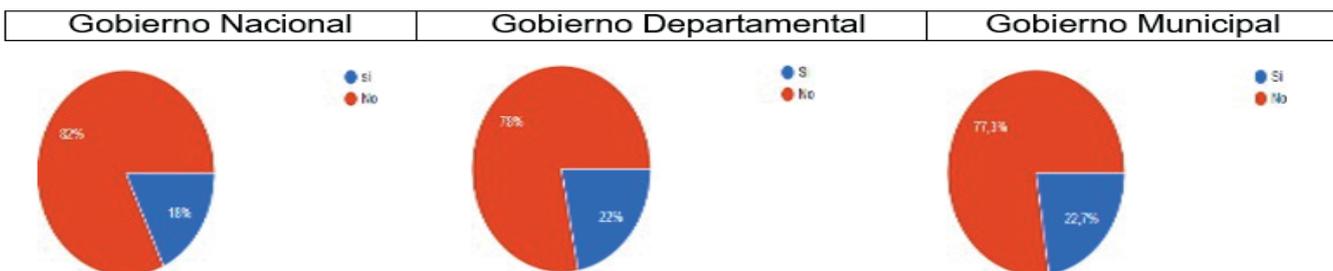
Según las encuestas realizadas a diferentes empresarios, el gobierno no ha tomado las medidas correctas para la reactivación económica de las Pyme. Sin embargo, una minoría de empresas se beneficiaron con las medidas que tomo el gobierno para mitigar las dificultades económicas provocadas por el COVID 19. Es importante mencionar que las dos líneas de garantías que implemento el gobierno están dirigidas a micro, pequeñas y medianas empresas con ventas de hasta 51 951 millones de pesos, de todos los sectores de la economía.

Garantía para pago de nóminas: un cupo para esta garantía por valor de 12 billones de pesos, esta garantía tendrá una cobertura del 90% y respaldará los desembolsos que efectúen las entidades financieras para financiar el valor de las nóminas mensuales, hasta por un total 2000 millones de pesos por empresa, el plazo podrá ser hasta de 36 meses y con un periodo de gracia mínimo de 6 meses.

Garantía para capital de trabajo: un cupo para esta garantía por valor de 3 billones de pesos, el monto a garantizar de esta línea será hasta de 2400 millones de pesos por empresa, con una cobertura del 80%, un plazo hasta de 36 meses y un periodo de gracia mínimo de 4 meses.

Figura 12.

Apoyo de los gobiernos a los empresarios para mitigar el efecto de la situación sanitaria COVID-19

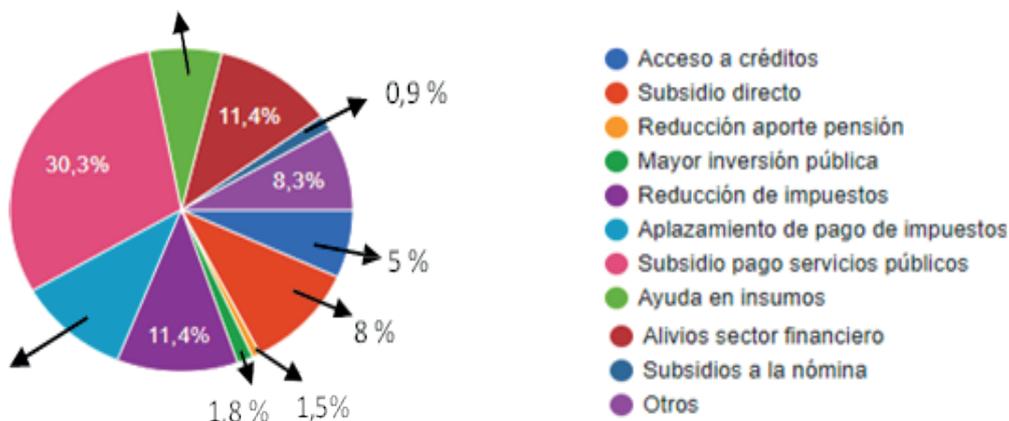


Según la CEPAL un gran segmento de empresarios manifiesta por medio de las encuestas realizadas que tanto el gobierno nacional, departamental y municipal no les presto el apoyo necesario para enfentar la coyuntura que provoco el covid 19, no obstante una minoria de empresas recibieron apoyo por parte de la diferentes entidades conoedoras de dichas dificultades.

Según la CEPAL las pequeñas y medianas empresas se caracterizan por presentar un mayor nivel de restricciones de acceso al crédito por su posición en el mercado, imposibilitando en muchos casos la adquisición de un préstamo o encareciendo los recursos. Las políticas se han enfocado en ayudar a las empresas para la obtención de créditos que permitan mejorar su flujo de caja en el corto plazo y diseñar esquemas que hagan posible su pago posterior a la crisis, apoyar las inversiones productivas por medio de subsidios y fortalecer los sistemas de pago digital. Los canales de transmisión de estas políticas también necesitan apoyo, sobre todo de las instituciones financieras que atienden las unidades productivas más pequeñas.

Figura 13.

Tipo de apoyo recibido por parte del Estado a los empresarios



Uno de los pilares de apoyo que el Estado extendió a los empresarios para mitigar las diferentes dificultades tanto económicas como logísticas, otros, están el subsidio a servicios públicos, seguido la reducción en algunos de los

impuestos como también alivios financieros, generando resultados positivos para la reactivación económica de las micro y Pequeñas empresas de Pasto Nariño.

Con el objetivo de respaldar a las MiPymes en Colombia que se han visto afectadas por la crisis del coronavirus, el Gobierno puso en marcha desde abril pasado, a través del Fondo Nacional de Garantías (FNG), el programa ‘Unidos por Colombia’.

La iniciativa busca evitar problemas de liquidez, despidos masivos y mantener a flote los negocios, gracias a un fondo por \$12 billones.

En el Programa ‘Unidos por Colombia’ el costo de las comisiones que el FNG cobra por la emisión de las garantías (regularmente pagado por el empresario) será asumido en esta ocasión por el Gobierno Nacional en un 50%.

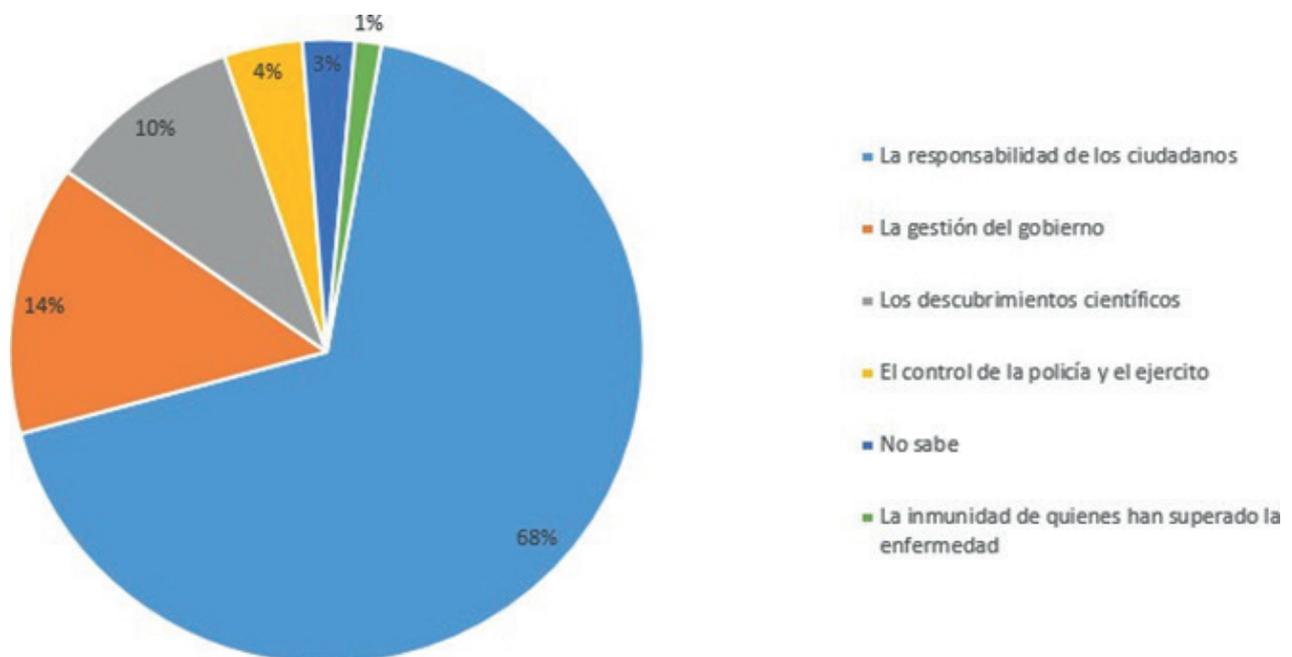
Este programa contará con una cobertura del 60% sobre el valor del crédito, donde el Gobierno Nacional, a través del FNG, asume el compromiso de respaldar al empresario en el 60% del valor de su crédito, facilitándole el acceso a la liquidez que requiere. Pueden tener acceso a este esquema las empresas (personas naturales o jurídicas) con ventas hasta por \$51 951 millones.

En este esquema el empresario podrá solicitar ante el sector financiero créditos con la garantía del FNG hasta por \$3316 millones. Los créditos tendrán un periodo de gracia de 4 meses y un plazo de entre 12 y 36 meses.

Estrategias implementadas por parte de las empresas de comercio para mitigar el impacto económico y social ocasionado por el covid-19.

Figura 14.

Aspectos a tener en cuenta para salir de la crisis sanitaria en las Micro y Pequeñas empresas de Pasto Nariño

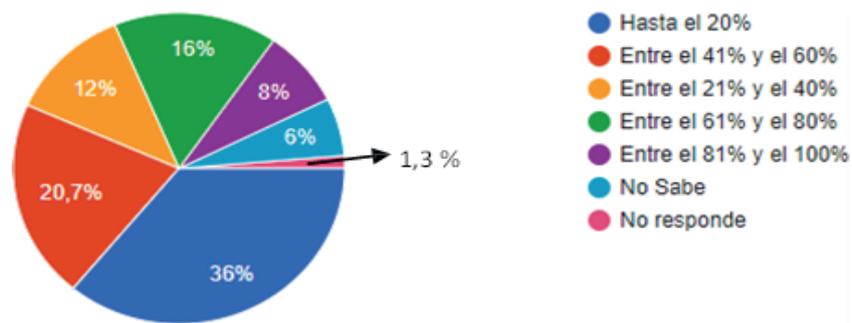


Los empresarios del sector comercial identifican la responsabilidad de los ciudadanos como primera medida a tener en cuenta para superar la crisis sanitaria alcanzando un 68% en las encuestas lo cual hace referencia a la responsabilidad de los ciudadanos, seguido por un 14% de los empresarios que confían en la gestión del gobierno para superar la mencionada crisis, no obstante, las investigaciones científicas alcanzan un 10% de popularidad en este importante sector, sin dejar de lado la importancia de la toma de conciencia de la ciudadanía como aporte esencial para mitigar la propagación del virus y poder reactivar las actividades económicas locales y regionales.

En general, las empresas han tenido que cerrar sus establecimientos y cesar de manera parcial o total sus actividades comerciales; algunos establecimientos encontraron algunas herramientas laborales como trabajo en casa, distribución por turnos o jornadas continuas para continuar con las actividades. Además, las empresas han encontrado también una ayuda en las herramientas tecnológicas, mientras que actividades como cafeterías y restaurantes, el servicio a domicilio ha sido una opción muy importante en el 61% de los casos las actividades empresariales se han restringido de manera parcial y un 10% de los establecimientos han pausado su actividad. En un bajo porcentaje se han realizado inversiones en tecnología o solicitados créditos para capitalización del negocio. Otro tipo de medidas que se han tomado es la inversión para dotación de los empleados o ajustes en el modelo de negocios para poder hacer frente a la situación económica actual.

Figura 15.

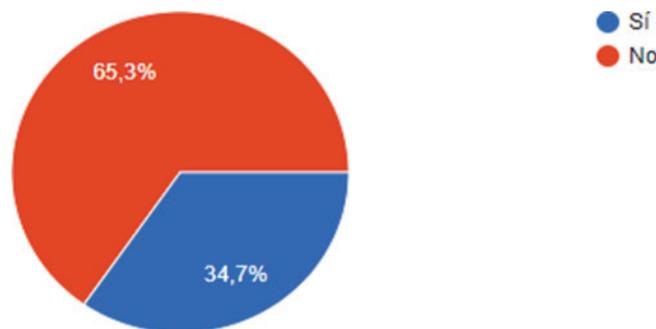
Porcentaje de cumplimiento de medidas de bioseguridad impuestas por el gobierno, para controlar la pandemia



Actualmente la mayoría de los empresarios encuestados creen que el 36% de la población del municipio de Pasto cumple con las medidas impuestas por el gobierno Nacional, de igual forma el 20,7% Cumplen con los protocolo de bioseguridad, seguidos a esta población está un porcentaje de 16% que cumple con los protocolos, el 12% de los empresarios encuestados manifestaron cumplir con la medidas, una minoría de empresarios que equivalen al 8% acataron los reglamentos impuestos, es relevante mencionar que el 6% tiene desconocimiento de los instructivos exigidos por el gobierno nacional y el 1,3% no tienen conciencia frente a esta situación sanitaria y efectos que puede causar el virus por el incumplimiento de protocolos de bioseguridad, generando así un alto riesgo de parálisis continua de las actividades comerciales.

Figura 16.

Porcentaje de desarrollo de trabajo en casa

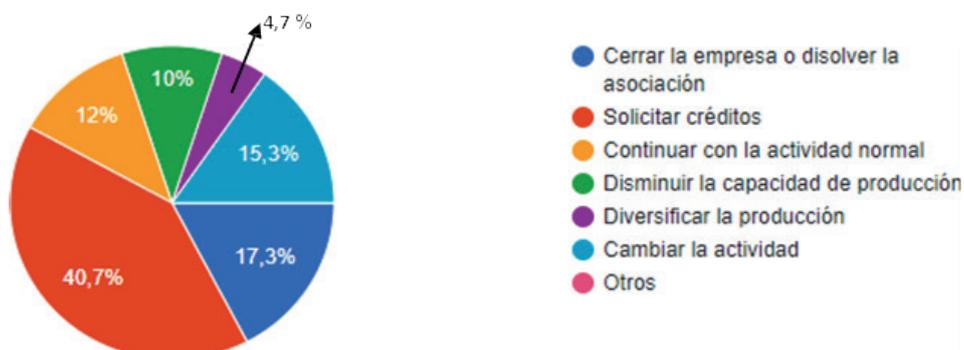


Según los resultados obtenidos, se evidencio que le 65,3% de los colaboradores no trasladaron sus actividades a sus casas, sin embargo, el 34,7%. Se vieron en la obligación de realizar sus diferentes actividades laborales desde casa. Si bien el teletrabajo no era algo nuevo en Colombia, pues se había ido implementando de a poco en diversas empresas, la llegada del covid-19 y las restricciones de movilidad impulsaron esta modalidad logrando que, en 2020, 209 173 empleados se convirtieran en tele trabajadores, fomentando un incremento de 71% con respecto a 2018, cuando solo había 122 278.

Así lo reveló el quinto estudio de Penetración y Percepción del Teletrabajo presentado este miércoles por el viceministro de Transformación Digital del Ministerio de las TIC, Iván Durán.

Figura 17.

Medidas a tener en cuenta a implementar en los negocios en caso de mantenerse la crisis sanitaria

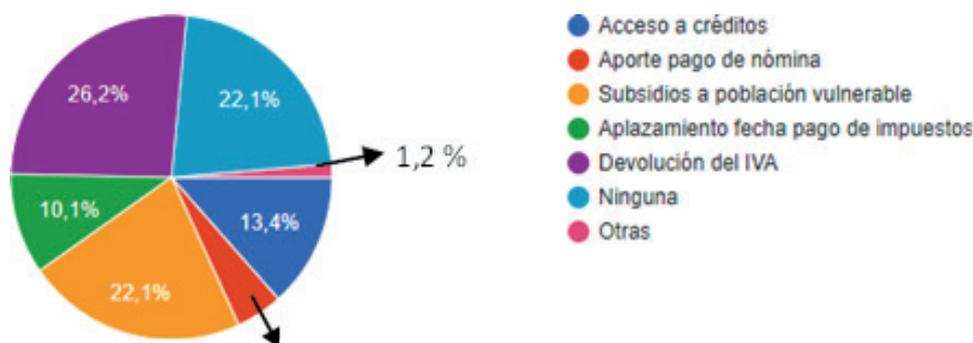


De acuerdo a ACOPI y FAEDPYME las medidas gubernamentales relacionadas con la adaptación de las empresas a la nueva realidad y la activación de la demanda, las financieras, de transformación digital y adopción de protocolos de bioseguridad que buscan garantizar la operación de las empresas; así como las tendencias a incrementar las actividades de ciencia tecnología e innovación e investigación, mejorar la gestión estatal y controlar la informalidad empresarial tienen una alta valoración por parte de los consultados, destacando que todos los tópicos fueron calificados por encima de 4,0 validándose la importancia del accionar de cada uno de ellos, de manera integral y complementaria.

Las medidas a tomar para enfrenta las dificultades que trago consigo el covid-19 es de vital importancia ya que de la ejecución de estas depende la reactivación y el funcionamiento de las diferentes actividades económicas, una de las medidas más importantes a poner en práctica por parte de las MIPYME es la solicitud de créditos, seguido contempla un cambio de actividad y como medida definitiva liquidación de dichos negocios como tal.

Figura 18.

Conocimiento de apoyos del gobierno hacia los empresarios para mitigar la coyuntura del COVID-19



Las medidas tomadas por el gobierno nacional entre estas, devolución del IVA, aplazamiento de pago de impuestos, y accesos a créditos, para algunos empresarios son las medidas correctas para mitigar los efectos causados por el COVID 19, es apreciable mencionar que solo algunos de las empresas comerciales recibieron estos apoyo, ya que el gobierno solo tuvo en cuenta a las grandes empresas, algunos pequeños empresarios manifiestan sentirse abandonados por las entidades competentes.

Según: Ontaneda considera que el gobierno está tomando acciones para otorgar liquidez a los sectores productivos con créditos que suman \$1150 millones provenientes de organismos multilaterales. Este apoyo está dirigido a aquellas empresas y actividades económicas que han logrado sostener fuentes de empleo en el aislamiento social procurando llegar a todo el tejido productivo, principalmente a las pequeñas y medianas empresas.

Tabla 3.
Principales medidas que el Gobierno debe establecer para ayudar a las MIPYMES en relación con la crisis del COVID-19

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Subsidios	85	56,67
Disminución de impuestos	29	19,33
No sabe	6	4,00
Prestamos	25	16,67
Mejoramiento de vías de acceso	3	2,00
Inversión en las pequeñas empresas	2	1,33
Total	150	100,00

El apoyo por parte del gobierno marco una diferencia relevante y fundamental para la reactivación de la economía en las MIPYMES entre las actividades fundamentales que el gobierno puso en marcha fueron los subsidios en un porcentaje 56,67% sumando a esto están la disminución de impuestos con un 19,33% además están los prestamos 16,67% que fueron parte fundamental de la reactivación de la economía, los pequeños emprendimientos recibieron inyección de capital en un 1,33% y como un complemento para la rápida reactivación económica se realizó un aporte de 2,00% al Mejoramiento de vías de acceso una minoría de las empresas que equivalen a un 4,00% no se enteraron sobre las ayudas de del gobierno en su debido momento.

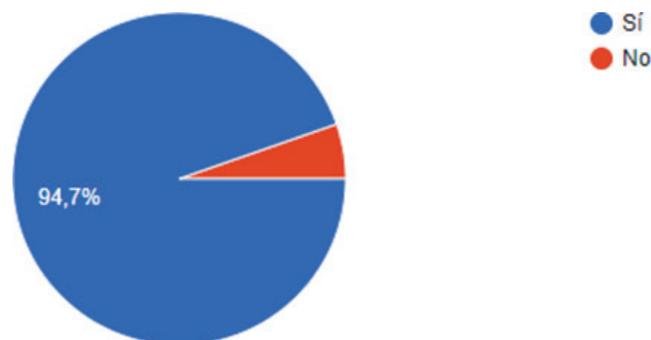
Teniendo en cuenta que en las últimas semanas los ingresos de las empresas se han visto reducidos como consecuencia de la crisis, el Gobierno Nacional, a través del Fondo Nacional de Garantías respaldará los créditos que las MIPYMES adquieran con el sistema financiero para el pago de sus nóminas y capital de trabajo. Además, ofrecerá una garantía para los trabajadores independientes.

Garantía para pago de nóminas: un cupo para esta garantía por valor de 12 billones de pesos. Esta garantía tendrá una cobertura del 90% y respaldará los desembolsos que efectúen las entidades financieras para financiar el valor de las nóminas mensuales, hasta por un total 2000 millones de pesos por empresa. El plazo podrá ser hasta de 36 meses y con un periodo de gracia mínimo de 6 meses.

Garantía para capital de trabajo: un cupo para esta garantía por valor de 3 billones de pesos. El monto a garantizar de esta línea será hasta de 2400 millones de pesos por empresa, con una cobertura del 80%, un plazo hasta de 36 meses y un periodo de gracia mínimo de 4 meses

Figura 19.

Conocimientos de protocolos de bioseguridad para regresar al normal ejercicio de actividades productivas



Uno de los temas relevantes a tratar fueron los protocolos de bioseguridad para regresar a las actividades económicas empresariales según la diferente información recolectada el 94,7% conoce y aplica las medidas impuestas como medidas de bioseguridad, no obstante, el 5,3% de los microempresarios no cuenta con el conocimiento de dichas medidas impuesta.

En esta “nueva normalidad”, aplicar el protocolo de bioseguridad para empresas es vital para cuidar a todos los miembros de tu organización y promover el bienestar y la salud. Con la progresiva reactivación económica muchas empresas están recibiendo de nuevo a sus colaboradores, mientras otras se preparan para hacerlo. En época de pandemia ese recibimiento requiere cuidar la salud de todos a través de una serie de medidas de bioseguridad en empresas que antes no existían.

1. Lavado de manos: la principal forma de cuidarnos: tu empresa debe disponer de todos los insumos necesarios para el proceso: jabón, agua limpia y toallas desechables. Poner al alcance de tus empleados alcohol glicerinado mínimo al 60% máximo 95%.

2. El lavado de manos debe ser cada 3 horas.

3. Distanciamiento social: los puestos de trabajo deben estar separados por 2 metros de distancia. No deben existir aglomeraciones de trabajadores en áreas comunes. En toda reunión debe garantizarse la distancia mínima.

4. Una nueva era para los elementos de protección personal: la empresa debe definir los EPP para la organización, dependiendo del sector pueden requerir diferentes elementos. Independiente de lo anterior, todas deben cumplir con la entrega de tapabocas y uso obligatorio en áreas concurridas. El empleador debe entregar y garantizar el recambio de estos. Cuando se trata de labores de aseo y manipulación de residuos los guantes son recomendables. Los EPP son para las actividades laborales, no para actividades fuera de su trabajo.

5. Limpieza y desinfección del lugar de trabajo: en tu empresa debe existir un protocolo e limpieza y desinfección permanente, especial atención a pisos, paredes, puertas, ventanas, muebles y todos los elementos que tengan contacto constante.

6. El procedimiento de limpieza y desinfección debe ser diario previo al ingreso de los empleados y antes del cierre. Está en manos de la empresa capacitar al personal de servicios generales

Los recursos económicos de las MIPYME suelen ser escasos según dicen de los empresarios, muchos de ellos no cuentan con los recursos necesarios para implementar los protocolos de bioseguridad sugeridos por el gobierno, no obstante, el 72% de los empresarios implementaron los protocolos pero un 28% de empresarios manifiesta no tener los recursos aun así muestras los deseos de volver a reactivar sus negocios aun teniendo dificultades económicas.

Figura 20.

Recursos con los que cuentan los empresarios para implementar los protocolos de bioseguridad y poder regresar a las actividades productivas

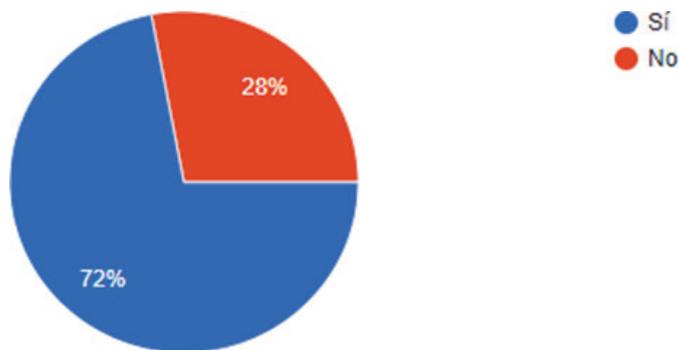
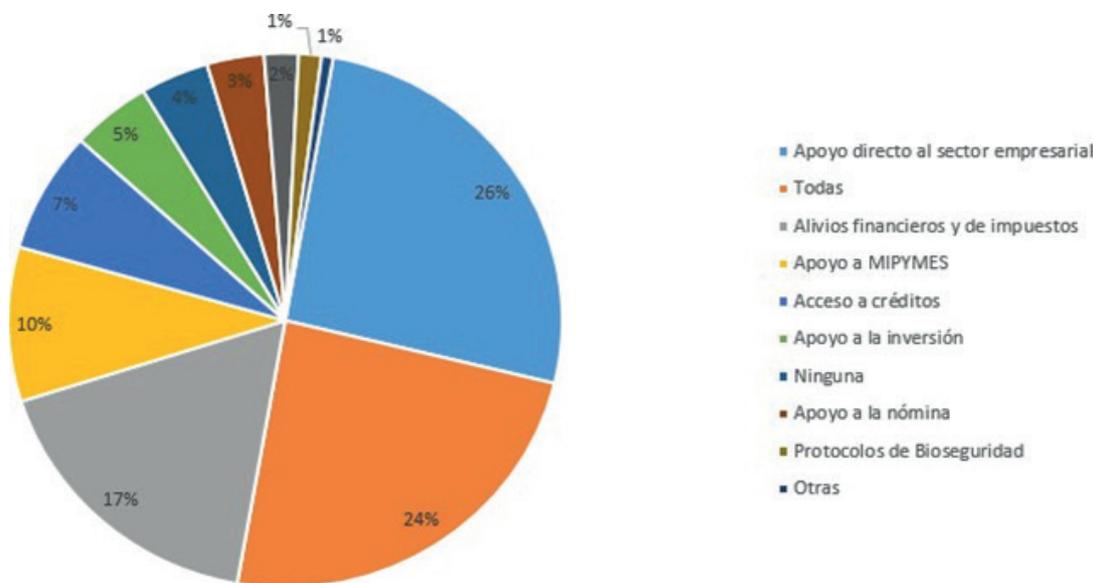


Figura 21.

Medidas de apoyo gubernamental a conocer por las MIPYMES



Las diferentes medidas ejecutadas por algunas entidades, frente a la crisis que ocasiono el COVID 19 en las MYPYMES fueron de gran ayuda para mitigar algunas de las dificultades que se les presentaron y que muchas de las empresas se vieron en la obligación de cerrar sus establecimientos como tal, otras de estas se encuentran en un trabajo arduo para poder recuperarse y volver a aparecer en el mapa de las empresas comerciales del departamento de Nariño que se encuentren registradas en la Cámara de Comercio de Pasto, no obstante, algunas empresas excepcionales crecieron y son aún más prosperas que antes de la pandemia.

El Sistema Nacional de Mipymes, creado por el artículo 3 de la Ley 905 de 2004, modificadorio del artículo 3 de la Ley 590 de 2000, es una herramienta de apoyo a la micro, pequeña y mediana empresa, que está conformado por:

1. El Consejo Superior de Microempresa: los estatutos internos actuales de este Consejo fueron expedidos a través del Acuerdo 001 de 2012 y Acuerdo 002 de 2013.
2. El Consejo Superior de Pequeña y Mediana Empresa: los estatutos internos de este Consejo fueron expedidos a través del Acuerdo 001 de 2012 y el Acuerdo 002 de 2013.
3. Los Consejos regionales, reglamentados mediante la Resolución 3205 de 2008 del Ministerio de Comercio Industria y Turismo. De conformidad con la Ley 590 de 2000, los Consejos Regionales para las MIPYMES, en cada departamento, tienen los siguientes objetivos.

Propiciar la investigación de mercados y planes de exportación sectoriales y regionales. Promover la creación de sistemas de financiación y acceso a capitales. La gestión tecnológica y del conocimiento de las MIPYMES. Propiciar el acompañamiento y asesoría de las MIPYMES. Los Consejos Regionales de MIPYMES están integrados por: el Gobernador del departamento o su delegado. Un representante de la Corporación Autónoma Regional. El Director de Planeación Departamental. El Director Regional del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA.

Un representante de la Asociación Colombiana de Pequeña y Mediana Empresa, ACOPI. Un representante de la

Federación de Comerciantes, Fenalco. Un representante de la Cámara de Comercio. En el caso de existir dos o más cámaras de comercio en una misma región dicho representante será elegido entre ellos. Un representante de los alcaldes municipales de cada departamento, el cual será elegido entre ellos mismos. Un representante de las Asociaciones de Pymes de la región. Dos (2) empresarios Pymes de la región designados por el Gobernador y los demás que considere pertinente el Gobernador. Dos (2) representantes de las Asociaciones de Microempresarios. Para analizar la situación actual de las empresas con respecto a las condiciones externas e internas que puede afectar a estas ya sea a corto mediano y largo plazo la matriz DOFA nos muestra con claridad cuáles son amenazas, debilidades, oportunidades y fortalezas, elementos que al tenerlos claros nos permite tener una visión global e integral de la verdadera situación.

Tabla 4.
Matriz DOFA Empresas comerciales de la ciudad de Pasto

Amenazas	Oportunidades
A1. Aumento en la inflación	O1. Condonación de impuestos a algunas empresas comerciales.
A2. Aumento en costo de los productos importados.	O2. Alianzas comerciales
A3. Inestabilidad económica	O3. Subsidios a la nómina del 40%
A4. Disminución en los ingresos de los clientes	O4: Nuevos segmentos de mercados
Debilidades	Fortalezas
D1. Falta de tecnología	F1. Mayor demanda de empleo (talento humano capacitado)
D2. Falta de financiamiento	F2. Implementación de servicios a domicilios
D3. Deficiencia en inventario	F3. Facilidad para modificación de razón social.
D4. Ausencia de capacitaciones	F4. Plataformas digitales (Marketing digital)

Tabla 5.
Estrategias Matriz DOFA

ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DO
F4-A1. Realizar ajustes internos para obtener apoyo de las diferentes entidades gubernamentales.	D1-O1. Implementación de portafolio virtual, por medio de plataformas empresariales.
F3-A2. Las empresas comerciales deben adquirir créditos financieros a bajos intereses, para compra de materia prima.	D2-O2. Invitación a nuevos inversionistas a participar en la empresa con capital razonable.
F2-A3. Realizar convenios con empresas educativas, para solicitar practicantes.	D3-O2. realizar contacto con los diferentes proveedores, para obtener mercancía en cantidad necesaria ya precios accesibles.
F1-A4. Realizar convocatorias para encontrar personal que cumpla diferentes funciones especializadas.	D4-O1-O4. Implantar estrategias para capacitar al personal en servicio al cliente enfocado a todos los segmentos de mercados.
ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DA
F1-O4. Contratar talento humano capacitado en fidelización de clientes.	D2-A1-A3. Identificar acuerdos de pago para disminuir impuestos.
F3-O3. Implementar el servicio de domicilios, para lograr una amplia cobertura.	D4-A4- Capacitar al personal interno en servicio al cliente.

Tabla 6.
Matriz PESTEL sector comercio

Análisis PESTEL Sector Comercio

Matriz de Análisis para actividades económicas de las MYPIME sector comercio

Factor	Detalle	Corto plazo, (de 1 mes o menos)	Plazo		Impacto
			Mediano Plazo (de 1 a 3 años)	Largo plazo (más d 3 años)	
Político	Inestabilidad política	Alteraciones del orden público y social, bloqueos, protestas en las diferentes vías de Nariño	x		Negativo

	Plan de desarrollo	Planificación y orientación de acciones administrativas departamentales, regionales y municipales durante todo el periodo del gobierno para generar entornos más competitivos.	x	Positivo
	Medidas de restricción	Implementación de medidas restrictivas para la movilización libre de las personas debido a la propagación de nuevas cepas del COVID -19	x	Negativo
Económico	Fluctuación de mercados.	Cambios constantes en las actividades del sector del comercio.	x	Negativo
	Aumento de inflación	Aumento de los precios de los productos debido al desequilibrio entre la oferta y la demanda.	x	Positivo
	Disminución de la deflación	Fomentar la inversión y promueve el uso de los recursos productivos.	x	Negativo
	Ayudas económicas entregadas por el gobierno	Diferentes ayudas adoptadas por el gobierno nacional para los diferentes sectores económicos	x	Positivo
	Reactivación	Proceso de reactivación de los diferentes sectores incluyendo el sector de comercio siguiendo las medidas y protocolos de bioseguridad	x	Positivo
	Desempleo	Aumento de las cifras de desempleo a causa de las dificultades financieras de las empresas.	x	Negativo
Social	Vacunación de la población	Progreso del plan nacional de vacunación	x	Positivo
	Nivel de ingresos	Disminución en los niveles de ingresos de las familias	x	Negativo
	Aumento de conciencia por el autocuidado	Debido al riesgo por el contagio del covid-19, se ha generado auto conciencia en el autocuidado	x	Positivo
Tecnología	Digitalización	Uso de tecnología para ingresar a otros mercados	x	Positivo
	Inversión de redes digitales	Mejora la atención la respuesta a los clientes a través de los servicios virtuales	x	Positivo
	Desarrollo de aplicaciones	Aplicaciones que ayudan a controlar el estado de salud de los trabajadores, que informen de manera oportuna los posibles síntomas. Aplicaciones para desarrollo de estrategias de marketing e impulsar la atención en los servicios	x	Positivo
	Velocidad de cambio de la tecnología	Encontrarse a la vanguardia de las innovaciones virtuales	x	Positivo
	Marketing digital	Manejo de las redes sociales, en aras del contacto con el cliente, proveedores o trabajadores.	x	Positivo

Ambiental	Residuos biodegradables	no	Tratamientos de desechos de elementos no biodegradables como plásticos debido a la alta demanda de domicilios	x	Negativo
	Residuos de uso de papel y contaminación de aire		Debido a las medidas de restricción de movilidad y de cuarentena implementadas por el gobierno nacional, se redujo la contaminación del aire y el consumo de papel en la empresa	x	Positivo
	Residuos Biológicos		Tratamientos de los desechos biológicos como los elementos de protección personal	x	Negativo
Legal	Protocolo de bioseguridad en espacios públicos		Dar cumplimiento a la resolución 1513 del 2020	x	Positivo
	Cumplimiento del protocolo general de bioseguridad	de	Dar cumplimiento a la resolución de 666 del 2020	x	Positivo

Análisis Matriz PESTEL

En la matriz PESTEL se describen los factores externos que inciden sobre las actividades económicas del sector comercio, facilitando el análisis de los principales generadores de cambio y si estos pueden llegar a ser positivos o negativos, evidenciando las principales consecuencias de la influencia del entorno, describe las particularidades de los factores que componen el análisis PESTEL, los cuales son:

- **Factor Político:** se define como la medida en que la legislación y las acciones realizadas por el gobierno afectan tanto de forma positiva como negativa a las MYPIMES. Partiendo de este concepto se identificaron factores como la inestabilidad política y las medidas de restricción las cuales generarían efectos negativos, por último, el plan de desarrollo departamental y municipal que tendría un impacto positivo. Las consecuencias de estos factores se podrán evidenciar en un plazo medio, en el rango de 1 a 3 años.
- **Factor económico:** en este factor se analizaron los aspectos enfocados al impacto económico, identificando la fluctuación de mercados, el aumento de la inflación y el crecimiento en las cifras de desempleo como factores negativos. Así mismo, se determinaron factores como la reactivación económica, las ayudas económicas entregadas por el gobierno y la disminución de la inflación, como aquellos que pueden generar un impacto positivo.
- **Factor Social:** en este factor se analizaron aspectos sociales que permitieron identificar las tendencias de la sociedad actual ante la pandemia, los cuales son: la vacunación de la población y el aumento de la conciencia por el autocuidado, contribuyendo a un desarrollo positivo de la sociedad. Entre tanto, los niveles de ingreso se consideran como un impacto negativo ya que producto de la pandemia este factor disminuyó exponencialmente. Las consecuencias de estos factores se verán reflejadas en un plazo medio, en el rango de 1 a 3 años.
- **Factor tecnológico:** para el desarrollo de este factor se tuvo en cuenta la capacidad de avance de las nuevas tecnologías, la influencia y el cambio que puedan aportar en el futuro. Factores como la digitalización, el desarrollo de aplicaciones, la velocidad de cambio de la tecnología y el mercadeo digital, y la inversión en redes digitales, los cuales generan un impacto positivo para las organizaciones en un plazo corto, no mayor a 1 mes.
- **Factor ambiental:** este factor está dado por el análisis de aquellos cambios realizados en materia ambiental y ecológica. Factores como el bajo nivel de tratamiento de residuos no biodegradables y residuos biológicos, provocaron un impacto negativo en el medio ambiente el cual puede ser mayor en un plazo medio, entre 1 y 3 años. Como factor positivo se tiene la reducción del uso del papel y de la contaminación del aire debido a las medidas restrictivas y periodos de cuarentena implementadas por el gobierno nacional.
- **Factor legal:** son analizados los diferentes cambios en la normativa legal relacionada a las empresas del sector servicios y el Covid-19. Normativas como la resolución 1513 del 2020, la resolución 666 del 2020 y el decreto 003 del 2020, generaron un impacto positivo de forma inmediata en las organizaciones.

CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos por medio de las encuestas, se puede evidenciar que las empresas comerciales se encontraron con infinidad de obstáculos, los cuales las detuvieron en su crecimiento empresarial, afectando principalmente el músculo financiero, seguido la calidad de vida de los colaboradores.

Muchas de las MiPyMES se vieron en la obligación de cambiar, o modificar su razón social y en muchos otros casos extremos y radicales la liquidación de sus empresas.

Algunas de las estrategias implementadas para la supervivencia y reactivación económica de las diferentes empresas comerciales fue la creación de portafolio virtual por medio de catálogos que les permitió llegar a nuevos clientes.

Para el desarrollo económico de las empresas comerciales los empresarios optaron por acceder a créditos a bajos interés, con el propósito de solventar sus obligaciones y poder mantenerse en el mercado con el fin de mantenerse en el mercado.

Las estrategias implementadas por algunas de las empresas para mitigar el impacto económico fue el aprovechamiento de la tecnología a gran escala para la oferta de los diferentes productos por diferentes medios.

Una de las estrategias ejecutadas por las empresas fue el servicio a domicilio con el fin de llegar a más clientes potenciales de diferentes segmentos, dicha actividad implementada como una alianza estratégica.

Algunos de los empresarios manifestaron que fue muy poco el apoyo por parte de los entes gubernamentales, como también se evidenció falta de reglamentación jurídica de las empresas en cuestión.

RECOMENDACIONES

Se sugiere a las empresas comerciales tomar acciones en el mantenimiento y conservación de las diferentes plataformas virtuales para explotarlas de forma eficiente a corto, mediano y largo plazo, con el propósito de mantener y aumentar la cartera de diferentes segmentos de clientes potenciales.

Se recomienda estar al pendiente de las normas y leyes implementadas por las diferentes entidades gubernamentales ya que se evidenció desconocimiento en diferentes áreas, las cuales les pueden servir como apoyo y orientación para un crecimiento empresarial constante.

Es importante continuar con el servicio de domicilios porque es otra forma de obtener ingresos y posicionar a las empresas comerciales en el mercado, enfocados a clientes potenciales de zonas apartadas de las diferentes áreas.

Capacitar al talento humano en áreas como Marketing digital, multinivel y servicio al cliente para mantener o conservar, los diferentes segmentos de con el fin de fidelizar clientes potenciales.

Realizar alianzas estratégicas que les permita, solventar los diferentes vacíos económicos que se dieron a causa de la crisis provocada, con el propósito de fortalecer y permanecer en el tiempo.

Como recomendación implementar ahorros a largo plazo, como un seguro para enfrentar las diferentes crisis que se puedan presentar, esto les dará fortalezas y capacidades en las diferentes áreas.

Realizar sociedades a corto, mediano y plazo que les permita completar y diversificar las diferentes actividades el objetivo de una meta en común.

Como recomendación relevante tener en orden y debidamente registrada toda la papelería, impuestos por ley que les permita mostrar la liquidez de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACOPI. (2021). Impacto de la COVID-19 en las Mipymes colombianas. https://www.acopi.org.co/wp-content/uploads/2020/12/impacto_covid_web-1.pdf

Actualícese. (2014, mayo 29). Definición de una empresa comercial. <https://actualicese.com/definicion-de-una-empresa-comercial>

Alcaldía de Pasto. (2020, abril 1). “Fast Domicilios”. Asocapitales. <https://www.asocapitales.co/html/alcaldia-de-pasto-lanzo-la-aplicacion-fast-domicilios>

Ámbito Mundial. (2020, abril 23). La empresa de bikinis y las 40 más que se reconvirtieron y son éxito. El Tiempo. <https://www.eltiempo.com/economia/empresas/empresas-que-se-reconvirtieron-en-la-pandemia-487666>

Berrios, M. (2020, abril 16). COVID-19: Estimular la economía y el empleo. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_741889/lang--es/index.htm

Bravo Molina, D. (s.f.). Perspectivas y retos de la economía nariñense frente al COVID-19. Cámara de Comercio de Pasto. <https://www.ccpasto.org.co/perspectivas-y-retos-de-la-economia-narinense-frente-al-covid-19/>

Cámara de Comercio de Pasto. (s.f.). Capacitación digital para los empresarios y comerciantes de la ciudad de Pasto. <https://www.ccpasto.org.co/con-una-masiva-participacion-la-camara-de-comercio-de-pasto-realizo-una-capacitacion-digital-para-los-empresarios-y-comerciantes-de-narino/>

Cámara de Comercio de Pasto. (2020, octubre). Estado actual de empresas y negocios en el departamento de Nariño. <https://www.ccpasto.org.co/wp-content/uploads/2020/12/Impacto-del-Covid-19-en-las-Empresas-en-el->

Departamento-de-Nari%C3%B1o.-Octubre.pdf

Congreso de Colombia. (2008, julio 16). Ley 1221 de 2008: Teletrabajo. Diario Oficial.

Correa, G. H. (s.f.). La financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales en Iberoamérica. Instituto Iberoamericano del Mercado de Valores. <https://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2017/03/estudiocompleto.pdf>

Daniel, S. (2008). Metodología de la investigación.

Diario AS Colombia. (2020, marzo 9). Coronavirus: ¿Qué son las MiPymes en Colombia? https://colombia.as.com/colombia/2020/04/10/actualidad/1586478056_168729.html

El Tiempo. (2020, octubre 4). Por COVID-19, 10% de microempresas colombianas se declara en quiebra. <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/coronavirus-impacto-de-la-pandemia-en-las-microempresas-de-colombia-541512>

En Colombia. (s.f.). Fondo Colombiano de Modernización y Desarrollo Tecnológico - FOMIPYME. <https://encolombia.com/economia/economicolombiana/emprendimiento/fomipyme/>

Forbes. (2020, julio 24). Pymes Forbes: así va la hoja de ruta para la recuperación de las pymes. <https://forbes.co/2020/07/24/25-empresas/25pymesforbes-asi-va-la-hoja-de-ruta-para-la-reactivacion-de-las-pymes/>

Grupo Bancolombia. (2021, marzo 19). 400.000 pymes y pequeños negocios recibirán \$13,5 billones en nuevos créditos de Bancolombia para acompañar su recuperación. <https://www.bancolombia.com/wps/portal/acerca-de/sala-prensa/noticias/productos-servicios/creditos-para-pymes-para-apoyar-la-recuperacion>

Hernández Sampieri, R. (s.f.). Metodología de la investigación. Universidad Centroamericana. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Herrera, M. (2020, abril 23). La realidad no COVID-19. Resultados por COVID-19. Dinero. <https://www.dinero.com/buscador?query=covid%2019>

Instituto Nacional de Contadores Públicos. (2017, septiembre 14). Las pymes son la verdadera locomotora económica colombiana. <https://incp.org.co/las-pymes-la-verdadera-locomotora-economica-colombiana/>

Mejía Jervis, T. (2020, agosto 27). Investigación descriptiva. Lifeder. <https://www.lifeder.com/investigación-descriptiva/>

Meza Cascante, L. G. (s.f.). El Paradigma Positivista y la Concepción Dialéctica del Conocimiento. <https://Tecdigital.Tec.Ac.Cr/Revistamatematica/Contribucionesv4n22003/Meza/Pag1.Html>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2020, abril 24). Resolución 666 de 2020. <https://Coronaviruscolombia.Gov.Co/Covid19/Decretos/Protocolo-666-De-2020.Html>

Ministerio de Transporte. (2020, marzo 20). Decreto 439 de 2020.

OECD. (2019). Perspectivas 2019 sobre Pymes y Empresariado. <https://Www.Oecd-Ilibrary.Org/Sites/65ec5d34-Es/Index.Html?Itemid=/Content/Component/65ec5d34-Es>

Ordoñez Rodríguez, S. J. D., & Díaz Florez, Y. A. (2012, abril 10). Investigación de Mercado para determinar la implementación de un Mapa Virtual de Ventas para el conocimiento de los resultados comerciales, en la Pymes de la ciudad de Ocaña. <http://Repositorio.Ufpso.Edu.Co:8080/Dspaceufpso/Bitstream/123456789/1246/1/Investigacion%20de%20mercado%20para%20determinar%20la%20implementacion%20de%20un%20mapa%20virtual%20de%20ventas.Pdf>

Padilla, S. (2018, febrero 21). ¿Cuál es la mayor preocupación de las Pymes? <https://Www.Elespectador.Com/Noticias/Economia/Cual-Es-La-Mayor-Preocupacion-De-Las-Pymes-La-Competitividad/>

- Peláez, J. A., De Antonio Lorenzo, P., & Cañizares Pacheco, E. (s.f.). Estudios de Impacto Económico. <https://www.pwc.es/es/sector-publico/assets/brochure-estudios-impacto-economico.pdf>
- Perilla Fontecha, M. A. (s.f.). Pymes y Globalización en Colombia. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14086/Pymes%20y%20globalizacion%20en%20colombia.pdf?sequence=2&isallowed=Y>
- Portafolio. (2020, agosto 19). Así funciona la ayuda económica para pymes respaldada por el FNG. <https://www.portafolio.co/economia/pymes-ayuda-economica-para-pequenas-empresas-como-presentar-solicitud-y-quienes-pueden-aplicar-543792>
- Portafolio. (2020, octubre 5). Microempresas, las más afectadas por la pandemia. <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/microempresas-las-mas-afectadas-por-la-pandemia-545344>
- Quintero Reatiga, J. S. (2018, abril 10). Las pymes en Colombia y las barreras para su desarrollo y perdurabilidad. Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17949/QuinteroReatigaJuanSebastian2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Raya Prado, J. M. (s.f.). Método analítico. Buscador.com. <https://www.buscador.com/metodo-analitico/>
- Rodríguez, G. F. J., & Zuñiga, R. I. A. (2020, octubre 19). Análisis del déficit económico que presentan las MiPymes a causa del Covid-19 en Colombia. Congreso de Colombia.
- Rodríguez, K., Ortiz, O., Quiroz, A., & Parrales, M. (2020, noviembre 26). El e-commerce y las Mi PYMES en tiempos de Covid-19. Espacios. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n42/a20v41n42p09.pdf>
- Rodríguez Jiménez, A. (2017, julio 1). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Redalyc. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- S.A. (s.f.). Innovación empresarial. McGraw-Hill Education. <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448614224.pdf>
- Significados.com. (2019, agosto 5). Significado de emprendimiento. <https://www.significados.com/emprendimiento/>
- Software DELSOL. (s.f.). Capacidad de endeudamiento. <https://www.sdelisol.com/glosario/capacidad-de-endeudamiento/>

FINANCIACIÓN

Ninguna.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Maura Alexandra Narváez Costain, Cristhian Camilo Vallejo Lopez, Jonattan Alexis Zambrano Estrada, Claudia Magali Solarte Solarte.

Curación de datos: Maura Alexandra Narváez Costain, Cristhian Camilo Vallejo Lopez, Jonattan Alexis Zambrano Estrada, Claudia Magali Solarte Solarte.

Análisis formal: Maura Alexandra Narváez Costain, Cristhian Camilo Vallejo Lopez, Jonattan Alexis Zambrano Estrada, Claudia Magali Solarte Solarte.

Investigación: Maura Alexandra Narváez Costain, Cristhian Camilo Vallejo Lopez, Jonattan Alexis Zambrano Estrada, Claudia Magali Solarte Solarte.

Metodología: Maura Alexandra Narváez Costain, Cristhian Camilo Vallejo Lopez, Jonattan Alexis Zambrano Estrada, Claudia Magali Solarte Solarte.

Administración del proyecto: Maura Alexandra Narváez Costain, Cristhian Camilo Vallejo Lopez, Jonattan Alexis Zambrano Estrada, Claudia Magali Solarte Solarte.

Recursos: Maura Alexandra Narváez Costain, Cristhian Camilo Vallejo Lopez, Jonattan Alexis Zambrano Estrada, Claudia Magali Solarte Solarte.

Software: Maura Alexandra Narváez Costain, Cristhian Camilo Vallejo Lopez, Jonattan Alexis Zambrano Estrada, Claudia Magali Solarte Solarte.

Supervisión: Maura Alexandra Narváez Costain, Cristhian Camilo Vallejo Lopez, Jonattan Alexis Zambrano Estrada, Claudia Magali Solarte Solarte.

Validación: Maura Alexandra Narváez Costain, Cristhian Camilo Vallejo Lopez, Jonattan Alexis Zambrano Estrada, Claudia Magali Solarte Solarte.

Visualización: Maura Alexandra Narváez Costain, Cristhian Camilo Vallejo Lopez, Jonattan Alexis Zambrano Estrada, Claudia Magali Solarte Solarte.

Redacción – borrador original: Maura Alexandra Narváez Costain, Cristhian Camilo Vallejo Lopez, Jonattan Alexis Zambrano Estrada, Claudia Magali Solarte Solarte.

Redacción – revisión y edición: Maura Alexandra Narváez Costain, Cristhian Camilo Vallejo Lopez, Jonattan Alexis Zambrano Estrada, Claudia Magali Solarte Solarte.