

**DIAGNÓSTICO DEL IMPACTO SOCIOECONÓMICO POR EL EFECTO DEL  
COVID19 EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR DE  
SERVICIOS DE LA CIUDAD DE PASTO**

**MARLY GISSELA CARDENAS DIAZ  
CARLOS DANIEL HORMAZA PANTOJA  
ANA SOFIA NARVAEZ MIER**

**UNIVERSIDAD CESMAG  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2022**

**DIAGNÓSTICO DEL IMPACTO SOCIOECONÓMICO POR EL EFECTO DEL  
COVID19 EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR DE  
SERVICIOS DE LA CIUDAD DE PASTO**

**MARLY GISSELA CARDENAS DIAZ  
CARLOS DANIEL HORMAZA PANTOJA  
ANA SOFIA NARVAEZ MIER**

**Trabajo de grado en la modalidad de monografía – investigación para optar  
al título de administrador de empresas**

**ASESORA**

**Mg. Gloria Alicia Rivera Vallejo**

**UNIVERSIDAD CESMAG  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2022**

NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

---

Director

---

Jurado

---

Jurado

San Juan de Pasto, junio 2022

El pensamiento que se expresa en esta obra  
es de exclusiva responsabilidad de sus  
autores y no compromete la ideología de la  
Universidad CESMAG

## AGRADECIMIENTOS

Los autores agradecemos a:

A Dios, por ser la guía en todo el proceso para realizar este trabajo y terminar con éxito.

A la Universidad CESMAG, por abrirnos las puertas y permitirnos formarnos como profesionales.

GLORIA ALICIA RIVERA VALLEJO por su dedicación, quien, con sus conocimientos, experiencia y su motivación ha contribuido con el éxito de este proyecto.

CLAUDIA MAGALI SOLARTE SOLARTE, ANA LUCIA CASANOVA Por su apoyo y acompañamiento durante el proceso en la realización de nuestro trabajo de grado y ser la guía en nuestro aprendizaje.

A todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron con su tiempo y esfuerzo para la realización de este trabajo.

*MARLY GISSELA CARDENAS DIAZ  
CARLOS DANIEL HORMAZA PANTOJA  
ANA SOFIA NARVAEZ MIER*

## DEDICATORIA

### *A Dios*

**Por darme sabiduría y fuerza para realizar y terminar este proceso, por brindarme los conocimientos necesarios que me ayudaron a crecer día a día, gracias a Él por darme la oportunidad de ser la persona que soy hoy, a pesar de todas las barreras y dificultades del camino. Por obsequiarme a unas personas maravillosas que me dan amor, comprensión y ternura.**

### *A mi familia*

**Ellos han sido el soporte y la guía que me llevaron a obtener lo que tengo y lo que soy, gracias a su cariño y tiempo, gracias a su responsabilidad, a su generosidad y su amor incondicional.**

### *A mi novio*

**Santiago, Por todos los momentos de acompañamiento y cariño, comprensión en los lapsos de adversidades, por su gran corazón y sentimientos que me contagia cada día, que me hace mejorar y avanzar en este camino que nos ha marcado Dios.**

### *A mis amigos*

**Por todas las risas y traspachadas que permitieron que estos 5 años sean de los mejores de mi vida, solo con ellos pudo ser este sueño posible y verdadero, nunca voy a olvidar lo feliz que fui a lado de ellos, espero de todo corazón que el camino de cada uno esté lleno de bendiciones y prosperidad por ser las personas que son, alegres y cariñosos.**

## **A DIOS**

Por todas sus bendiciones, por ser la guía en todo mi camino y convertirme en una persona fuerte que no decae fácilmente, de igual manera por indicarme siempre la mejor salida en situaciones difíciles y enfrentar las adversidades con resiliencia, por todos los momentos vividos que dejan una gran experiencia para mi vida logrando terminar con triunfo todo el proceso.

## **A MI FAMILIA**

Con todo mi corazón, especialmente a mis padres ALBERTH y MILENA inicialmente por creer en mis capacidades también por ser las personas que han estado presentes en todo momento con su apoyo incondicional dado que ante las dificultades en ningún momento me dejaron sola, también por brindarme todo su amor, sus consejos y por enseñarme e inculcarme valores que permitieron convertirme en la persona que soy hoy en día, encaminada hacia el cumplimiento de mis objetivos de vida.

A mi hermano por estar presente en muchas situaciones de vida y enseñarme una de las mejores cualidades que es la paciencia. Al resto de mi familia por sus buenos deseos y confianza en mí.

## **A MI HIJA**

VALERIA, por mostrarme el verdadero amor y convertirse en la fuerza necesaria en cada mañana, a ella gracias por llegar a mi vida a brindarme tanta felicidad y ser la fuente de inspiración para cumplir con esta meta profesional y luchar por un futuro mejor.

## **A MI NOVIO**

ANDRES, con todo mi amor y cariño por ser mi compañero de vida y estar siempre presente en cada una de las situaciones buenas y malas, por escucharme, motivarme a salir adelante y por ser el apoyo que necesito para tomar buenas decisiones.

## **A MIS AMIGOS**

Que en la formación profesional se convirtieron en el soporte para continuar con este trabajo, por su esfuerzo y dedicación que facilitaron sacar adelante cada una de las obligaciones académicas con éxito.

**A Dios.**

**Por regalarme la oportunidad de culminar esta etapa de mi vida, ser la guía en el camino en los momentos difíciles, y darme la fuerza necesaria para continuar. Gracias por regalarme unos padres maravillosos que con su esfuerzo y dedicación hicieron de mí una persona de bien.**

**A mis Padres.**

**Carlos y Betty por ser mi admiración y ejemplo a seguir, por regalarme una familia extraordinaria, por siempre brindarme su apoyo, comprensión y amor incondicional en cada una de las etapas de mi vida, por nunca dejarme ni hacerme sentir solo sin importar la situación por la que esté pasando, educándome por el camino correcto y con su ejemplo impulsarme a ser una persona mejor.**

**A mi hermano.**

**Juan David que ha estado presente en mi vida apoyándome, dándome consejos, y compartiendo muchos momentos especiales de mi vida, por ser un ejemplo seguir de superación y dedicación en la vida.**

**A mis abuelos.**

**Carmen, Arturo y Ligia por ser parte fundamental en mi vida, apoyándome y demostrándome todo su amor día a día, ayudándome a superar los obstáculos de la vida y guiándome por el camino correcto.**

**A mi novia.**

**Karina por demostrarme su apoyo incondicional y su amor cada día de mi vida, por ser mi compañera de lucha, compartiendo momentos buenos y malos, por regalarme su compañía, sus consejos para crecer como persona, e impulsarme a conseguir todo lo que me propongo en la vida. Por ser mi apoyo y motivación cuando las cosas se ponen difíciles para salir adelante.**

**A mis Amigos.**

**Por compartir momentos especiales a lo largo de la carrera, por el apoyo para culminar este trabajo de la mejor manera, llevándome lo mejor de cada uno de ellos.**



## RESUMEN ANALÍTICO DE ESTUDIO

**Programa académico:** Administración de empresas

**Fecha de elaboración del RAE:** 11/03/2022

**Autores de la investigación:** Marly Gissela Cárdenas Diaz, Carlos Daniel Hormaza Pantoja, Ana Sofia Narváez Mier

**Asesor:** Gloria Alicia Rivera Vallejo

**Título completo de la investigación:** Estudio del impacto socioeconómico por el efecto del covid19 en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios de la ciudad de pasto.

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

**Descripción:** El presente proyecto tiene como finalidad investigar y analizar el nivel de afectación social y económico que ha ocasionado la pandemia Covid – 19 en las micro y pequeñas empresas correspondientes al sector servicios que se encuentran en la ciudad de Pasto, de igual manera conocer y evaluar las estrategias que han sido empleadas para mitigar dicho impacto.

**Contenido:** Dentro del contenido que se presenta en el proyecto se encuentra:

En el capítulo uno aparece el problema de investigación en donde el tema es el impacto socioeconómico y su línea de investigación es perteneciente a gestión y competitividad puesto que el problema que se presenta tiene que ver con el sector de los servicios dado que ha sido uno de los más perjudicados por la pandemia del Covid 19. Dentro del objetivo general del trabajo esta determinar el impacto del Covid 19 en el desarrollo socioeconómico de las micro y pequeñas empresas del sector servicios de la ciudad de Pasto.

En el capítulo dos encontramos los antecedentes nacionales e internacionales de igual manera en el marco contextual se cuenta la relación de la investigación a nivel general en Colombia y de manera más específica en la ciudad de pasto del departamento de Nariño. Para el marco teórico se utilizó la teoría del cambio y la metodología de la EVPA como soportes teóricos.

El capítulo tres incluye la metodología la cual se enfoca en el paradigma positivista y un enfoque cuantitativo además el método a utilizar será el empírico analítico y el tipo de investigación es descriptiva- analítica.

Por último, en el capítulo cuatro se establecen los resultados encontrados en la investigación realizado utilizando métodos de recolección de información como la entrevista hacia emprendedores y empresarios que tengan empresas pertenecientes al sector servicios.

### **Metodología:**

El paradigma es positivista, el enfoque cuantitativo, método empírico analítico, tipo de investigación descriptiva analítica, población de 1.117 y tamaño de la muestra es de 286 empresas de servicios aplicando al 50%, técnicas de recolección de la información la encuesta aplicada a las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Pasto.

La investigación se encuentra en la línea de gestión y competitividad, puesto que se tratar de buscar opciones innovadoras y tecnológicas conforme a las exigencias del mercado, en este caso como contrarrestar la pandemia de Covid 19, y los efectos adversos, y determinar cómo se daría la reinversión para mantener la vigencia en el mercado de las micro y pequeñas empresas, para así aumentar la rentabilidad y generar ingresos, proponiendo estrategias que permitan afrontar los cambios, facilitando el estudio de mercados regionales, nacionales e internacionales

### **Conclusiones:**

El gobierno en Colombia no ha tenido un buen manejo de la pandemia de covid-19 en ninguna de las dimensiones, tanto sociales como económicas, ya que la distribución de las ayudas no fue equitativa y por ende las grandes empresas se vieron en la necesidad de sostenerse por sí mismas y las micro y pequeñas empresas cerraron, despidieron colaboradores y en el peor de los casos quebraron después de tantos años de esfuerzo y dedicación por parte de sus propietarios.

Muchos empresarios a causa de no poder trabajar con normalidad cerraron de manera temporal o definitiva sus negocios ocasionando inestabilidad social y económica. Otros por su parte vieron una oportunidad para reinventarse y emplear estrategias y caminos que den la salida a esta crisis por ende además de adaptar las medidas de bioseguridad empezaron a realizar el teletrabajo, así como también el uso de redes sociales para lograr la transformación tecnológica de los procesos con el fin de seguir funcionando.

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

## **Recomendaciones:**

Las empresas de servicios deben seguir cumpliendo con las disposiciones y recomendaciones emitidas por el gobierno y las autoridades de salud, para controlar y tener un manejo adecuado de la pandemia, que permita la reactivación económica del sector, sin dejar de preservar la salud de los trabajadores y clientes.

Las empresas deben fortalecer su flujo de caja, para de esta manera garantizar la seguridad de los fondos, y en situaciones de riesgo o de amenazas poder tener soportes que permitan afrontar las crisis sin afectar totalmente las operaciones de la empresa, acuerdos con proveedores, materia prima y trabajo de los empleados.

Establecer dentro de las organizaciones equipos de toma de decisiones de emergencia, en donde se establezcan estrategias y se marque los objetivos del plan, garantizando que se tomen decisiones de la manera más rápida y acertada posible, como también evaluar los puntos fuertes y débiles para ajustar los procesos en momentos de crisis.

Es necesario estar en constante análisis del mercado y del mundo para estar a la vanguardia de los tiempos, así como también realizar proyecciones a corto, mediano y largo plazo para de esta manera generar estrategias que permitan el posicionamiento y la estabilidad en el tiempo, permitiendo el crecimiento de los procesos y por ende la expansión de las empresas.

Establecer el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en cada una de las empresas de servicios, y no solo en tiempos de crisis. Establecer un sistema de vigilancia de la salud, como la categorización de los riesgos, y las respectivas afiliaciones de los empleados. garantizar la seguridad de los entornos de trabajo mediante la limpieza y desinfección de estos espacios, cumpliendo con los requisitos de gestión de la higiene de las autoridades de salud pública regionales y nacionales.

## **Bibliografía**

ALCALDÍA DE PASTO. Gobierno Nacional despliega más recursos para reactivación empresarial \$7.900 millones para empresas Mipymes a través de línea de crédito "Pasto Responde" (en línea) :8 octubre, 2020 (consultada 8, febrero, 202), disponible en <https://www.pasto.gov.co/index.php/noticias-desarrollo-economico/3669-gobierno-nacional-despliega-mas-recursos-para-reactivacion-empresarial-7-900-millones-para-empresas-mipymes-a-traves-de-linea-de-credito-pasto-responde>

CÁMARA DE COMERCIO DE PASTO. IMPACTO ECONOMICO: Por Covid – 19 en Nariño. (en línea). En pasto (Nariño): 3 de mayo del 2020. Segunda edición (consultada 21, septiembre, 2021), disponible en: [https://www.ccpasto.org.co/wp-content/uploads/2020/10/Impacto-econ%C3%B3mico-por-covid-19-en-Nari%C3%B1o\\_Edicion\\_2-1.pdf](https://www.ccpasto.org.co/wp-content/uploads/2020/10/Impacto-econ%C3%B3mico-por-covid-19-en-Nari%C3%B1o_Edicion_2-1.pdf). P. 25

CHAVES CASTRO, Álvaro H, Análisis sobre la evolución del COVID-19 en Colombia: ¿se alcanzará el pico de contagio? (En línea), 1 de enero 2021, volumen 8 Numero 1. Disponible en <https://revistas.utadeo.edu.co/index.php/TyE/article/view/1672/1629>

CANDELO-VIÁFARA J. M. (2021). Índice mensual de incertidumbre financiera y económica (IMIFE) para la economía colombiana. Lecturas De Economía, (95), 85-104. Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/lecturasdeeconomia/issue/view/3800/791>

DOBLES, ZÚÑIGA Y GARCÍA. El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento (en línea). En: Revista Virtual, Matemática Educación e Internet. (Costa Rica): S.F (consultada, abril, 202), disponible en <https://tecdigital.tec.ac.cr/revistamatematica/ContribucionesV4n22003/meza/pag.html>

ECONOMIA Y NEGOCIOS. Economía colombiana se desplomó 5,7 % por cuenta de la pandemia (en línea). En: El Tiempo (Colombia): 4, agosto, 2020 (consultada: 28, septiembre, 2020). Disponible en la dirección electrónica (<https://www.eltiempo.com/economia/sectores/economia-de-colombia-se-desplomo-por-la-pandemia-de-coronavirus-529352>).

EVOLUCIÓN y DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO EN PASTO (SETP) (en línea). En: Pasto): 208 (consultada 27, febrero, 202), disponible en <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/634/4496/208mariahidalgo.pdf?sequence=&isAllowed>

EL TIEMPO. Apoyo al tejido empresarial colombiano va en cerca de \$ 63 billones (en línea). En: EL TIEMPO en Colombia (Bogotá): 28 diciembre, 2020 (consultada 24, septiembre, 2021), disponible en <https://www.eltiempo.com/economia/empresas/empresas-y-sectores-que-han-recibido-las-ayudas-del-gobierno-en-pandemia-55743>

MINSALUD. “Tenemos un pequeño porcentaje que no respeta los protocolos y que puede generar una afectación muy grande” (en línea). En: MINSALUD: (consultada 25, septiembre, 2021), disponible en <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Tenemos-un-peque%C3%B1o-porcentaje-que-no-respeta-los-protocolos-y-que-puede-generar-una-afectacion-muy-grande.aspx>

PY+. EMPRENDEDORES, Así pueden acceder al subsidio para pago de nómina de sus pymes (en línea). En: PY+: (consultada 25, septiembre, 2021), disponible en <https://www.pymas.com.co/ideas-para-crecer/agentes-de-cambio/subsidio-pymes-nomina-gobierno>

**Anexos:**

Se presenta un anexo que es el formato de encuesta a las empresas de servicios de la ciudad de Pasto.

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	16
1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACION	17
1.1. TEMA DE INVESTIGACION	17
1.2. LINEA DE INVESTIGACION	17
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION	17
1.3.1. Descripción del problema	17
1.3.2. Formulación del problema	19
1.4. OBJETIVOS	19
1.4.1. Objetivo general	19
1.4.2. Objetivos Específicos	20
1.5. JUSTIFICACIÓN	20
1.6. VIABILIDAD	21
1.7. DELIMITACIÓN	22
2. MARCO REFERENCIAL	23
2.1. ANTECEDENTES	23
2.2. MARCO CONTEXTUAL	26
2.2.1. Macrocontexto	26
2.2.2. Microcontexto	27
2.2.3. Reseña histórica	29
2.3. MARCO LEGAL	32
2.4. MARCO TEÓRICO	35
2.5. MARCO CONCEPTUAL	39
3. METODOLOGÍA	41
3.1. PARADIGMA	41
3.2. ENFOQUE	41
3.3. MÉTODO	42
3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN	43
3.5. POBLACION Y MUESTRA	44

3.5.1. Población	44
3.5.2. Muestra	44
3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	45
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	46
4.1. NIVEL DE AFECTACIÓN ECONÓMICO Y SOCIAL POR LA INFLUENCIA DEL COVID 19 EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS	46
4.2. ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS POR PARTE DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO PARA MITIGAR EL IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL OCASIONADO POR EL COVID19	52
4.3. EVALUAR LAS ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS POR PARTE DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PARA MITIGAR EL IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL OCASIONADO POR EL COVID 19.	58
BIBLIOGRAFÍA	71
ANEXOS	78

## INTRODUCCIÓN

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

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

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

La búsqueda de estas estrategias es de la gran importancia para ayudar a minimizar los problemas que trajo para las empresas de servicios, debido a que en la ciudad no contamos con industria, ni fabricas que permitan levantarnos con rapidez de esta situación, la mayor parte de la economía están basadas en este tipo de empresas y si por la coyuntura no pueden reinventarse, ocasionara no solo una dificultad económica sino social, que nos tomara años en recuperarnos.

La investigación permite con certeza llegar a la raíz de lo que está ocasionando los problemas de este tipo de organizaciones a través del estudio de situaciones reales que se viven en la ciudad para proponer soluciones que se adapten al contexto social, económico y cultural, para permitir que estas empresas logren seguir su funcionamiento en el tiempo, sostenibilidad y tranquilidad que la pandemia nos ha quitado.



## **1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN**

Impacto socioeconómico.

### **1.2. LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y competitividad

La investigación se encuentra en la línea de gestión y competitividad, puesto que se tratar de buscar opciones innovadoras y tecnológicas conforme a las exigencias del mercado, en este caso como contrarrestar la pandemia de covid 19, y los efectos adversos, y determinar cómo se daría la reinversión para mantener la vigencia en el mercado de las micro y pequeñas empresas, para así aumentar la rentabilidad y generar ingresos, proponiendo estrategias que permitan afrontar los cambios, facilitando el estudio de mercados regionales, nacionales e internacionales.

### **1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Descripción del problema**

De acuerdo, con Azuara<sup>1</sup> miembro activo de la división de mercados laborales del Banco Interamericano de Desarrollo el Observatorio Laboral Covid – 19 muestra cómo se perdió el 7.7% del empleo formal en la región, es así como en países como Chile, Colombia, México o Uruguay la proporción de empleos perdidos estaba en el sector de los servicios, donde hay un número alto de trabajadores formales e informales de bajos ingresos. Es así como, “la crisis ha puesto al mundo del trabajo de rodillas y ha incrementado la desigualdad e inequidad en jóvenes, mujeres, trabajadores temporales, ocasionales y Pymes”<sup>2</sup>.

De igual forma, “En América Latina, más de 2.700.000 empresas formales se verían obligadas a cerrar por los efectos económicos del COVID-19, lo que equivaldría a perder 8,5 millones de empleos en los próximos 6 meses. Para el caso de Colombia, 40.000 empresas cerrarían sus puertas”<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> OVIEDO, Juan. La pandemia regional. (en línea). En: DINERO. No. 597 (sep., 2020); p. 34 - 35

<sup>2</sup> *Ibíd.*, p. 34

<sup>3</sup> ACTUALICESE. Cuántas empresas en Colombia se verían forzadas a cerrar sus puertas por culpa de la pandemia (en línea). En: ACTUALICESE en Colombia (Bogotá): 3 julio, 2020 (consultada 9, septiembre, 2020), disponible en <https://actualicese.com/cuantas-empresas-en-colombia-se-verian-forzadas-a-cerrar-sus-puertas-por-culpa-de-la-pandemia/>

Por otra parte, el aumento de casos positivos de Covid 19<sup>4</sup> en la ciudad de Pasto ha ocasionado un incremento en el desempleo hasta de un 25%, registrando descensos en el número de personas ocupadas del 0,63 y del 2.58%, lo que ha contribuido a generar mayores situaciones de violencia y criminalidad en la ciudad, puesto que las microempresas al igual que las pequeñas empresas están requiriendo cada vez menos colaboradores, puesto que no existen los recursos para mantener las nóminas y demás compromisos adquiridos.

Además, el sector de los servicios ha sido uno de los más perjudicados por cuanto se han cerrado diferentes establecimientos como restaurantes y hoteles, a causa de una política de seguridad por parte del gobierno nacional, para evitar aglomeraciones en el caso del primero, con el fin de evitar el contagio en la ciudad y de esta manera aplanar su curva, ocasionando el cierre parcial o definitivo de los negocios, dejando grandes pérdidas económicas, endeudamiento por parte de sus dueños y pérdida de empleo para los colaboradores; además cualquier entrada para los propietarios de estas empresas deberá ser destinada para cumplir con las elevadas sumas en arriendos y demás compromisos.

En este sentido, también se presenta la dificultad de llegar a un acuerdo con los dueños de los establecimientos para lograr la rebaja en las mensualidades, a causa de que al estar cerrados durante tanto tiempo no se lograron conseguir los recursos necesarios para cumplir la obligación pactada en el contrato ya que solo “el 7% de los propietarios han conseguido acceder a acuerdos con sus inquilinos”<sup>5</sup> como pronóstico se tiene el cierre total de varios establecimientos de servicio porque no tienen como mantenerse, perdiendo parcial o totalmente su vida productiva, y por parte de los dueños la búsqueda de préstamos para cumplir con las altas sumas de dinero por concepto de costos fijos.

Igualmente, la reducción del aprovechamiento de espacios en los locales de servicio para atender a los clientes, donde la capacidad se limitó de manera considerable, a causa de que el gobierno implanto la decisión de que cada cliente o clientes, deberán estar por lo menos a dos metros de distancia del siguiente, para poder ejercer control sobre la pandemia, por lo que se puede presentar la disminución en el número de clientes para tomar el servicio y por ende la reducción de ganancias de manera considerable, al no poder atender a toda la demanda de clientes en cada establecimiento.

---

<sup>4</sup> CUARENTENA COLOMBIA. Cuarentena Colombia: ¿Cuándo podrán abrir los hoteles? (en línea). En: as (Colombia): 5, junio, 2020 (consultada: 0, octubre, 2020). Disponible en la dirección electrónica [https://colombia.as.com/colombia/2020/05/05/actualidad/588699832\\_269994.html](https://colombia.as.com/colombia/2020/05/05/actualidad/588699832_269994.html)

<sup>5</sup> TOQUE DE queda en Pasto. (en línea). En: El Congreso (Pasto): 24, julio, 2020 (consultada: 27, septiembre, 2020). Disponible en la dirección electrónica <http://www.revistaelcongreso.com/actualidad/toque-de-queda-en-pasto/>.

Por otra parte<sup>6</sup>, se identificó la poca afluencia de las personas en los establecimientos de servicio después de determinada hora, a causa de la imposición de toques de queda en la ciudad de Pasto después de las 0 de la noche como medida para que la gente permanezca en su vivienda y evitar la propagación del virus, esto conllevó a tomar decisiones como por ejemplo la implementación del pico y cédula, sin embargo, esta medida se suspendió los días sábado y domingo, respetando el toque de queda que anteriormente se menciona. Esto origino el cierre temprano de las empresas de servicios, reduciendo el tiempo de operación, y por ende la capacidad de recepción de ingresos.

En este orden de ideas, el caso de uno de los servicios más afectados<sup>7</sup>, es el sector hotelero, debido a las fuertes restricciones impuestas por el gobierno para los viajeros, como la cancelación de distintos eventos masivos y llegada de varios extranjeros al departamento de Nariño, y hasta la fecha no se ha podido definir un panorama claro para la reactivación de este sector dadas la condiciones por las que se está pasando y la falta de recursos que permitan mitigar de cierta manera la problemática afectada.

Finalmente, en el caso particular de la ciudad de Pasto, por encontrarse en zona fronteriza, el impacto ha generado una situación económica muy complicada, al estar cerrada la frontera con el vecino país de Ecuador, y los demás accesos de entrada a la ciudad, obligando a cerrar estos establecimientos de forma indefinida, como la pérdida de empleo de personas que trabajan en estas empresas, por lo que se debe buscar de manera acelerada estrategias e implementación de protocolos para que este importante sector pueda reactivarse y aportar a la economía regional y nacional que tanto lo necesita.

### **1.3.2. Formulación del problema**

¿Cómo el efecto del Covid 19 impactó el desarrollo socioeconómico de las micro y pequeñas empresas del sector servicios de la ciudad de Pasto?

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar el impacto del Covid 19 en el desarrollo socioeconómico de las micro y pequeñas empresas del sector servicios de la ciudad de Pasto.

---

<sup>6</sup> Ibíd., p.6

<sup>7</sup> CUARENTENA COLOMBIA. Óp. Cit., Disponible en la dirección electrónica [https://colombia.as.com/colombia/2020/05/05/actualidad/588699832\\_269994.html](https://colombia.as.com/colombia/2020/05/05/actualidad/588699832_269994.html).

### 1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de afectación económico y social por la influencia del covid 19 en las micro y pequeñas empresas de servicios.
- Identificar estrategias para el retorno o permanencia de un trabajo seguro en las empresas que conduzcan al fortalecimiento y desarrollo socioeconómico de las empresas.
- Evaluar las estrategias implementadas por parte de las empresas de servicios para mitigar el impacto económico y social ocasionado por el covid 19.

### 1.5. JUSTIFICACIÓN

A nivel nacional, teniendo en cuenta los datos suministrados por Juan Daniel Oviedo, director del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas afirma que “el Producto Interno Bruto (PIB) del segundo trimestre del año tuvo una caída del 5,7 %, frente al mismo periodo del 2019, por cuenta de los efectos de la pandemia de coronavirus”<sup>8</sup>. En este sentido se puede considerar que ha sido uno de los crecimientos más negativos que ha tenido Colombia en los últimos años, de allí la necesidad de analizar el impacto que ha ocasionado el Covid 19 en el sector de servicios, más exactamente en la ciudad de Pasto.

Las micro y pequeñas empresas de servicios<sup>9</sup>, son parte fundamentales en el desarrollo económico y social de la ciudad de Pasto, aportando al dinamismo y crecimiento regional. Desde el punto de vista productivo, este tipo de empresas son una importante fuente de empleo en la región, lo que quiere decir que la comunidad y la economía dependen directamente de las empresas mencionadas anteriormente.

En estas circunstancias que se viven por la pandemia, es notorio que las micro y pequeñas empresas han considerado la importancia de la transformación del sistema que manejan, acoplándose a las nuevas tendencias o tecnologías. De alguna manera los empresarios han despertado la capacidad y la necesidad de aprovechar eficientemente las oportunidades, y claramente una de ellas es emplear la estrategia de acercarse al cliente, en lo que se conoce como redes sociales, páginas web o a través de domicilios. En el diario Portafolio<sup>10</sup> se afirma que el 76%

---

<sup>8</sup> ECONOMIA Y NEGOCIOS. Economía colombiana se desplomó 5,7 % por cuenta de la pandemia (en línea). En: El Tiempo (Colombia): 4, agosto, 2020 (consultada: 28, septiembre, 2020). Disponible en la dirección electrónica (<https://www.eltiempo.com/economia/sectores/economia-de-colombia-se-desplomo-por-la-pandemia-de-coronavirus-529352>).

<sup>9</sup> TELLO CABELLO, Sara Inés. Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país: Introducción. En: LEX Facultad de derecho y ciencia política. No. 4 (204); p. 203 – 28.

<sup>10</sup> TRANSFORMACIÓN DEL. Transformación del negocio, la apuesta de las pymes en la pandemia (en línea). En: Portafolio (Colombia): 26, junio, 2020 (consultada: 28, septiembre, 2020). Disponible en la dirección

de los empresarios han tomado la decisión de encaminarse hacia la modificación de su negocio para contrarrestar la pandemia, de las cuales el 22% ha cambiado por las oportunidades que se le presentan actualmente, el 2% identifica la necesidad de llegar al cliente sin esperar que él se vincule con la empresa, también se encuentra empresas (3% y 9%) que han tomado medidas drásticas, como por ejemplo darle un giro al sistema de servicios o encaminar sus objetivos hacia otra parte respectivamente.

Como consecuencia de la pandemia, se ha evidenciado el esfuerzo de acoplarse a los cambios que han tenido que adoptar las micro y pequeñas empresas para poder continuar con sus actividades, donde se destaca la capacidad de adaptarse a una nueva vida, a nuevas medidas y estrategias diferentes a su actividad económica, como por ejemplo adoptar las medidas sanitarias tanto en sus establecimientos como en los domicilios que realicen, siendo receptivas frente a la nueva realidad, tratando de ver la situación como una inversión a su negocio.

Además, con la implementación del protocolo que el gobierno ha determinado, las micro y pequeñas empresas pueden lograr reactivar sus actividades y de esta manera dar inicio nuevamente a la economía de la región, ya que este tipo de empresa tiene una gran participación en cuanto a la generación de empleo formal. Por otro lado, el trabajo que tienen las empresas de ofrecer su servicio de manera distinta permite que las personas que están vinculadas laboralmente a ellas, mantengan su empleo y se controle de alguna forma el aumento de la tasa de desempleo y aspectos sociales como la inseguridad en la región.

Para la ciudad de Pasto es de gran importancia, que se dé inicio la reactivación económica y social de manera gradual, y que por medio de este estudio se generen ciertas estrategias que permitan minimizar el riesgo y el impacto de esta situación, estableciendo los procedimientos necesarios que garantice el normal funcionamiento de las empresas de servicios en la ciudad, y de esta manera se de apertura a nuevas formas de negocio y de la tan anhelada reinversión que se habla por estos últimos meses.

## **1.6. VIABILIDAD**

El desarrollo de la propuesta sobre el diagnóstico del impacto socioeconómico por el efecto del covid 19 en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios de la Ciudad de Pasto, es viable ya que, existe la facilidad de acceder a información actual del efecto del COVID 19 en el campo social y económico, y de esta manera tratar de contribuir por medio de estrategias a la reactivación gradual de las mismas, ya que hace parte importante del progreso de la ciudad.

---

electrónica <https://www.portafolio.co/economia/transformacion-del-negocio-la-apuesta-de-las-pymes-en-la-pandemia-54247>).

También, se cuenta con el apoyo y asesoría de los docentes de la universidad Cesmag, igualmente con las distintas organizaciones que hacen parte de la investigación, para llevarla a cabo de manera eficiente, además de herramientas virtuales y plataformas de consulta (DANE, cámara de comercio, entre otras).

### **1.7. DELIMITACIÓN**

La investigación pretende realizar el diagnóstico del impacto socio económico causado por el Covid-19 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios en el municipio de San Juan de Pasto por ser empresas que aportan a la economía regional, se llevará a cabo en el año 2021 y primer semestre del año 2022.

## 2. MARCO REFERENCIAL

### 2.1. ANTECEDENTES

#### A NIVEL NACIONAL

“MUESTRA COMERCIAL: IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL DE COVID 19 EN COLOMBIA PARA NO ECONOMISTAS”, cuyo autor es LUIS EDUARDO PINO médico con formación administrativa y económica, realizado en el año 2020.

Como **objetivo general** se tiene, analizar el impacto social y económico de la crisis actual en Colombia. Y como **objetivos específicos** se tiene:

- Conocer la crisis actual en Colombia.
- Determinar los escenarios posibles y las políticas para enfrentarlo.
- Estudiar las posibles oportunidades de la crisis como la transformación empresarial.

Entre las **conclusiones** están:

- La crisis actual en Colombia no es una dicotomía entre salud y economía y mucho menos una lucha por alcanzar una tendencia estadística.
- Es imprescindible la reapertura de la economía, pero esta debe ser gradual, identificando primero como se van a abrir algunos sectores a través de protocolos de protección para los trabajadores.
- Dentro de los retos que trae el impacto económico, está la adaptación y el sostenimiento del nuevo ambiente laboral online y remota

#### APOORTE

Principalmente este estudio es la base para conocer la situación actual a nivel nacional, en donde se muestra el fuerte impacto en la realidad económica. Colombia al ser un país con ingresos medios y bajos se ve afectado negativamente, además, su economía en desarrollo aún es frágil y no ha estado en la capacidad de afrontar una crisis de este tamaño por lo cual es muy importante una reactivación económica teniendo en cuenta los protocolos necesarios y de esta manera beneficiar el panorama económico en el país.

#### A NIVEL INTERNACIONAL

“EVALUACION DEL IMPACTO DE LA COVID-19 EN LAS MIPYMES Y PREPARACION DE LA NUEVA NORMALIDAD”, cuyo autor es ITC NOTICIAS, realizado en el año 2020.

Como **Objetivo general** se tiene evaluar el impacto de la COVID-19 en Las Mipymes y la preparación de la nueva normalidad, y **como objetivos** específicos se tiene:

- Diagnosticar la situación de las Mipymes por COVID-19.
- Determinar la implementación de protocolos de bioseguridad de las Mipymes por COVID 19.
- Evaluar la efectividad de las medidas y protocolos por parte de las Mipymes.

Entre las **conclusiones** están:

- La necesidad de reforzar la **resiliencia** de las pymes para soportar futuras crisis; la necesidad de intensificar los esfuerzos para la **digitalización** de las pymes; el aumento de la **apertura y la inclusividad** de las cadenas de suministro; y la utilización de la crisis para velar por que las empresas de todo el mundo sean más **sostenibles e inocuas para el clima**.
- Encontrar soluciones que permitan a estas pymes lograr permanecer en tiempos de covid-19 y reforzar las soluciones que tecnológicas que les permitan llegar al cliente en cualquier parte del mundo, como una opción para adaptarse al futuro económico de las empresas.
- Va a ser interesante analizar cómo las empresas responden a los desafíos que enfrentan sus empleados al tratar de balancear las demandas de la vida familiar con la vida del trabajo ahora que estamos todos volcados al home office

## **APORTE**

Se debe hacer un llamado especial al aumento de la colaboración nacional e internacional para la adaptación a los nuevos estándares y normativas que no cabe duda de que van a surgir como resultado de la pandemia de la COVID-19, por ejemplo, nuevos requisitos de mercado, como estándares sobre calidad, seguridad alimentaria o requisitos de salud y seguridad, y también estándares y normativas en materia de protección, resiliencia y gestión de riesgos.

## **A NIVEL INTERNACIONAL**

“DESAFÍOS Y NUEVOS ESCENARIOS GERENCIALES COMO PARTE DE LA HERENCIA DEL COVID-19”, cuyos autores son VICTOR MARTIN-FIORINO universidad católica de Colombia, Colombia y GIOVANNI E. REYES Universidad del Rosario, realizado en el año 2020.

Como **objetivo general** se tiene, analizar las implicaciones y desafíos que se han tenido en la pandemia del coronavirus covid-19. Y como **objetivos específicos** se tiene:

- Identificar la tendencia y efectos generales que meses atrás no eran percibidos.



- Considerar el cambio que ha tenido en el producto interno bruto en países como Estados Unidos, España, Reino Unido, Francia y Alemania.
- Analizar los cambios socio-económicos y políticos, que podrían afectar los componentes estructurales en países y sociedades.

Entre las **conclusiones** están:

- La situación actual en el mundo se vio perjudicada gracias a la pandemia del covid-19, esto ha hecho que los países se envuelvan en adecuaciones y medidas de seguridad para poder contener el virus, tanto así que la economía perdió muchos puntos y los comercios tuvieron que cerrar o modificarse para poder salir adelante.
- Existen países como Nueva Zelanda que implementaron estrategias para la contención del virus y que este además no cause mayores daños en la economía; entre estas medidas esta, medidas de aislamiento riguroso para la población, mantener los contactos en lo que se dio a llamar “burbuja social-personal” y fomentar el trabajo a distancia. Muchos países deben implementar esta forma de prevención y así mirar los resultados positivos a los que se puede llegar.
- Para la sociedad empresarial está claro que la pandemia es una amenaza para la salud y la vida, pero además puso en crisis el empleo, el trabajo y la cohesión social. Teniendo en cuenta esto no se puede dejar de lado las crisis mundiales que en el mundo ya existía antes del virus, para esto se debe implementar estrategias que no solo salven la vida y el trabajo actual, sino también para una vida estable en las próximas décadas y para las próximas generaciones.

## **APORTE**

En medio del covid-19 se puede ver que no todo es malo y que se puede no solo sobrevivir al virus sino vivir con él, para las empresas es de suma importancia tomar las mejores decisiones gerenciales, así poder seguir adelante afrontando los cambios que por fuerza mayor se debieron tomar, por otra parte se entiende que para algunas empresas que han podido adaptarse, han subido sus números gracias a que sus costos bajaron y sus ganancias en algunos casos subieron pero que en la mayoría se han mantenido estables, el ser humano es capaz de cambiar constantemente y eso es lo que los ha mantenido en pie, no hay que dejar que por la situación se dejen caer, más bien levantarse más fuerza utilizando la inteligencia que se les ha otorgado.

## 2.2. MARCO CONTEXTUAL

### 2.2.1. Macrocontexto

Para esta investigación el macro contexto que se toma es Colombia y el Departamento de Nariño, dado que se pretende conocer cuál ha sido el impacto hacia las micro y pequeñas empresas de servicios ocasionado por la pandemia Covid 19.

Para empezar, es importante destacar que el año pasado por “la expansión del Covid 19 en Colombia, ha dejado una tasa de crecimiento del producto interno bruto (PIB) nunca antes vista en la historia del país, con una caída de -6,8%, a más de 3,75 millones de personas desempleadas<sup>11</sup>. Sin duda esta ha sido una de las peores crisis para el país, generando preocupación en los colombianos en el último año.

En Colombia el tejido empresarial está constituido principalmente por las microempresas, la cuales tienen una participación del 93%, sin embargo, son las que desaparecen con mayor facilidad a diferencia de las grandes empresas. Estas tienen mayores oportunidades ya que están mejor establecidas y tienen una reserva que les permite cumplir con todos los requerimientos legales y sobrevivir en el tiempo, adaptándose más fácilmente a los cambios.

Lo que más preocupa a las micro y pequeñas empresas es cómo sostener a todo su personal durante esta contingencia, pues muchas de estas mandaron a sus trabajadores a vacaciones, otras llegaron acuerdos para otorgar licencias no remuneradas, unas más iniciaron procesos de suspensión de trabajos, y otros hasta al punto de despedirlos. Es así como:

Según la Revista Semana<sup>12</sup> en el sector servicios en Colombia, un claro ejemplo de la problemática por la pandemia esta la agremiación de hoteles “Inhotelcol” que agrupa cerca de 650 firmas en todo el territorio, por lo que el estado ha ilusionado a este gremio con préstamos que les permitan sobrellevar esta situación y poder cumplir con sus compromisos, pero los bancos no desembolsan préstamos y que casi al 70% de los créditos se los han negado, por no tener una base sólida para respaldarlo.

---

<sup>11</sup> LA REPUBLICA. Estos son algunos de los efectos económicos que ha dejado el Covid 19 en Colombia (en línea). En: LA REPUBLICA en Colombia (Bogotá): 6 febrero, 202 (consultada 7, febrero, 202), disponible en <https://www.larepublica.co/especiales/encuesta-empresarial-202-i/estos-son-algunos-de-los-efectos-economicos-que-ha-dejado-el-covid-9-en-colombia-3258>

<sup>12</sup> SEMANA. El drama de las Mipymes (en línea). En: SEMANA en Colombia (Bogotá): 7 mayo, 2020 (consultada 7, febrero, 202), disponible en <https://www.semana.com/empresas/articulo/la-dificil-situacion-de-las-mipymes-por-el-coronavirus/284722/>

Muchos de estos propietarios están en calidad de arrendamiento, por lo que el decreto emitido por el gobierno para alivianar la carga no dio resultado, ya que se pactó pagar la mitad del canon y en el transcurso del tiempo la cancelación del total de la deuda, pero la gran pregunta es ¿con qué dinero?, si esta actividad económica es una de las más golpeadas, y que se espera como se da la reactivación del sector, o de lo contrario la liquidación de estas empresas.

Según la Cámara de Comercio de Pasto<sup>13</sup> las empresas de servicios juegan un papel fundamental en la dinámica del departamento de Nariño, que antes de la Pandemia sectores como el turismo por el carnaval de negros y blancos era uno de los más altos en la temporada del mes de enero, que incluye a sectores como la hotelería, bares y restaurantes, agencias operadoras entre otras, porque Nariño ha sido considerado como un destino turístico y gastronómico preferido por nacionales y personas del exterior. Debido a la pandemia ninguna de estas actividades se pudo llevar a cabo, dejando en graves problemas económicos a las micro y pequeñas empresas. Nariño en sus establecimientos hoteleros ha disminuido sus ingresos en un ,4%, lo que se traduce en una pérdida económica de aproximadamente de 40.000.000 millones de pesos.

El gobierno nacional y regional ha desarrollado estrategias que permitan minimizar el impacto del Covid 19 en estas actividades económicas, para cuidar de la salud de todos los nariñenses, pero que ha dejado grandes secuelas en los órganos empresariales de la Región, pero que este esfuerzo no es suficiente pues el gobierno debería ser consciente de que Nariño se mueve a través de las micro y pequeñas empresas de servicios por la carencia de industria en esta parte del territorio, por lo que el apoyo y las estrategias para cuidar de estos negocios deberían ser más efectivas y certeras frente a esta problemática.

### **2.2.2. Microcontexto**

Para esta investigación en el micro contexto se toma a la ciudad de Pasto, para poder analizar y determinar el impacto del Covid 19 en las micro y pequeñas empresas de sector servicios. Pasto se ha considerado una ciudad en crecimiento en los últimos años, pero carente de industria, por lo que su economía está basada en las actividades comerciales y de servicios.

Dada la ubicación geográfica de la ciudad de Pasto, las empresas de servicios como lo es el hotelería y el turismo, como los restaurantes se han visto gravemente afectados.

---

<sup>13</sup> CAMARA DE COMERCIO DE PASTO. Impacto económico por covid 19 en Nariño (en línea). En: CAMARA DE COMERCIO DE PASTO en Colombia (Pasto): 3 mayo, 2020 (consultada 8, febrero, 202), disponible en [https // www.ccpasto.org.co/wp-content/uploads/2020/0/Impacto-econ%C3%B3mico-por-covid-9-en-Nari%C3%Bo\\_Edicion\\_2-.pdf](https://www.ccpasto.org.co/wp-content/uploads/2020/0/Impacto-econ%C3%B3mico-por-covid-9-en-Nari%C3%Bo_Edicion_2-.pdf)

Según el Sistema de información turística<sup>14</sup>, son 3.005 empleos directos que se originan trimestralmente en alojamientos, agencia de viajes, provisión de alimentos y empresas de transporte especial en la ciudad de Pasto que en principio de la pandemia dejaron de operar, pero que conjunto al trabajo en el establecimiento de los protocolos se permitió la reapertura gradual, sin olvidar que este tipo de servicios se basa en el contacto físico, y mientras la gente no se siente totalmente segura, la reactivación será de manera lenta.

El problema identificado en estas micro y pequeñas empresas de servicios, que al implementar sus protocolos no son suficientes para identificar aquellas personas “asintomáticas”, que al visitar cualquiera de estos servicios no se sabrá si es o no portador del virus.

En el caso de las empresas hoteleras en Pasto, por decreto nunca dejaron de funcionar, sin embargo, el turismo y el transporte operaban de mano, este último imposibilitó la llegada de “materia prima”, en este caso los viajeros que obligaron a cerrar y parar con estos servicios.

Los corregimientos que también pertenecen a la ciudad se benefician de la economía local, como lo es el caso del corregimiento de San Fernando que lucha constantemente con las implementaciones de protocolos para recibir de nuevo a las personas. Según el corregidor Oscar Pejendino<sup>14</sup> son 50 familias las que trabajan sábados y domingos para tener un sustento económico durante la semana, sin embargo, no han podido abrir sus locales y aunque se inició con domicilios, la oferta no es la misma.

Para minimizar un poco el impacto de esta pandemia covid 19 en la ciudad de Pasto, el gobierno nacional a través de Bancóldex, en alianza con la alcaldía de Pasto, anuncia una nueva línea de crédito territorial que va dirigida a las micro, medianas y pequeñas empresas, con el único propósito de garantizar la “supervivencia empresarial”. De acuerdo con la Alcaldía de Pasto<sup>15</sup> se gestionarán recursos por valor de 7.900 millones para Mipymes, que permitan de una manera cumplir con las obligaciones pactadas como nóminas, arrendamientos entre otros. La microempresa podrá acceder a un monto máximo de 00 millones, las pequeñas a 200 millones y las medianas a 300 millones.

---

<sup>14</sup> RTVC. Turismo en Nariño: incertidumbre en medio de la pandemia (en línea). En: RTVC en Colombia (Bogotá):2 agosto, 2020 (consultada 8, febrero, 202), disponible en <https://www.radionacional.co/noticia/narino/turismo-narino-incertidumbre-medio-de-la-pandemia>

<sup>15</sup> ALCALDIA DE PASTO. Gobierno Nacional despliega más recursos para reactivación empresarial \$7.900 millones para empresas Mipymes a través de línea de crédito “Pasto Responde” (en línea) :8 octubre, 2020 (consultada 8, febrero, 202), disponible en <https://www.pasto.gov.co/index.php/noticias-desarrollo-economico/3669-gobierno-nacional-despliega-mas-recursos-para-reactivacion-empresarial-7-900-millones-para-empresas-mipymes-a-traves-de-linea-de-credito-pasto-responde>

El gobierno con estas medidas permite que este tipo de empresas que no cuentan con los recursos necesarios para atravesar por esta coyuntura, puedan llevarla de una mejor manera para permitir el fortalecimiento y su funcionamiento en el tiempo. Se espera que estas decisiones de verdad contribuyan y ayuden alivianar las cargas de los dueños de este tipo de empresas, no que por el contrario sea una arma de doble filo, donde solo crezcan las deudas, el gobierno debe ser consciente que esta ciudad vive de micro y pequeñas empresas, y otros más de la informalidad, que de verdad estas medidas sean echas para proteger los intereses de estos pequeños empresarios, y no permita que se termine por esta difícil situación por la cual atraviesa el mundo.

### **2.2.3. Reseña histórica**

Según Genilson Valotto Patuzzo<sup>16</sup> el sector servicios durante mucho tiempo se consideró un sector improductivo, no aportaba lo suficiente para dinamizar la economía ni tampoco generaba riquezas considerables. En el siglo XIX y a partir del del siglo XX especialmente se visualizó como un sector productivo para el desarrollo de la economía, y en la actualidad es considerado el sector con la mayor fuente de ingresos y con gran aporte de mano de obra. La ciudad de Pasto se ha caracterizado por la falta de fábricas, industria entre otras empresas de este tipo, por lo que la gran mayoría de negocios de la ciudad se concentran en el sector de los servicios, que por muchos años han servido para el aporte y el crecimiento de la economía regional, generando desarrollo para toda la ciudad de Pasto y sus habitantes.

A continuación, una reseña histórica de las empresas de servicios más representativas de la ciudad de Pasto.

<sup>17</sup>Un servicio esencial en la ciudad de Pasto es el del aseo que ha sido prestado desde marzo de 1997. Hay que resaltar que la empresa inició sin pasivo laboral, con equipos totalmente nuevos.

El 2 de diciembre de 2007, se constituyó EMAS SOCIAL S.A., como una sociedad vinculada económicamente a EMAS PASTO S.A E.S.P., quién es propietario del 87% de las acciones. Esta empresa agrupa a los trabajadores de las antiguas cooperativas para el personal operativo en los servicios de Barrido y limpieza, Recolección y transporte y Disposición Final.

---

<sup>16</sup> Genilson Valotto Patuzzo. La evolución en la consideración económica del sector servicios (en línea) :S. F (consultada 23, febrero, 202), disponible en [https:// www.eumed.net/ce/20a/gvp.htm](https://www.eumed.net/ce/20a/gvp.htm)

<sup>17</sup> VEOLIA. Historia Emas (en línea). En: VEOLIA en Colombia (Pasto): (consultada 23, febrero, 202), disponible en <https://www.veolia.com.co/pasto-putumayo/nosotros/quienes-somos>

El 4 de diciembre de 2009 se inició el proceso de liquidación de EMAS SOCIAL S.A ocasionando la sustitución patronal por EMAS PASTO S.A ESP lo que produjo beneficios a los trabajadores operativos con estabilidad laboral, bienestar social y todo lo que representa hacer parte de la gran familia EMAS.

Emas Pasto S.A E.S.P. by Veolia cuenta con más de 22 años de servicio, posicionándose en la región por ofrecer a sus clientes una gran variedad de Soluciones Ambientales, prestando servicios de calidad en el marco del manejo integral de los residuos sólidos, peligrosos e industriales, además siendo responsable con el medio ambiente y comprometida con el bienestar y la seguridad de sus colaboradores, se convierte en el departamento de Nariño como empresa pionera en obtener certificaciones integrales por su gestión en estos campos.

El sector de servicios en la parte de Salud en la ciudad de Pasto según el Doctor José María Corella Hurtado<sup>18</sup>. El primer hospital que existió en la ciudad de Pasto estaba localizado en lo que actualmente se conoce como Casa Posada, la cual sirvió de hospital hasta mediados del siglo XIX, y en honor a este la calle se denominó “calle del hospital”, en aquel momento se llamó centro de atención de pacientes: LA MADRE DE DIOS, aunque después tomó el nombre de HOSPITAL ASUNCIÓN DE PASTO.

Durante de la primera mitad del siglo, se fundan en Pasto varias clínicas, entre ellas la del Doctor Segundo Recalde. Otra fue la clínica Maridiaz en 950 de la cual fueron fundadores los Doctores Fernando Mora España, Luis Días del Castillo, Guillermo López Delgado, Jaime Zarama Otero, José María Salazar Albán y Efrén Caviedes Arteaga. En 952 se funda el HOSPITAL INFANTIL LOS ÁNGELES por intención de un grupo de nobilísimas damas entre ellas Aline D´Silva de Vallejo Salazar, Laura Luján, Leonor Miranda, Josefina Guerrero, Martha Gavilanes y Aída Calderón, quienes organizaron actividades para recolectar fondos para tan noble propósito. En el año 953 un grupo representante de médicos funda la CLÍNICA FÁTIMA. Doctor Luis López Portilla, Miguel Guerrero Ruiz, entre otros. Inicialmente las hermanas carmelitas terciarias de Tuquerres se hicieron cargo de la fundación que comenzó a ejercer en 955. En esta clínica se realizó la primera trepanación craneana practicada por el Doctor Luis López Portilla. En 976 es fundada la Sociedad Nariñense de Anestesiología siendo fundador y presidente el Doctor Luis Adalberto Erazo, esta ha sido a través del tiempo, desde su creación hasta nuestros días ejemplo de organización, lucha y cumplimiento. En 970 da comienzo a sus labores el centro fundación de atención especial “CEHANI” por entusiasmo y bajo la dirección de la Señora María Isabel Arroyo y colaboradoras. Y finalmente en 968 se firma la escritura para la construcción del HOSPITAL DEPARTAMENTAL.

---

<sup>18</sup> SLIDESHARE. Historia de la medicina en Pasto (en línea) :S. F (consultada 23, febrero, 202), disponible en <https://es.slideshare.net/mariaibarbo4/historia-de-la-medicina-en-pasto#:~:text=El%20primer%20hospital%20que%20existi%C3%B3,pacientes%3A%20LA%20MADRE%20DE%20DIOS%2C>

<sup>19</sup>El transporte de servicio público como servicio fundamental en la ciudad de Pasto, en el año 932, se dio apertura a la antigua salida al norte, que comunicaba el departamento de Nariño, con el resto del país. Gracias a esta carretera, las personas que viajaban al norte trajeron la noticia de la aparición del transporte público en otras ciudades del país. Este servicio no era conocido en la ciudad de Pasto, pero su implementación se hizo muy llamativa, ya que la ciudad crecía raudamente tanto en número de habitantes, como urbanísticamente, lo que generaba la necesidad de transportarse de un lugar a otro de una manera rápida y económica, pues este servicio, era prestado por vehículos particulares, que eran muy costosos, por lo tanto, se comenzaron a realizar estudios para su implementación. Se estableció, que era muy necesaria la implementación de transporte público colectivo en la ciudad de Pasto, ya que era absurdo que una ciudad con cerca de 70.000 habitantes no contara con un servicio como este, por medio del Honorable Concejo Municipal se estudió el proyecto presentado por el concejal José María López M., que hablaba de crear una empresa de buses para la prestación de este servicio. Esta empresa se financiaría mediante un préstamo, el cual se pagaría con el 25% del recaudo mensual. Una vez la empresa fue creada, se dictaminó que antes de iniciar con la prestación del servicio de transporte público, era necesario la instalación de los avisos que sirvan de orientación para los usuarios e indiquen el paradero de las rutas de los buses, en lugares estratégicos de la ciudad. El 24 de septiembre de 948, llegaron al puerto de Buenaventura los cinco buses solicitados por el municipio de Pasto, buses que eran de la marca Reo Motors Inc, con capacidad para 37 personas adultas.

En 954, la Alcaldía Municipal al darse cuenta de que el transporte público era rentable, decidió darles oportunidad a empresas privadas de invertir en este servicio, por lo que en este año aparece las empresas privadas “Microbuses Nariño” y “Autobuses del Sur”.

En la década de los 90, la ciudad de Pasto seguía teniendo un crecimiento desbordado hacia todos sus puntos cardinales, influida por temerosos ensayos de ordenamiento territorial, planificación y modernización del perímetro urbano. En esta época la ciudad enfrente gran aumento de barrios de estratos bajos, pero la problemática de estos barrios era la deficiente malla vial que tenían, sin embargo, esto no era diferente para los barrios de estratos 3 y 4, ya que a pesar de ser de mayor estrato sus calles también eran de muy mala calidad. Lo anterior generaba grandes embotellamientos en la ciudad, haciendo que el transporte urbano sea ineficiente.

---

<sup>19</sup> EVOLUCIÓN y DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO EN PASTO (SETP (en línea). En: Pasto): 208 (consultada 27, febrero, 202), disponible en <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/634/4496/208mariahidalgo.pdf?sequence=&isAllowed=y>

Algo que se implementó en esta época fue, el uso de sistemas de control del tiempo del recorrido de los buses en las correspondientes rutas, donde se contabilizaba el tiempo que tomaba el bus en realizar toda su ruta.

En el año 2009 mediante el Decreto No. 735 del 27 de octubre de 2009, se adoptó el SETP en Pasto.

En el año 2003 SETP contaba con 23 rutas, con una cobertura del 00%. En cuanto a las empresas y flota que se encargaban de la operación del SETP, seguían siendo las mismas 4 empresas, que siempre han estado frente a la prestación del servicio de transporte público colectivo en la ciudad de Pasto, con la diferencia que estaban unidas en Unión Temporal llamada CIUDAD SORPRESA, y que ahora contaba con un total 503 vehículos, entre buses y busetas con una edad aproximada de 3 y 8 años.

En la actualidad el sistema no ha variado mucho respecto al año 2005, ya que sigue contando con las mismas 23 rutas: 6 rutas complementarias y 7 estratégicas. Las empresas encargadas de su operación siguen siendo: Transportes Ejecutivos S.A. (TESA), Cooperativa de Transportadores Urbanos Ciudad de Pasto Ltda. (COOTRANUR), Cooperativa Americana de Transportadores Ltda. (COOMETRAN) y Transportadora Autobuses del Sur Ltda. unidos en una Unión Temporal Ciudad Sorpresa. El SETP aún cuenta con la alianza público-privada, conformada por: la parte pública AVANTE y la Secretaría de Tránsito y Transporte y la parte privada por la Unión Temporal Ciudad Sorpresa.

Uno de los cambios más importantes que se evidencian en este año es la implementación del Sistema de Gestión y Control de Flota, que permitió hacer más eficiente el recorrido de las 23 rutas, haciendo que los usuarios del transporte puedan llegar en menor tiempo a su destino.

### **2.3. MARCO LEGAL**

El gobierno se ha visto obligado a tomar medidas que sirvan de apoyo para mantener la estabilidad de las pequeñas y medianas empresas colombianas, de las cuales se destacan las del sector servicios siendo este el más afectado durante el desarrollo de la pandemia, han considerado tomar directrices para la prevención, detección oportuna de las personas con posible contagio para tener una medida de control o limitación del virus y contrarrestar su impacto socioeconómico.

LEY 2069 DEL 3 DE DIC 2020

CAPITULO

ARTÍCULO 2. TARIFAS DIFERENCIADAS DEL REGISTRO ANTE EL INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS - INVIMA.



Modifíquese el artículo 9 de la Ley 399 de 1997, el cual quedará así: Artículo 9°. Manual de tarifas. El Gobierno nacional reglamentará el manual de tarifas para el cobro de la tasa de los servicios prestados por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima.

ARTÍCULO 7. Teniendo en cuenta las nuevas circunstancias mundiales, habilítase el trabajo remoto más allá del teletrabajo, con el fin de garantizar la generación de empleo en el país, y la consolidación y crecimiento de las empresas.

DECRETO LEGISLATIVO NÚMERO 77, DEL 3 DE JUNIO DE 2020<sup>20</sup> Artículo. Adición de un párrafo transitorio al artículo 2 de la Ley 5 de 1995. Así:

Parágrafo transitorio. De manera temporal y transitoria, mientras esté vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y de Protección Social con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, el empleador deberá reconocer el valor establecido para el auxilio de transporte como auxilio de conectividad digital a los trabajadores que devenguen hasta dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes y que desarrollen su labor en su domicilio. El auxilio de conectividad y el auxilio de transporte no son acumulables. Lo anterior no será aplicable a los trabajadores que se desempeñan en la modalidad de teletrabajo, a quienes les seguirán siendo aplicables las disposiciones de la Ley 22 de 2008.

DECRETO LEGISLATIVO NÚMERO 538, DEL 2 DE ABRIL DE 2020<sup>21</sup>

Artículo 9. Tarifas de servicios e insumos necesarios en el marco de la emergencia sanitaria. Durante el término de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID 19, no podrán incrementarse, más allá de la inflación causada, las tarifas de los servicios y tecnologías en salud. En todo caso, deberán mantenerse los valores ya pactados en los contratos realizados entre agentes del sector.

DECRETO LEGISLATIVO NÚMERO 49 28 DE MARZO DE 2020<sup>22</sup> Artículo 0. Continuidad de los servicios de arbitraje, conciliación y otros mecanismos de

---

<sup>20</sup> cijuf.org. Decreto legislativo número 77 de 2020 (en línea) :3, junio.2020 (consultada 4, marzo, 202), disponible en <https://cijuf.org.co/sites/cijuf.org.co/files/normatividad/2020/DECRETO%2077%20DEL%203%20DE%20JUNIO%20DE%202020.pdf>

<sup>21</sup> cijuf.org. Decreto legislativo número 77 de 2020 (en línea) :3, junio.2020 (consultada 4, marzo, 202), disponible en <https://cijuf.org.co/sites/cijuf.org.co/files/normatividad/2020/DECRETO%2077%20DEL%203%20DE%20JUNIO%20DE%202020.pdf.pag.8>

<sup>22</sup> cijuf.org. Decreto legislativo número 77 de 2020 (en línea) :3, junio.2020 (consultada 4, marzo, 202), disponible en <https://cijuf.org.co/sites/cijuf.org.co/files/normatividad/2020/DECRETO%2077%20DEL%203%20DE%20JUNIO%20DE%202020.pdf>. Pag12

resolución de conflictos por medios virtuales. A fin de mantener la continuidad en la prestación de los servicios de justicia alternativa, los procesos arbitrales y los trámites de conciliación extrajudicial, amigable composición y procedimientos de insolvencia de persona natural no comerciante se adelantarán mediante el uso de tecnologías de la comunicación y la información, de acuerdo con las instrucciones administrativas que impartan los centros de arbitraje y conciliación y las entidades públicas en las que se tramiten, según el caso.

<sup>23</sup>Artículo 5. Prestación de servicios durante el período de aislamiento preventivo obligatorio. Durante el período de aislamiento preventivo obligatorio las autoridades dispondrán las medidas necesarias para que los servidores públicos y docentes ocasionales o de hora cátedra de instituciones de educación superior públicas cumplan sus funciones mediante la modalidad de trabajo en casa, 'haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones. En ningún momento la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica y la declaratoria de Emergencia Sanitaria, así como las medidas que se adopten en desarrollo de estas, podrán suspender la remuneración mensual o los honorarios a los que tienen derecho los servidores públicos o docentes ocasionales o de hora cátedra de instituciones de educación superior pública, respectivamente.

<sup>24</sup>De igual manera en la ciudad de Pasto el actual alcalde municipal, German Chamorro en conformidad a la Ley toma medidas preventivas para conservar el orden y tranquilidad pública para impedir de alguna manera la expansión del virus dentro de una comunidad y mitigar los efectos.

Que mediante decreto legislativo 539 del 3 de abril del 2020 se estableció que durante el término de la emergencia sanitaria declarada por el ministerio de salud y protección social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, el ministerios de salud y protección social será la entidad encargada de determinar y expedir los protocolos que sobre bioseguridad se requieran para todas las actividades económicas, sociales y sectores de la administración pública, para mitigar, controlar, evitar la propagación y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19.

<sup>24</sup>Decreto no. 064 de 202. 7 de enero del 202

Mediante la circular externa no. 36de la dirección del instituto departamental de salud de Nariño el 8 de diciembre del 2020 se vio declarada en alerta roja

---

<sup>23</sup> cijuf.org. Decreto legislativo número 77 de 2020 (en línea) :3, junio.2020 (consultada 4, marzo, 202), disponible en <https://cijuf.org.co/sites/cijuf.org.co/files/normatividad/2020/DECRETO%2077%20DEL%203%20DE%20JUNIO%20DE%202020.pdf>.Pag

<sup>24</sup> Alcaldía de pasto. Decreto No 064 de 202(en línea) :7, enero.202 (consultada 4, marzo, 202), disponible en [https://www.ccpasto.org.co/wp-content/uploads/202/02/4\\_dec\\_064\\_7\\_ene\\_202\\_Alcaldia-de-Pasto.pdf](https://www.ccpasto.org.co/wp-content/uploads/202/02/4_dec_064_7_ene_202_Alcaldia-de-Pasto.pdf)

hospitalaria para el municipio de Pasto, por tal razón se vio una intensificación de medidas tanto de orden público como social en concordancia con las normas a nivel nacional. Parafraseo

Además, según el decreto no. 039 del 202, las ordenes contenidas en la circular externa OFI202-68-DVR-3000 y con el fin de controlar la propagación de la pandemia y disminuir el riesgos de contagio se hizo necesario optar por diversas instrucciones como por ejemplo el aislamiento preventivo, el distanciamiento social individual, el cumplimiento de protocolos de bioseguridad para el desarrollo de actividades, restricción a la circulación de personas y de vehículos (excepto actividades de los servicios públicos, servicios de asistencia y prestación de servicios de salud, urgencias médicas, servicios de vigilancia y seguridad privada, transporte público, entre otros)

**ARTICULO CUARTO – aforo para la atención al público:** Todas las actividades que se desarrollen en el municipio de Pasto y que impliquen atención al público deberán calcular el aforo máximo para la atención con un fundamento en el área total del establecimiento y la garantía de no aglomeración, es decir, permitir un distanciamiento físico de al menos dos (2) metros entre persona y persona o siguiendo las directrices de los protocolos de bioseguridad aplicables en cada caso.

**ARTICULO OCTAVO- Pico y cedula:** para el ingreso a establecimientos de comercio abiertos al público para la adquisición y pago de bienes y servicios, compra de cualquier producto al detal y al por mayor, para la prestación y adquisición de servicios bancarios, financieros y además servicios de pago y recaudo de dinero, para los trasmites de atención al ciudadano ante cualquier entidad pública o privada y para la prestación de cualquier otro tipo de servicios.

## 2.4. MARCO TEÓRICO

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

Según Bonet, et. al.:

Al igual que el resto del mundo, la economía colombiana enfrenta uno de los choques más fuertes como consecuencia de la pandemia del Covid-19. Luego de un buen desempeño en 2019, que la llevó a alcanzar una tasa de crecimiento del 3,3%, frente al 0,1% de América Latina y el Caribe (Cepal, 2020), se esperaba que

Colombia en 2020 alcanzara un crecimiento económico cercano al 3,5%. Sin embargo, el primer trimestre del año termina enfrentando dos choques que afectarán la economía mundial en el corto y mediano plazo: la propagación del Covid-19 y la fuerte caída del precio internacional del petróleo<sup>25</sup>. Los efectos socioeconómicos que trajo la llegada de la pandemia eran inesperados por los sectores económicos los cuales no estaban preparados para afrontar un cambio de tanta magnitud e importancia. Cabe resaltar que la economía sufrió un periodo de restricciones de cuarentena que fueron levantándose gradualmente, aunque con capacidad menor con la que se venía desarrollando.

<sup>26</sup>El impacto social en las empresas es un término que está muy de moda en el interior de ellas, que al principio era utilizado por lo general en el tercer sector de la economía que poco a poco ha ido cambiando.

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

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

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

**La teoría del cambio**<sup>27</sup> La teoría del cambio es una metodología utilizada para analizar el efecto causal entre las acciones empresariales y el impacto social generado. Básicamente, se trata de una hoja de ruta con el fin de examinar cómo nuestros inputs, outputs y estrategias pueden lograr producir un cambio propuesto en la sociedad.

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

Pasos para seguir

---

<sup>25</sup> BONET MORON, Jaime Alfredo et. al, Al igual que el resto del mundo. Impacto económico regional del Covid-9 en Colombia: un análisis insumo-producto (en línea) 07, mayo, 2020 (consultada 09, marzo, 202), disponible en: [https://investiga.banrep.gov.co/es/dtser\\_288](https://investiga.banrep.gov.co/es/dtser_288)

<sup>26</sup> EL FINANCIERO. La empresa y su impacto social (en línea) :3 noviembre, 207 (consultada, marzo, 202), disponible en <https://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/la-empresa-y-su-impacto-social>

<sup>27</sup> La bolsa social. Las metodologías más utilizadas para medir el impacto social (en línea): 24 julio, 209 (consultada, marzo, 202), disponible en <https://www.bolsasocial.com/blog/como-se-mide-el-impacto-social-de-una-empresa-estas-son-las-metodologias-mas-utilizadas/>

1. Establecer objetivos a largo plazo: la empresa debe comenzar por reflexionar cuál es el problema social y/o medioambiental que busca solucionar, y qué actores van a ser beneficiados con el cambio propuesto.

2. Desarrollo de estrategias: Una vez establecido el objetivo a largo plazo, se realiza un análisis interno de sus recursos con la finalidad de desarrollar las distintas estrategias necesarias para alcanzar el impacto social y/o medioambiental propuesto.

3. Mapeo de causalidad: El mapeo de causalidad consiste en trazar la relación causa y efecto entre nuestras estrategias y recursos (inputs) y nuestros outputs, resultados a corto plazo y objetivos de impacto. Debemos preguntarnos lo siguiente: con las estrategias diseñadas, ¿cuáles serán nuestros outputs (productos y servicios)? ¿Qué efecto tendrá mi producto en el consumidor? ¿Este efecto, genera el impacto social deseado?

4. Analizar las suposiciones: En el proceso de crear un mapa de causalidad debemos formular distintas suposiciones explicando por qué consideramos que existe una relación causal entre las distintas fases de la creación del cambio. Las suposiciones deben seguir un pensamiento lógico y deben ser evaluadas y analizadas continuamente.

5. Medición mediante indicadores: El método de la teoría del cambio exige que la empresa mida, mediante indicadores de cambio, el impacto social propuesto. Los indicadores, cuantitativos o cualitativos, deben mostrar de manera específica y realista el impacto social que ha generado la empresa con su actividad.

6. Análisis de resultados: Una vez terminada y aplicada la teoría del cambio, debemos evaluar si nuestro planteamiento ha logrado provocar el efecto deseado en la sociedad. Si es así, debemos analizar cómo es posible incrementar o mejorar dicho impacto. En el caso contrario, debemos examinar nuestra teoría del cambio y corregirla para alcanzar nuestros objetivos a largo plazo.

**Metodología de la EVPA<sup>28</sup>** En 2005, la EVPA (European Venture Philanthropy Association) diseñó una metodología de gestión, control y medición de impacto. El objetivo de este método es la maximización y optimización del impacto social y/o medioambiental de las empresas.

Con ello, buscaron crear una guía estandarizada de gestión y medición de impacto.

Pasos para seguir

---

<sup>28</sup> ibid. disponible en <https://www.bolsasocial.com/blog/como-se-mide-el-impacto-social-de-una-empresa-estas-son-las-metodologias-mas-utilizadas/>

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

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

Según PWC<sup>29</sup> encontramos diversos tipos de impacto: directo, indirecto e inducido

#### Impacto directo

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

#### Impacto indirecto

Se corresponde con la producción y el empleo generados en los sectores que se benefician indirectamente de las inversiones y del gasto, es decir, aquellos que

---

<sup>29</sup> PWC. Estudios de impacto económico (en línea) :S. F (consultada 2, marzo, 202), disponible en <https://www.pwc.es/es/sector-publico/assets/brochure-estudios-impacto-economico.pdf>

suministran a los sectores directamente afectados los bienes y servicios necesarios para su actividad.

#### Impacto inducido

Corresponde con la producción y el empleo que se genera gracias al consumo de bienes y servicios que realizan los empleados de los sectores que se benefician, directa o indirectamente, de las inversiones y gastos.

## 2.5. MARCO CONCEPTUAL

**Contingencia:** Se conoce como contingencia a un evento que es probable que ocurra, pero del cual no se tiene la certeza de que vaya a ocurrir. Una contingencia es por lo tanto un suceso posible con mayores o menores probabilidades de ocurrir.

Por esta razón, se dice que las contingencias como acontecimientos que pueden ser tanto espontáneos como provocados, ya que no están previstos<sup>30</sup>.

**Diagnóstico:** Es un procedimiento ordenado, sistemático, para conocer, para establecer de manera clara una circunstancia, a partir de observaciones y datos concretos. El diagnóstico conlleva siempre una evaluación, con valoración de acciones en relación con objetivos<sup>31</sup>.

**Impacto económico:** La idea de impacto económico, en este marco, alude al efecto que una medida, una acción o un anuncio generan en la economía. Cuando algo tiene impacto económico, provoca consecuencias en la situación económica de una persona, una comunidad, una región, un país o el mundo<sup>32</sup>.

**Impacto social:** Se entiende como como los efectos en las personas y comunidades que ocurren como resultado de una acción, actividad, proyecto, programa o política.

Una forma común de pensar sobre el impacto social es considerarlo como el cambio que ocurre para / a las personas como resultado de una acción o actividad<sup>33</sup>

---

<sup>30</sup> SIGNIFICADO (en línea).: 2 mayo, 205 (consultada 23 marzo ,202), disponible en <https://significado.net/contingencia/>

<sup>31</sup> Concepto. De. Concepto de diagnóstico (en línea). 2 septiembre, 2020 (consultada 23, marzo, 202), disponible en <https://concepto.de/diagnostico/>

<sup>32</sup> Definición de. Definición de impacto económico. (en línea). S. F (consultada 24, marzo,202). Disponible en <https://definicion.de/impacto-economico/#:~:text=La%20idea%20de%20impacto%20econ%C3%B3mico,un%20pa%C3%ADs%20o%20el%20mundo.>

<sup>33</sup> Es/Impact. Impacto social (en línea). S.F (consultada 24, marzo, 202), disponible en <https://www.esimpact.org/impactosocial/#:~:text=El%20impacto%20social%20es%20un,%2C%20proyecto%2C%20programa%20o%20pol%C3%ADtica.>

**Microempresa:** Se conoce como microempresa a aquella empresa de tamaño pequeño, que casi siempre es el resultado del esfuerzo de un proyecto de emprendedores, que incluso serán los encargados de administrar y gestionar a la misma.

Se las califica como micro porque no solo están compuestas por pocos empleados sino también porque no demandan una gran inversión para funcionar y ocupan un lugar pequeño en el mercado. Ahora bien, esto no implica para nada que no sean rentables, sino muy por el contrario, las microempresas son capaces de crecer a un nivel muy importante y de lograr una gran competitividad con sus pares del sector<sup>34</sup>.

**Pandemia:** Se produce una pandemia de gripe cuando surge un nuevo virus gripal que se propaga por el mundo y la mayoría de las personas no tienen inmunidad contra él. Por lo común, los virus que han causado pandemias con anterioridad han provenido de virus gripales que infectan a los animales<sup>35</sup>.

**Sector servicios:** El sector terciario o sector servicios está constituido por todas las actividades económicas cuyo propósito es la producción de los servicios que demanda la población. Por esa razón también se conoce como sector servicios.

Si bien los sectores primario y secundario se dedican a la producción de bienes materiales, la existencia del sector terciario permite clasificar todas las actividades económicas que permiten aumentar el bienestar de los consumidores a través de los servicios, es decir, mediante la producción de bienes inmateriales<sup>36</sup>.

---

<sup>34</sup> Definición ABC. Definición de microempresa (en línea). S.F (consultada 24, marzo, 202), disponible en <https://www.definicionabc.com/economia/microempresa.php>

<sup>35</sup> Organización mundial de la salud. ¿Qué es una pandemia? (en línea). S.F (consultada 24, marzo, 202) disponible en [https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently\\_asked\\_questions/pandemic/es/](https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/)

<sup>36</sup> Economipedia. Sector terciario o servicios (en línea). S.F (consultada 24, marzo, 202), disponible en <https://www.definicionabc.com/economia/microempresa.php>



### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. PARADIGMA

La investigación se enmarca en el paradigma positivista, que de acuerdo con Dobles, Zúñiga y García<sup>37</sup>, la teoría de la ciencia que sostiene el positivismo se caracteriza por afirmar que el único conocimiento verdadero es aquel que es producido por la ciencia, particularmente con el empleo de su método. En consecuencia, el positivismo asume que sólo las ciencias empíricas son fuente aceptable de conocimiento. Otra de las características relevantes del positivismo tiene que ver con su posición epistemológica central. En efecto, el positivismo supone que la realidad está dada y que puede ser conocida de manera absoluta por el sujeto cognoscente y que, por tanto, de lo único que había que preocuparse, era de encontrar el método adecuado y válido para “descubrir” esa realidad. En particular, asume la existencia de un método específico para conocer esa realidad y propone el uso de dicho método como garantía de verdad y legitimidad para el conocimiento. Por tanto, la ciencia positivista se cimienta sobre el supuesto de que el sujeto tiene una posibilidad absoluta de conocer la realidad mediante un método específico.

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

#### 3.2. ENFOQUE

La investigación pertenece al enfoque cuantitativo, que según Hernández Sampieri<sup>38</sup> cuando hablamos de una investigación cuantitativa damos por aludido al ámbito estadístico, es en esto en lo que se fundamenta dicho enfoque, en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado. Este enfoque utiliza la recolección de datos para comprobar hipótesis, que es importante señalar, se han planteado con antelación al proceso

---

<sup>37</sup> DOBLES, ZÚÑIGA Y GARCÍA. El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento (en línea). En: Revista Virtual, Matemática Educación e Internet. (Costa Rica): S.F (consultada, abril, 202), disponible en <https://tecdigital.tec.ac.cr/revistamatematica/ContribucionesV4n22003/meza/pag.html>

<sup>38</sup> HERNÁNDEZ, Sampieri. ENFOQUE CUALITATIVO y cuantitativo. (en línea). En: Portafolio académico (consultada: diciembre, 2020). Disponible en <https://portaprodti.wordpress.com/enfoque-cualitativo-y-cuantitativo-segun-hernandez-sampieri/>

metodológico; con un enfoque cuantitativo se plantea un problema y preguntas concretas de lo cual se derivan las hipótesis. Otra de las características del enfoque cuantitativo es que se emplean experimentaciones y análisis de causa-efecto, también se debe resaltar que este tipo de investigación conlleva a un proceso secuencial y deductivo. La investigación es de enfoque cuantitativo puesto que para realizarla se planteó un problema de estudio concreto, para este caso el diagnóstico del impacto socioeconómico por el efecto del Covid 19 en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios de la ciudad de Pasto, con la revisión de antecedentes investigativos, para construir un marco teórico, y de esta manera derivar hipótesis, como la recolección de datos numéricos para analizarlo mediante procedimientos estadísticos para que los resultados obtenidos formen estándares de validez, confiabilidad y generación de conocimiento en la investigación.

### **3.3. MÉTODO**

El método que se va a utilizar en esta investigación será el empírico analítico. John Locke<sup>39</sup> “es una de las principales figuras del empirismo, movimiento filosófico que defiende que el conocimiento humano parte de la experiencia. El empirismo sería el germen de la revolución científica. “Ningún conocimiento humano puede ir más allá de su experiencia”. Russell<sup>40</sup>, “uno de los fundadores de la filosofía analítica que se caracterizó por la adopción del análisis conceptual a priori como método filosófico, es decir, por considerar que muchos, si no todos, los problemas centrales de la filosofía podrían resolverse a través de la reflexión racional, rigurosa y sistemática sobre las condiciones correctas de aplicación de los conceptos”

Este trabajo de grado tiene un método empírico analítico porque se basa en las investigaciones exploratorias la cual es una clase de investigación destinada a estudiar un problema que no está perfectamente definido, en este caso el impacto del covid 19 en las empresas del sector servicios de la ciudad de Pasto, a través de esta investigación se logra resultados, pero no muy concluyentes.

El método empírico – analítico tiene como base los estudios en pruebas que se puedan verificar, apoyándose en investigaciones previamente contrastadas se debe realizar un previo análisis para continuar con un plan de acción

---

<sup>39</sup> HERNÁNDEZ, Sampieri. ENFOQUE CUALITATIVO y cuantitativo. (en línea). En: Portafolio académico (consultada: diciembre, 2020). Disponible en <https://portaprodti.wordpress.com/enfoque-cualitativo-y-cuantitativo-segun-hernandez-sampieri/>

<sup>40</sup> RUSSELL: ¿Qué es la Filosofía Analítica? (en línea). 27, agosto, 202(consultada: 5, abril, 202). Disponible en la dirección electrónica (<http://www.filosoficas.unam.mx/~abarcelo/IntroFil/203/ApuntesExtra.pdf>)

### 3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación descriptiva según Rojas Cairampoma, Marcelo “Exhibe el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y de tiempo dado. Aquí se observa y se registra, o se pregunta y se registra. Describe el fenómeno sin introducir modificaciones: tal cual. Las preguntas de rigor son: ¿Qué es?, ¿Cómo es?, ¿Dónde está?, ¿Cuándo ocurre?, ¿Cuántos individuos o casos se observan?, ¿Cuáles se observan?”<sup>41</sup>.

Por otra parte, según Hurtado la investigación analítica incluye tanto el análisis como la síntesis. Analizar, desde las definiciones que se han manejado convencionalmente, significa desintegrar o descomponer una totalidad de sus partes, para estudiar en forma intensificada uno de los elementos y las relaciones de estos elementos entre sí y con la totalidad, a fin de comprender la naturaleza del evento. Por otra parte, síntesis significa reunir varias cosas de modo que conformen una totalidad coherente; sintetizar implica reconstruir, volver a integrar las partes de la totalidad, dentro de una comprensión más amplia que la que se tenía al comienzo<sup>42</sup>.

Por lo anterior, la presente investigación es de tipo descriptiva-analítica dado que busca obtener información relevante con relación a las características o elementos de la situación actual de una población mediante métodos descriptivos, en este caso el impacto que ocasionó la pandemia a las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Pasto, dicha información se descompone de manera detallada para ser analizada y sintetizada con el propósito de tener claridad de las causas y consecuencias a las que conlleva.

---

<sup>41</sup> ROJAS CAIRAMPOMA, Marcelo. Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. (en línea). En España (Malagá): 205 (consultada 04, abril, 202), disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>.

<sup>42</sup> HURTADO, Jacqueline. Metodología de la investigación holística. (en línea). En Caracas: 2000 (consultada 04, abril, 202), P.269. disponible en: <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/208/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

### 3.5. POBLACION Y MUESTRA

#### 3.5.1. Población

ACTIVIDAD ECONOMICA	PEQUEÑA	MICRO	TOTAL
	N°	N°	N°
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	0	2	2
Construcción	11	110	121
Transporte y almacenamiento	2	75	77
Alojamiento y servicios de comida	3	470	473
Información y comunicaciones	2	75	77
Actividades financieras y de seguro	1	42	43
Actividades inmobiliarias y de alquiler	1	40	41
Educación	0	41	41
Actividades de atención de la salud	2	45	47
Otras actividades de servicios	0	195	195
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>22</b>	<b>1095</b>	<b>1117</b>

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

#### 3.5.2. Muestra

#### TAMAÑO DE MUESTRA

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

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

Z= Nivel de confianza

e= Error

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

### **CÁLCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA**

Probabilidad De Éxito	50%
Probabilidad De Fracaso	50%
Error	5,0%
Tamaño Población	1.117
Nivel De Confianza	95%
<b>Tamaño De La Muestra =</b>	<b>286</b>

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

#### **3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Se utilizará la encuesta que se aplicará a las micro y pequeñas empresas de servicios de la ciudad de Pasto.

## 4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1. NIVEL DE AFECTACIÓN ECONÓMICO Y SOCIAL POR LA INFLUENCIA DEL COVID 19 EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS

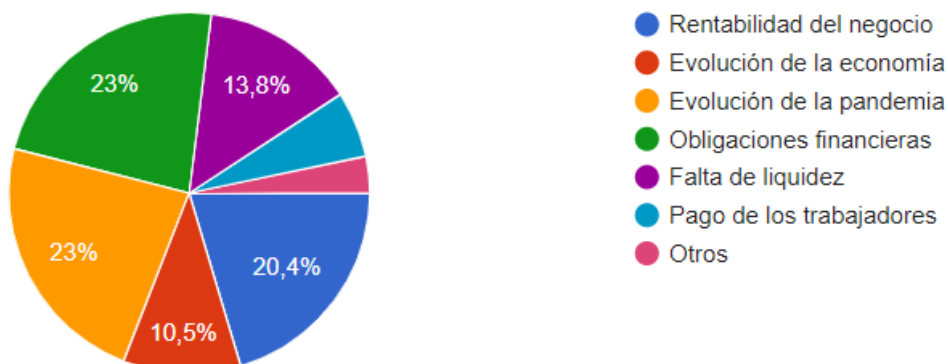
**Gráfica 1.** Consideración de los empresarios de cómo afectará la actual coyuntura de coronavirus al negocio.



**INTERPRETACION:** Como se puede apreciar en la gráfica por encima de la mitad con un 59,9% los empresarios afirman que el futuro es incierto en cuanto a la coyuntura del coronavirus hacia los negocios. Hace unos meses atrás las empresas se vieron afectadas fuertemente con el cierre de sus negocios dejando consecuencias inesperadas ya que no se estaba preparado para afrontar este escenario de cambios tan drásticos y de un momento a otro en donde tuvieron que reinventarse y acoplarse a la nueva realidad para sobrevivir de alguna manera, esta es una de las razones por las cuales los empresarios no conocen cual será el rumbo de su negocio en el futuro ya que es algo que no pueden controlar internamente, todo depende de las acciones que pasen en su entorno empresarial como la salud pública, la evolución y los posibles rebrotes del coronavirus.

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

**Gráfica 2.** Principal preocupación de los empresarios o productores en los próximos meses.



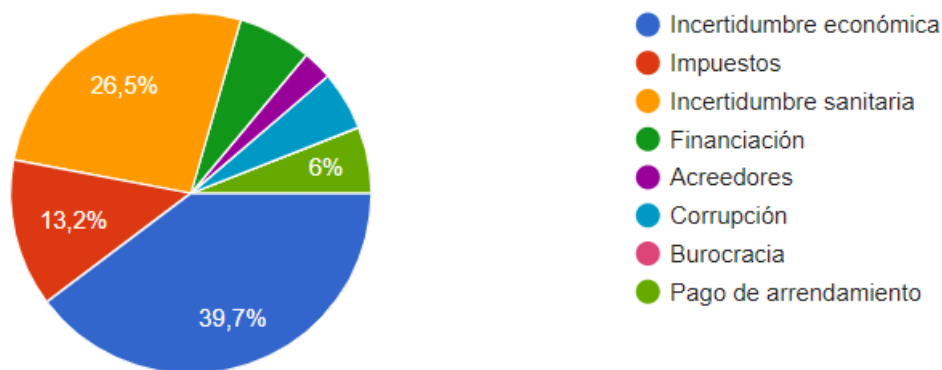
**INTERPRETACIÓN:** Los resultados de la encuesta, arroja como resultado que la evolución de la pandemia como el compromiso de las obligaciones financieras son la causa de las preocupaciones de los empresarios a corto plazo. Por el lado de la pandemia. Según Chávez<sup>43</sup> La estimación del impacto de las medidas de confinamiento muestra que se logra aplazar el pico y reducir el número de contagios y muertes. Esto genera al menos un alivio para las empresas y más tiempo para poder levantarse; por otro lado. las obligaciones financieras, de acuerdo a Contreras<sup>44</sup> el Gobierno Nacional ha implementado alivios económicos para reducir el cierre de estas en el mercado y así lograr estabilizar la economía del país.

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

<sup>43</sup> Álvaro H. Chaves Castro, Análisis sobre la evolución del COVID-19 en Colombia: ¿se alcanzará el pico de contagio? (En línea), 1 de enero 2021, volumen 8 Numero 1. Disponible en <https://revistas.utadeo.edu.co/index.php/TyE/article/view/1672/1629>

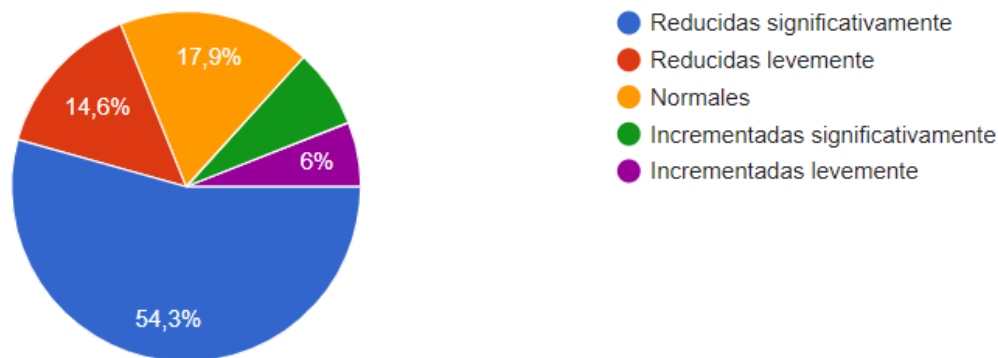
<sup>44</sup> Contreras-Buitrago, M. A. & Cuadrado-Cristancho, N. L. (2020). Un salvavidas a las Mipymes de Colombia en tiempos del covid-19. (En línea) Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Programa de Economía. Especialización en Administración Financiera. Bogotá, Colombia. Disponible en: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25687/1/1%20UN%20SALVAVIDAS%20A%20LAS%20MIPYMES%20DE%20COLOMBIA%20EN%20TIEMPOS%20DEL%20COVID-19%20-%20ENSAYO.pdf>

**Gráfica 3.** Principales amenazas para la empresa o asociación en los próximos meses.



**INTERPRETACIÓN:** La encuesta lanza un resultado del 39,7% el cual muestra que la incertidumbre económica tiene muy preocupados a las empresas sobre todo con los precios tan altos del mercado, en un análisis nombrado IMIFE, lanzo como resultados relevantes, se encuentra que <sup>45</sup>el índice aumentó en momentos de crisis económica, como lo fueron los años 2008 (crisis subprime) y 2020 (Covid-19). Lo que se debe hacer es lograr una estabilidad financiera desde las pequeñas empresas, para que en tiempo de crisis se pueda sobrellevar.

**Gráfica 4.** Grado en el que se han visto afectadas las actividades operacionales del negocio con la pandemia del coronavirus.



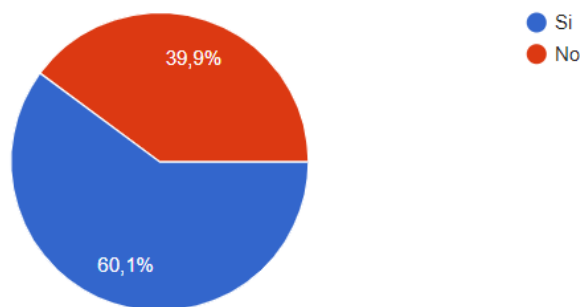
<sup>45</sup> Candelo-Viáfara J. M. (2021). Índice mensual de incertidumbre financiera y económica (IMIFE) para la economía colombiana. *Lecturas De Economía*, (95), 85-104. Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/lecturasdeeconomia/issue/view/3800/791>



**INTERPRETACIÓN:** La encuesta claramente arroja que las actividades de las empresas en estos tiempos han visto una reducción significativa en el negocio, generando pérdidas de personal como de volumen de producción aparte de una disminución en las ventas.

<sup>46</sup>Las empresas a pesar de todo han estado haciendo un gran esfuerzo para mantener a sus empleados y se han adaptado a las circunstancias con diferentes medidas. Estas medidas buscan mantener el puesto de los trabajadores y han adoptado formas de trabajo remoto, lo mismo que el manejo de las vacaciones colectivas o programadas para disminuir pasivos.

**Gráfica 5.** Empresas o asociaciones han presentado mora en sus obligaciones.



**INTERPRETACIÓN:** La encuesta muestra que el 60,1% ha tenido mora en sus obligaciones, donde <sup>47</sup>al realizar el seguimiento telefónico y visitación a los clientes se encontró que los principales motivos presentados por los clientes por su mora en el pago se resumen así:

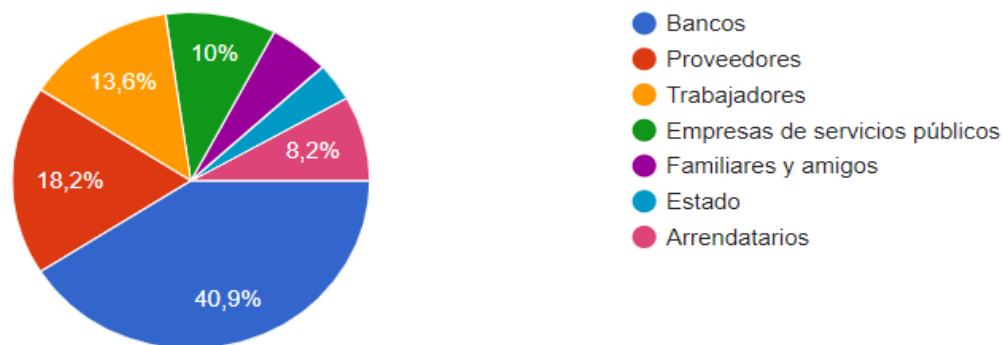
- Sus ingresos han disminuido.
- No cuentan con apertura de sectores de la economía para iniciar sus labores.
- Las personas las cuales les pagan les han quedado mal.
- Casos positivos de Covid -19.

---

<sup>46</sup> Gaona Pardo, J. H. & Zabaleta contreras, S. P. (2020). Cómo están afrontando la crisis las empresas colombianas durante el Covid 19. Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Programa de Economía. Especialización en Administración Financiera. Bogotá, Colombia. Disponible en: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24627/1/ENSAYO%20MOVILIDAD%20TECNICA%20INTERNACIONAL%20ADMN%20FINANCIERA.pdf>

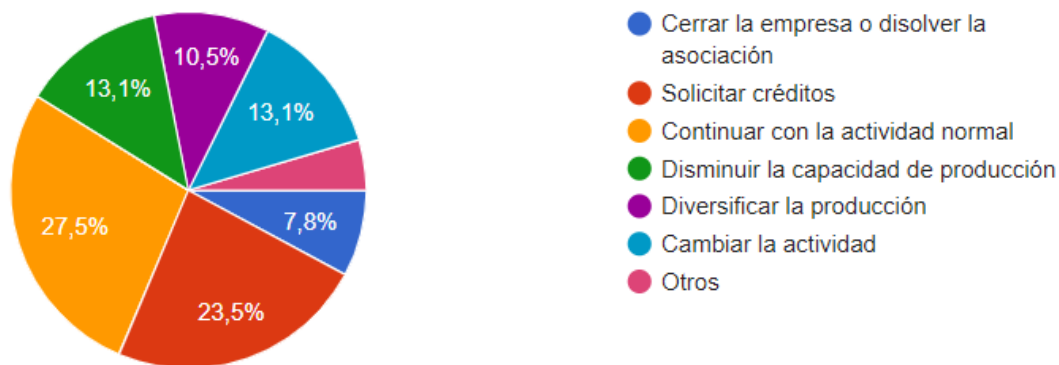
<sup>47</sup> Sánchez, J. (2020). Análisis de la Implementación de las Estrategias para Mitigar el Índice de Cartera Vencida de Microfinanzas del por parte del Banco de Bogotá Sucursal Ibagué Causado por la Pandemia de Covid 19. (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios, Ibagué - Colombia. Disponible en: <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/12064/1/PROYECTO%20DE%20GRADI%20CARLOS%20RIVEROS.pdf>

**Gráfica 6.** Incumplimiento de las obligaciones por parte de los empresarios.



**INTERPRETACIÓN:** La encuesta logra evidenciar que el incumplimiento por parte de las empresas es con los bancos y es <sup>48</sup>necesaria la creación de incentivos y prácticas educativas por parte de las entidades financieras, que promuevan la utilización de los medios de pago en línea y se genere así beneficios para los clientes y entidades financieras, que permitan un control del efectivo en forma consistente y sin más costos para el cliente, pero que faciliten su cumplimiento y administración del efectivo.

**Gráfica 7.** Medidas que han contemplado los empresarios implementar frente a su negocio de mantenerse la situación del covid-19.

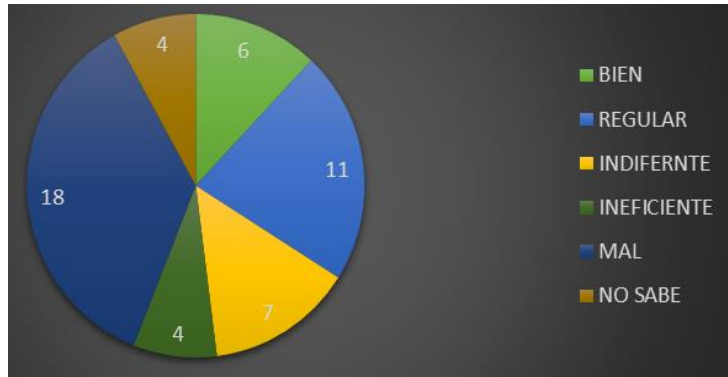


**INTERPRETACIÓN:** La encuesta marca que las empresas seguirán en este momento con su actividad económica con normalidad, esto puede ser contradictorio con las demás preguntas, pero en este momento del país y de su economía ya se ha podido seguir adelante a pesar de las adversidades.

<sup>48</sup> Sánchez, J. (2020). Análisis de la Implementación de las Estrategias para Mitigar el Índice de Cartera Vencida de Microfinanzas del por parte del Banco de Bogotá Sucursal Ibagué Causado por la Pandemia de Covid 19. (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios, Ibagué – Colombia. Pag 39. Disponible en: <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/12064/1/PROYECTO%20DE%20GRADI%20CARLOS%20RIVEROS.pdf>

<sup>49</sup>Para enfrentar esta situación, las empresas tendrán que avanzar en la búsqueda de mayor eficiencia y productividad. En ambos casos, el rol de las políticas es clave para generar los estímulos para que las empresas se orienten a los productos de mayor valor agregado, cambien el consumo de energía, tengan una mayor interacción entre sí (eficiencia colectiva) e incorporen nuevas tecnologías.

**Gráfica 8.** Actuación del gobierno frente a la situación del covid-19.



1. Bien
2. Regular
3. Indiferente
4. Ineficiente
5. Mal
6. No sabe

### INTERPRETACIÓN:

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

Según<sup>50</sup> el modelo de “Determinantes sociales de la salud”, existen condiciones del macro y microentorno que determinan las condiciones de vida y, por lo tanto, la salud de las personas. La epidemia de COVID-19 en Colombia ha mostrado un mayor contagio en los entornos precarios económicamente y donde predomina la informalidad laboral. Hoy en día sabemos que los adultos mayores no son los únicos que están en riesgo de morir, también lo están las personas que viven en zonas de estratos socioeconómicos bajos. La inequidad socioeconómica y la informalidad laboral aunadas a la insuficiente inversión para garantizar un mínimo vital no

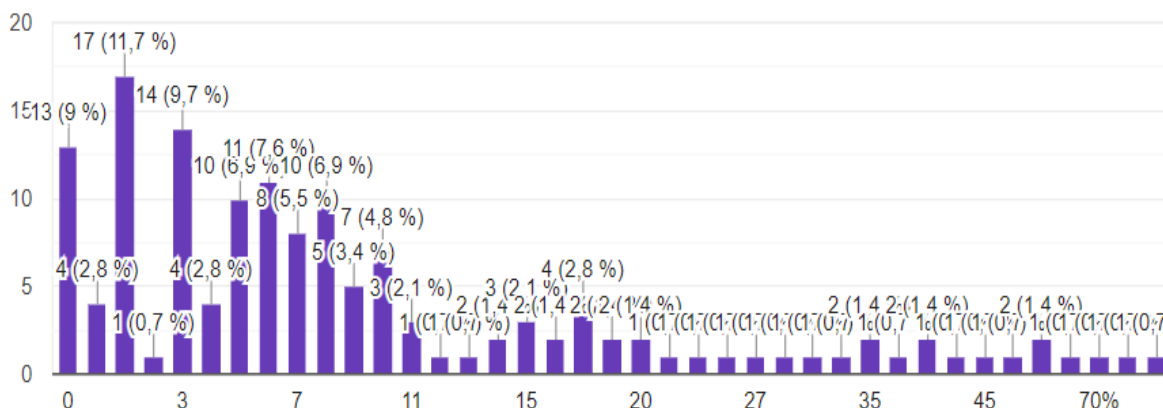
<sup>49</sup> Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación. NU. Cepal. 2 de julio 2020 Libros y Documentos Institucionales. Pag 21. Disponible en:

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/S2000438\\_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/S2000438_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

<sup>50</sup> RAZON PUBLICA. El manejo de la pandemia en Colombia (en línea). En: RAZON PUBLICA en Colombia (Bogotá): 3 agosto, 2020 (consultada 24, septiembre, 2021), disponible en <https://razonpublica.com/manejo-la-pandemia-colombia/>

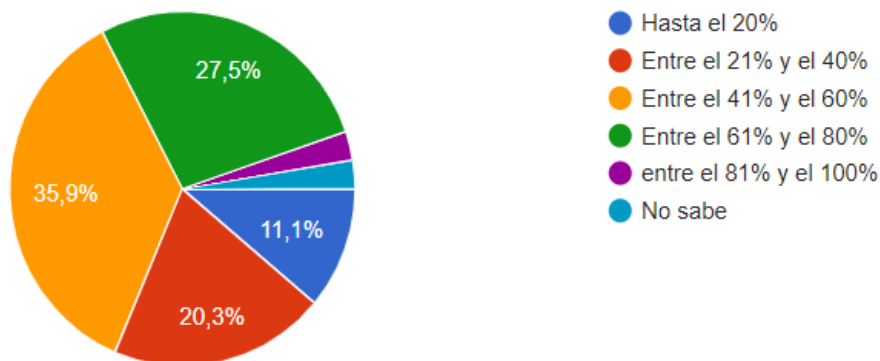
permitieron que en Colombia se pudiera mantener una cuarentena estricta generalizada como ocurrió en muchos lugares de Asia y Europa.

**Gráfica 9.** Número de empleados que tenían las empresas de servicios antes de la pandemia de Covid-19.



#### 4.2. ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS POR PARTE DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO PARA MITIGAR EL IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL OCASIONADO POR EL COVID19

**Gráfica 10.** Porcentaje de población que está cumpliendo con todas las medidas impuestas por el gobierno para controlar la pandemia

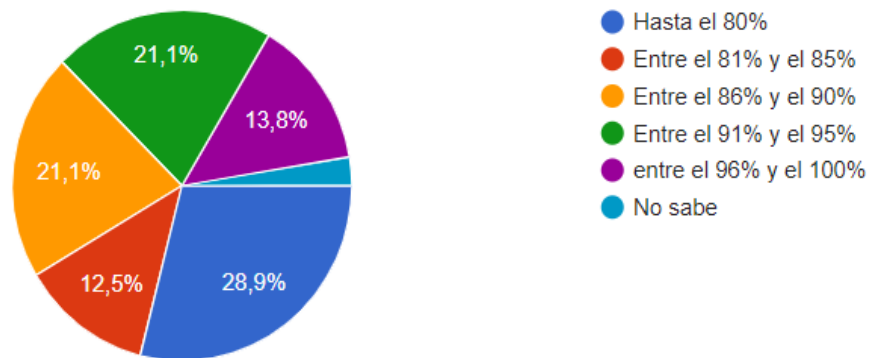


**INTERPRETACION:** En este aspecto se puede observar que existen diferentes puntos de vista en cuanto al porcentaje de la población que está cumpliendo con todas las medidas impuestas por el gobierno en donde la mayor parte está concentrado en un porcentaje entre el 41% y 60%, esta es las percepción que se tiene, indicando un porcentaje un poco bajo ya que se desea volver a la normalidad y a la reactivación económica se debería contar con un mayor número de personas

responsables que lleven a cabo el cumplimiento de restricciones, de lo contrario el proceso es mucho más lento afectando en gran medida principalmente a las empresas de servicios.

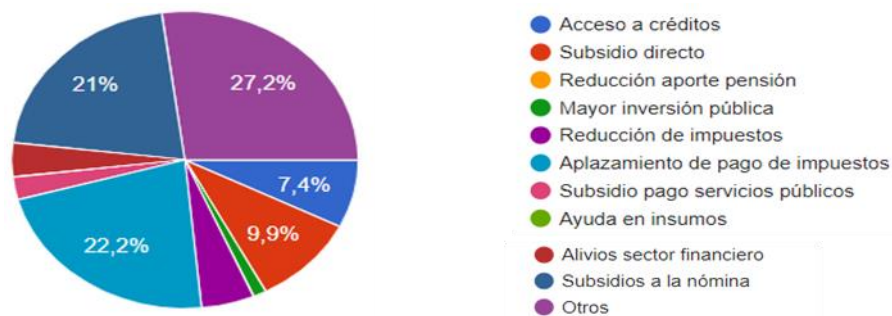
Un dato muy importante arrojado en esta pregunta es que se tiene la percepción que no todas las personas están cumpliendo las restricciones al estar indicando entre el 81% y 100% siendo este una de las opciones de porcentaje más alto, en la encuesta ha sido el que tiene menor votación, este porcentaje sería lo ideal sin embargo en Colombia existe un exceso de confianza en que el coronavirus no lo afectaría, es decir, se generan sesgos que motivan a que el cumplimiento de las reglas sea mucho más difícil.

**Gráfica 11.** Porcentaje en el que la población afirma estar cumpliendo con las medidas sanitarias



**INTERPRETACIÓN:** La población que afirma estar cumpliendo con las medidas sanitarias hasta con un 80% es del 28.9% del total de la muestra, por lo que se puede entender que el autocuidado no está siendo tomado con la responsabilidad que se merece, y como consecuencia la propagación del virus, muerte de la población, restricciones económicas y comerciales, como problemas sociales y de seguridad en la ciudad.

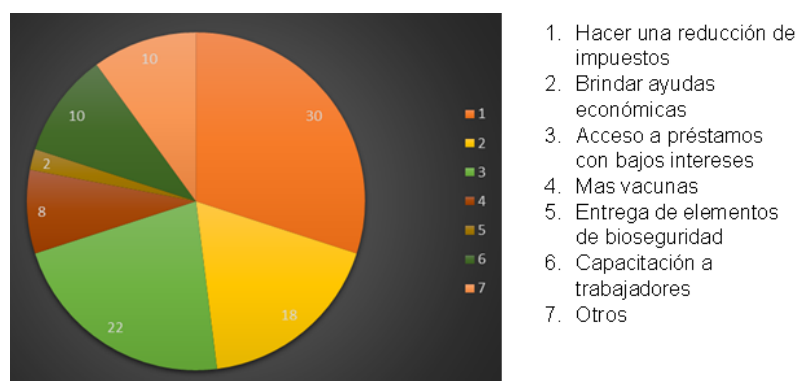
**Gráfica 12.** Tipo de apoyo que han recibido los empresarios por parte del estado.



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

<sup>51</sup> Es necesario que las estrategias de apoyo diseñadas en esta coyuntura sean acordes a las necesidades y a la capacidad de gestión que tienen las micro, pequeñas y medianas empresas. Además, estas disposiciones deben estar acompañadas de un proceso de difusión amplio y de otro pedagógico para que el público objetivo entienda los mecanismos, sobre todo porque los empresarios han manifestado un desconocimiento generalizado de las medidas de apoyo que se están implementando. Esto muestra la necesidad de entender qué vías son más efectivas para llegarle a este sector y qué lenguaje es el más adecuado para transmitir dicha información.

**Gráfica 13.** Principales medidas consideradas por los empresarios que el gobierno debería establecer para ayudar a las Mipymes en relación con la crisis del covid-19.



**INTERPRETACION:** Los empresarios consideran que la ayuda principal que se debería establecer con mayor porcentaje es realizar una reducción de impuestos, ya que la falta de entrada de dinero, como las restricciones impuestas por el gobierno, y la cuarentena hicieron que el comercio perdiera fuerza, como también el poco flujo de dinero, lo que hace imposible sostenerse en este tiempo.

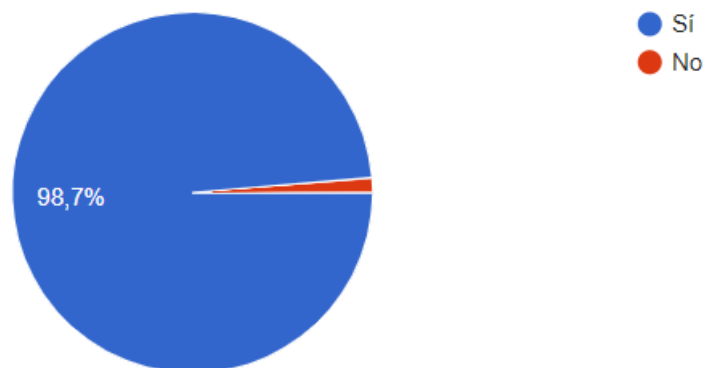
<sup>51</sup> EL TIEMPO. Apoyo al tejido empresarial colombiano va en cerca de \$ 63 billones (en línea). En: EL TIEMPO en Colombia (Bogotá): 28 diciembre, 2020 (consultada 24, septiembre, 2021), disponible en <https://www.eltiempo.com/economia/empresas/empresas-y-sectores-que-han-recibido-las-ayudas-del-gobierno-en-pandemia-557432>

<sup>52</sup>El Gobierno nacional expidió el **Decreto 939 del 19 de agosto de 2021**, con el cual se reglamenta parcialmente el Decreto Legislativo 560 de 2020, facultando a la DIAN para efectuar rebajas de sanciones, intereses y capital, con el fin de preservar la empresa y el empleo.

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

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

**Gráfica 14.** Porcentaje de población que conoce el protocolo de bioseguridad y salud en el trabajo para regresar a la actividad productiva.



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

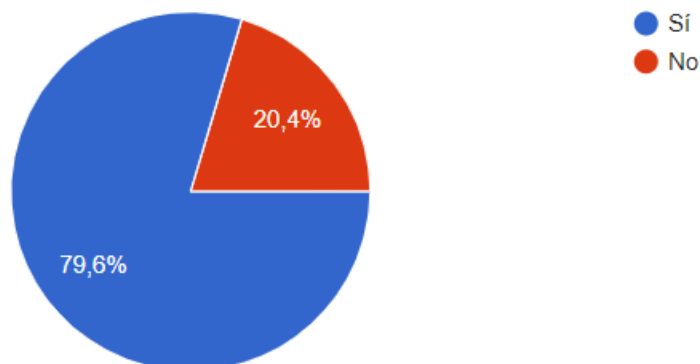
---

<sup>52</sup> MINCIT. Gobierno nacional determina rebajas fiscales para empresas en proceso de insolvencia (en línea). En: MINCIT: (consultada 25, septiembre, 2021), disponible en <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/industria/rebajas-fiscales-empresas-proceso-de-insolvencia>

<sup>53</sup>"La mayoría de los colombianos han sido disciplinados, aproximadamente el 90% de la población usa el tapabocas y conserva la distancia. Sin embargo, tenemos un pequeño porcentaje que no respeta los protocolos y que puede generar una afectación muy grande", aseguró el ministro de Salud y Protección Social, Fernando Ruiz Gómez.

La decisión de permitir la reactivación económica, y que poco a poco las actividades cotidianas vayan regresando están en manos de los ciudadanos, pues somos los responsables de acatar o no los lineamientos del gobierno, y de llevar de la mejor manera esta situación, pues debemos ser conscientes como ciudadanos del problema que enfrentamos y las soluciones más próximas que tenemos para ayudar a mitigar la situación.

**Gráfica 15.** Porcentaje de empresarios que cuentan con los recursos para implementar los protocolos de bioseguridad y salud en el trabajo para regresar a la actividad productiva.



**INTERPRETACION:** La encuesta no permite visualizar que el 79,6% de las empresas cuentan con los recursos para la implementación de los protocolos de bioseguridad, permitiendo de esta manera recibir a los clientes en sus establecimientos, y que a su vez ellos tengan la seguridad que, durante su visita a la empresa, tendrán seguridad porque se aplican todos los lineamientos emanados por el ministerio de salud.

<sup>54</sup>Bancóldex y Colombia Productiva pusieron a disposición de los empresarios la línea de crédito Reactíivate, que cuenta con recursos por \$7.600 millones para que

---

<sup>53</sup> MINSALUD. "Tenemos un pequeño porcentaje que no respeta los protocolos y que puede generar una afectación muy grande" (en línea). En: MINSALUD: (consultada 25, septiembre, 2021), disponible en <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Tenemos-un-peque%C3%B1o-porcentaje-que-no-respeta-los-protocolos-y-que-puede-generar-una-afectacion-muy-grande.aspx>

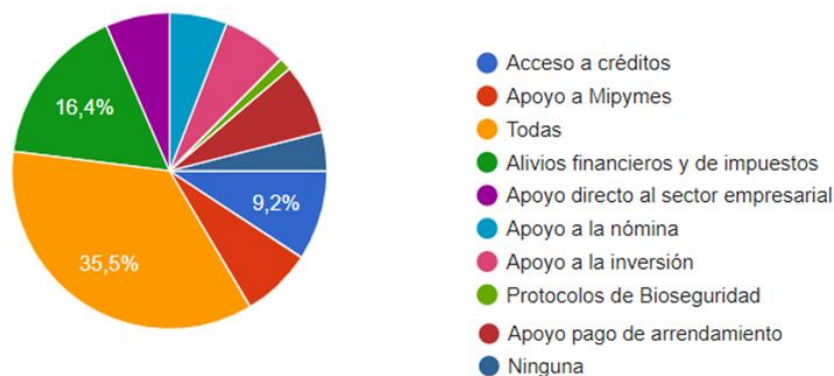
<sup>54</sup> SEMANA. Mipymes tendrán línea de crédito para implementar bioseguridad (en línea). En: SEMANA: (consultada 25, septiembre, 2021), disponible en <https://www.semana.com/empresas/articulo/creditos-para-mipymes-destinados-a-implementar-bioseguridad/289991/>



los empresarios atiendan las necesidades que surjan en el proceso de reapertura de sus negocios.

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

**Gráfica 16.** Medidas de apoyo gubernamental a las Mipymes que los empresarios quieren conocer más a profundidad.



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

<sup>55</sup>Para la cofundadora de la firma especialista en la estructuración financiera de soluciones de crédito Revaliu, Angélica Arcila, estas herramientas anunciadas por el Gobierno "son un espaldarazo para el aparato productivo del país, ya que les facilita a las organizaciones la adquisición de recursos para la sostenibilidad y crecimiento de su negocio".

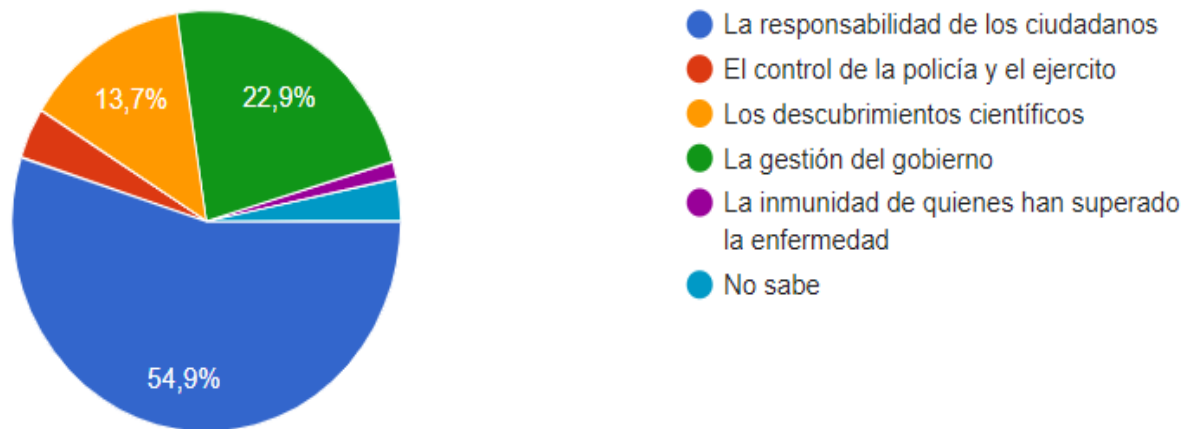
La experta señaló que antes de acceder a cualquier tipo de programa, es importante evaluar el modelo de negocio en el que está la empresa para determinar si este es de corto o largo plazo.

<sup>55</sup> SEMANA. Mipymes tendrán línea de crédito para implementar bioseguridad (en línea). En: SEMANA: (consultada 27, septiembre, 2021), disponible en <https://www.semana.com/empresas/articulo/creditos-para-mipymes-destinados-a-implementar-bioseguridad/289991/>

Por último, es importante identificar una estructura de capital que le dé liquidez a la empresa, pero que mitigue la incertidumbre con un endeudamiento controlado.

#### 4.3. EVALUAR LAS ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS POR PARTE DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PARA MITIGAR EL IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL OCASIONADO POR EL COVID 19.

**Gráfica 17.** Aspectos que consideran los empresarios más importantes para la salida de la crisis sanitaria actual



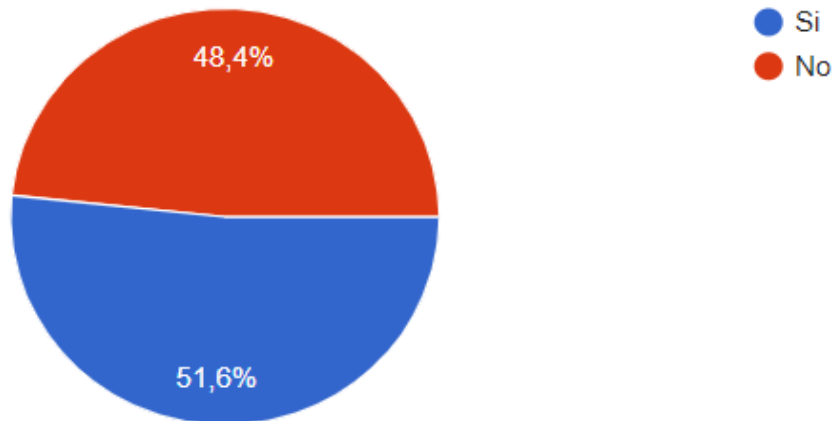
**INTERPRETACIÓN:** Con un porcentaje de 54,9% indicando la mayor parte de las encuestas que las cuestiones que se consideran más importantes para salir de la crisis sanitaria es la responsabilidad de los ciudadanos claramente debido a que depende totalmente de la responsabilidad de cada quien en aceptar y cumplir con las diferentes restricciones y medidas impuestas por el gobierno, Según Gotthard, “se debe promover una comunicación que todo el tiempo recuerde los pasos a seguir y que las personas sientan que están siendo parte esencial en el proceso de recuperación del país”<sup>56</sup>.

También tomo gran importancia la gestión del gobierno con un total de 22,9% del total seguido de los descubrimientos científicos con el 13,7%, por otro lado en menor escala se encuentra la inmunidad de las personas que han superado la enfermedad

<sup>56</sup>Gotthard. ¿Por qué los colombianos incumplen las normas en la cuarentena? (en línea). En Colombia: (consultada 19, septiembre, 2021), disponible en: <https://www.javeriana.edu.co/pesquisa/por-que-los-colombianos-incumplen-las-normas-en-la-cuarentena/>

y quienes no conocen o no están de acuerdo con ninguna de las opciones planteadas.

**Gráfica 18.** Porcentaje de empresarios que han podido desarrollar su trabajo desde casa.



**INTERPRETACIÓN:** de acuerdo con los resultados arrojados por la encuesta en este caso existió un ligero equilibrio ya que se muestra un porcentaje semejante en cuanto a los empresarios que sí pudieron llevar a cabo el trabajo desde casa y quienes por el contrario no han podido. El porcentaje más sobresaliente es de quienes sí lo han podido hacer con un 51,6 y con un 48,4% quienes no.

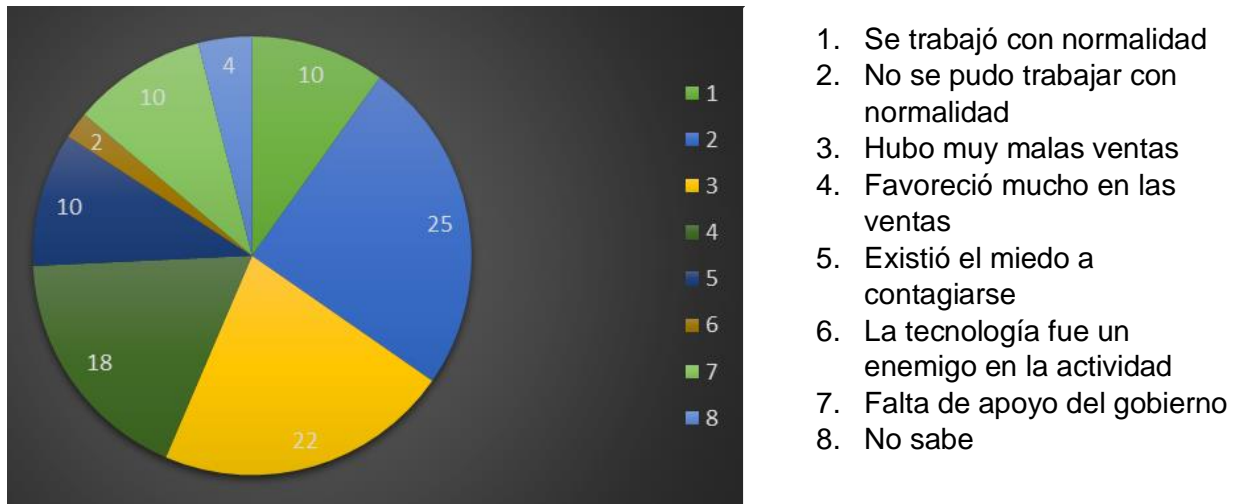
Las políticas de contención en su momento impactaron profundamente la forma en que se venía desarrollando el trabajo dando lugar al cierre de los lugares de trabajo físico en donde solo un subconjunto de trabajos podía realizarse desde casa a través de diferentes estrategias como el uso de plataformas tecnológicas, ofrecer servicios a través de medios digitales o los domicilios que se emplearon como consecuencia para sobrevivir, sin embargo existe un gran número de empresarios que dada la naturaleza de su empresa no pudieron continuar con sus actividades.

Lo anterior se puede afirmar con investigaciones realizadas por la cámara de comercio de la ciudad de Pasto, que afirman “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. 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”<sup>57</sup>.

---

<sup>57</sup> CAMARA DE COMERCIO DE PASTO. IMPACTO ECONOMICO: Por Covid – 19 en Nariño. (en línea). En pasto (Nariño): 3 de mayo del 2020. Segunda edición (consultada 21, septiembre, 2021), disponible en:

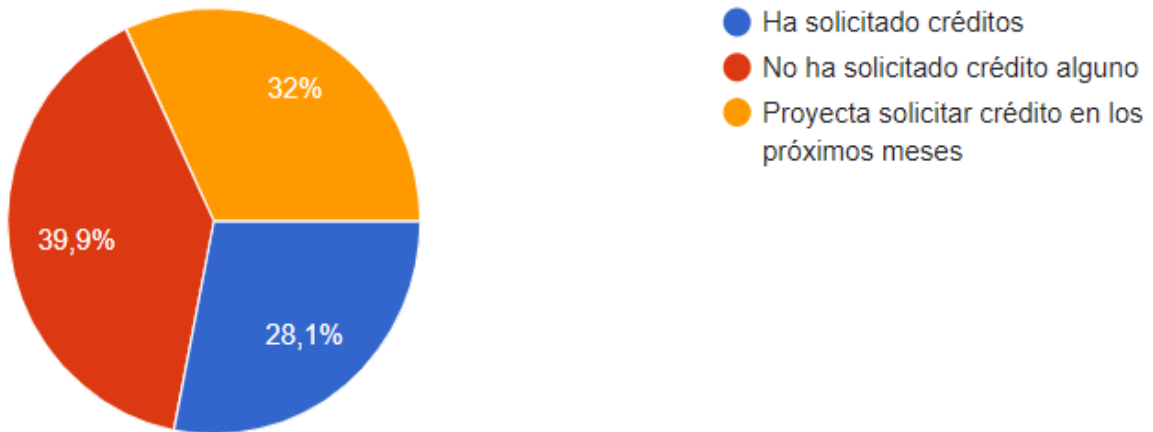
**Gráfica 19.** Opinión de los empresarios sobre esta coyuntura en relación con su negocio.



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

Desde otra perspectiva se encuentran opiniones en mayor medida acerca de que a tecnología fue un enemigo en la actividad la cual contó con pocos votos y claramente debido a que por el contrario los medios tecnológicos permitieron sobrellevar los negocios reduciendo los efectos negativos.

**Gráfica 20.** Medidas financieras contempladas para mantener la operación de la empresa.

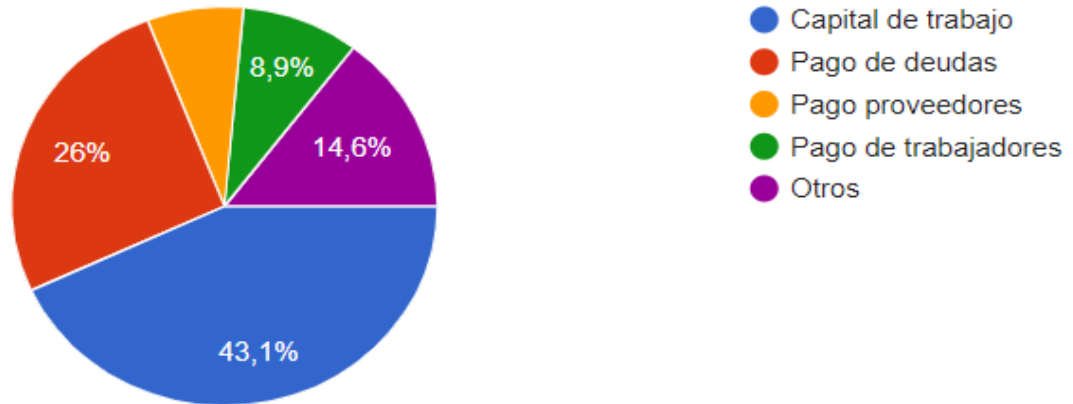


**INTERPRETACIÓN:** La encuesta muestra como resultado la negativa en adquirir préstamos para no dejar mal parada a la empresa pero <sup>58</sup>como se puede analizar hasta el momento las medidas que han tomado el Gobierno y los Alcaldes de algunos de los departamentos para lograr una reactivación económica efectiva están dirigidas a apoyar con préstamos a las grandes empresas para inyectarles capital; lastimosamente en la mayoría de las ocasiones no se adquiere estos préstamos por miedo y desinformación acerca de lo que está haciendo el gobierno.

---

<sup>58</sup> GARZÓN ROMERO, Y. L. (2020). La reactivación económica en Colombia durante el COVID 19 ensayo de grado. Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Programa de Economía. Especialización en Administración Financiera. Bogotá, Colombia. Disponible en:  
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25625/1/La%20Reactivaci%3bn%20Econ%3b3mica%20en%20Colombia%20durante%20el%20Covid%2019%201.pdf>

**Gráfica 21.** Destinación principal de la financiación económica por parte de los empresarios.

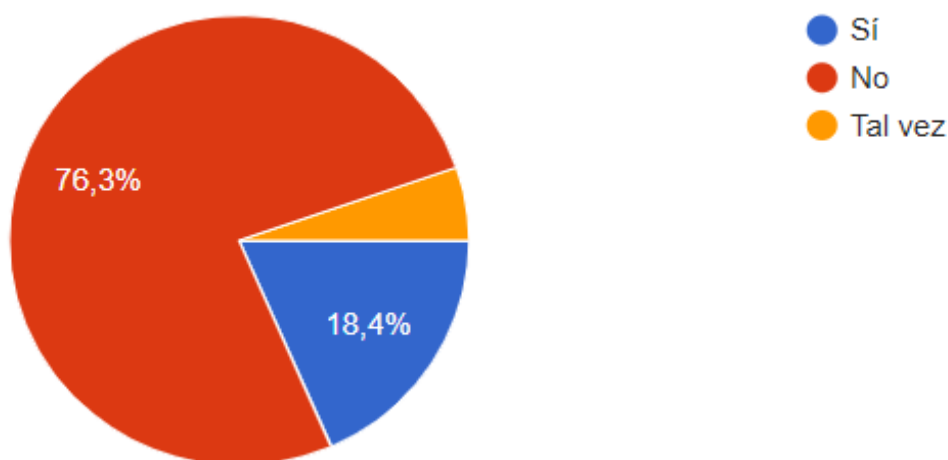


**INTERPRETACIÓN:** La encuesta arroja que la destinación de los créditos adquiridos es para obtener un mayor capital de trabajo el gobierno busca favorecer a las empresas, para que cuenten con capital de trabajo. Como lo manifiesta Carrasquilla <sup>59</sup> “Las empresas que no tienen caja, muy difícilmente pueden cancelar esos impuestos; sin embargo, si caen en un impago, les genera unos problemas más adelante, que queremos evitar”

---

<sup>59</sup> CÁRDENAS ORTEGA, Ángela María. Desafíos en ciencia, tecnología e innovación en tiempos de coronavirus covid-19. (En línea) abordaje epidemiológico y psicosocial del COVID-19 a través de dispositivos tecnológicos. 2021, pag 73. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Claudia-Magaly-Mendez/publication/352832509\\_Desafios\\_en\\_ciencia\\_tecnologia\\_e\\_innovacion\\_en\\_tiempos\\_de\\_coronavirus\\_covid-19\\_Percepcion\\_de\\_bienestar\\_y\\_salud\\_mediante\\_actividad\\_fisica\\_durante\\_periodos\\_de\\_confinamiento\\_en\\_espacios\\_pequenos/links/60db94d192851ca944973c0f/Desafios-en-ciencia-tecnologia-e-innovacion-en-tiempos-de-coronavirus-covid-19-Percepcion-de-bienestar-y-salud-mediante-actividad-fisica-durante-periodos-de-confinamiento-en-espacios-pequenos.pdf#page=51](https://www.researchgate.net/profile/Claudia-Magaly-Mendez/publication/352832509_Desafios_en_ciencia_tecnologia_e_innovacion_en_tiempos_de_coronavirus_covid-19_Percepcion_de_bienestar_y_salud_mediante_actividad_fisica_durante_periodos_de_confinamiento_en_espacios_pequenos/links/60db94d192851ca944973c0f/Desafios-en-ciencia-tecnologia-e-innovacion-en-tiempos-de-coronavirus-covid-19-Percepcion-de-bienestar-y-salud-mediante-actividad-fisica-durante-periodos-de-confinamiento-en-espacios-pequenos.pdf#page=51)

**Gráfica 22.** Empresarios que han recibido apoyo por parte del estado.



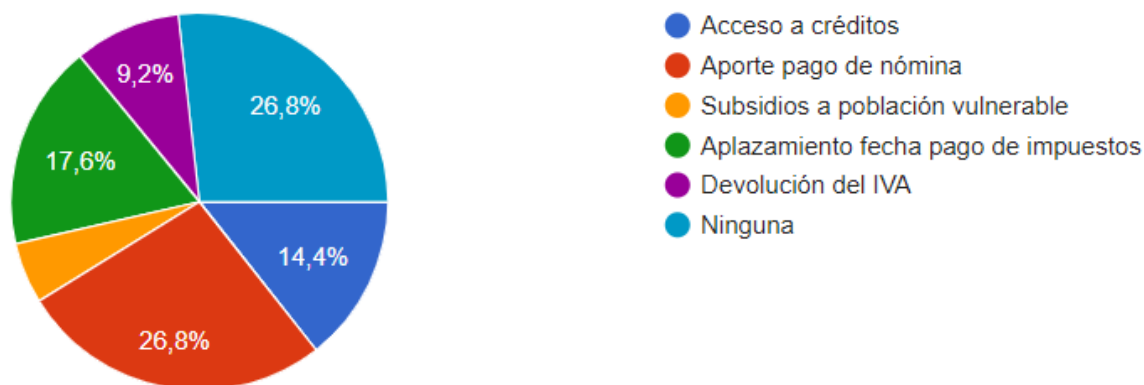
**INTERPRETACION:** Los empresarios encuestados consideran con el 76,3% que no han recibido ayudas por parte del estado, que les permitiera poder sostenerse en una época de crisis, poder cubrir sus obligaciones ya sea con bancos, pago de nómina, arrendamientos, servicios, entre otros aspectos para seguir operando de “manera normal”. Cabe resaltar que todos los encuestados son propietarios de pequeñas empresas de servicios.

A pesar de que las micro, pequeñas y medianas empresas representan la mayoría de las empresas en Colombia, son también las que mayores dificultades tienen para lograr ser sostenibles en el tiempo. Esto se debe, según<sup>60</sup> la Gran Encuesta Pyme, a la inestabilidad en la demanda agregada del país (es decir, a la fluctuación en las compras de bienes y servicios por parte de las familias, de las empresas y de las instituciones); a los retos para crecer en el tiempo; a la dificultad en el acceso a los servicios de banca e inversión, y a los problemas en la estructuración de proyectos. Una muestra de ello es que el 62% de las Mipymes en Colombia no tienen acceso a medios de financiación y herramientas para su crecimiento. Por otro lado, tienen dificultades para obtener información relacionada con su operación, debido a que no conocen los canales oficiales donde se encuentra, a que no cuentan con los medios para acceder a ella y a que, si lo hacen, los datos se presentan en un lenguaje técnico y poco amigable para los empresarios.

---

<sup>60</sup> FIP. Retos y aprendizajes de las Mipymes en la crisis del covid-19 (en línea). En: FIP en Colombia (Bogotá): 3 agosto, 2020 (consultada 24, septiembre, 2021), disponible en <https://empresaspaiddhh.ideaspaz.org/retos-y-aprendizajes-de-las-mipymes-en-la-crisis-del-covid-19>

**Gráfica 23.** Medidas conocidas por los empresarios que ha implementado el gobierno para apoyar a las pymes en la coyuntura actual del covid-19.



**INTERPRETACIÓN:** La encuesta arrojó con un 26,8% dos opciones en la encuesta como las medidas conocidas por los empresarios que ha implementado el gobierno para ayudar a las pymes en la coyuntura de covid 19. La primera es el aporte para pago de nómina y la segunda opción ninguna.

<sup>61</sup> En aras de proteger el empleo y el flujo de caja de las empresas, se subsidiará el equivalente al 40% de un salario mínimo de la nómina de estas, siempre y cuando, hayan tenido una reducción del 20% en su facturación", señaló el Ministerio de Hacienda. Esto quiere decir que todas las empresas de Colombia que se estén viendo afectadas por temas de ventas o cierres parciales, podrán acceder a este beneficio y así aliviar su carga económica en tiempos de coronavirus.

La determinación que realiza el Gobierno contempla beneficiar a cada empleado de las pymes de Colombia (pequeñas, medianas y grandes) con \$ 351.121 (40%), teniendo en cuenta que el salario mínimo para 2020 es de \$877.203.

Se calcula que mensualmente el subsidio para las pymes de Colombia cuente con alrededor de 2 billones de pesos y se extienda durante los siguientes tres meses del 2020. Gracias a esta acción, las empresas tendrán la oportunidad de seguir contando con su planta de empleados y las familias de país seguirán teniendo recursos para los días de pandemia.

<sup>61</sup> PY+. EMPRENDEDORES, Así pueden acceder al subsidio para pago de nómina de sus pymes (en línea). En: PY+: (consultada 25, septiembre, 2021), disponible en <https://www.pymas.com.co/ideas-para-crecer/agentes-de-cambio/subsidio-pymes-nomina-gobierno>



**Identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se presentan en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios de la ciudad de pasto debido al impacto del covid-19.**

Las micro y pequeñas empresas que pertenecen al sector de servicios de la ciudad de san Juan de Pasto han sido impactadas fuertemente por la pandemia razón por la cual es necesario determinar y analizar las diferentes variables internas y externas que las afectan directamente, englobadas en una sola matriz denominada DOFA, en la cual se encuentra las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, con el objetivo de identificar las estrategias más adecuadas para combatir los efectos originarios del Covid-19

Tabla 1. Matriz DOFA de las empresas de servicios

		FACTORES INTERNOS	
		FORTALEZAS	DEBILIDADES
		F1. Aplicación de estrategias para continuar laborando. F2. Conocimientos de los protocolos de bioseguridad. F3. Las empresas cuentan con los recursos necesarios para implementar los protocolos de bioseguridad y salud en el trabajo. F4. Los empresarios no han tenido la necesidad de obtener créditos financieros.	D1. Obligaciones financieras. D2. Actividades operacionales reducidas significativamente. D3. Mora en obligaciones financieras. D4. Falta de conocimiento en cuanto a apoyos gubernamentales
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIO DO
	O1. Reducción de impuestos O2. Teletrabajo O3. Activación del comercio electrónico O4. Generación de nuevos emprendimientos. O5. Mayor tiempo en familia. O6. Mayor cultura de cero papel.	1. Capacitación a los empresarios y los empleados para un óptimo uso de herramientas informáticas (F1, O2). 2. Reducción de impuestos para las empresas y de esta manera destinar estos recursos en otras necesidades (F4, O1). 3. Uso de medios electrónicos como redes sociales, aplicaciones de compraventa y videotelefonía, para incentivar la prestación de servicio (F1, O3).	1. Brindar en lo posible las herramientas necesarias a los empleados para que continúen su trabajo desde casa como equipos operativos y recursos materiales (D2, O2). 2. Solventar los pagos financieros con ingresos obtenidos por medio de nuevos emprendimientos y comercio electrónico. (D1, O3, O4).
		AMENAZAS	ESTRATEGIAS DA

	<p>A1. Futuro incierto  A2. Incertidumbre económica  A3. Baja actuación del gobierno  A4. Poco autocuidado de la ciudadanía.  A5. Dificultad en adquirir apoyo por parte del Estado.</p>	<p>1. Realizar una proyección financiera para anticiparse a posibles cambios y de esta manera poder mitigarlos. (F1, A1).  2. Implementar una política de bioseguridad que permita el control en los establecimientos y evitar contagios. (F2, F3, A4)  3. Mantener y mejorar los recursos financieros de las empresas que les permitan autosostenerse en tiempos de crisis y no tener que recurrir a ayudas por parte del Estado. (F4, A5)</p>	<p>1. Capacitar a empresarios a profundidad en como acceder a los apoyos por parte del gobierno. (D4, A5).  2. Establecer acuerdos de pago entre las empresas y las entidades financieras, para cumplir con las obligaciones y lograr una estabilidad a mediano y largo plazo. (D1, D3, A1,A2).</p>
--	--	---	---

Tabla 2. Análisis PESTAL sector servicios en la ciudad de Pasto

FACTOR		DETALLE	PLAZO			IMPACTO
			Corto plazo (1 mes o menos)	Mediano plazo (1 a 3 años)	Largo plazo (más de 3 años)	
<b>Político</b>	Medidas de restricción	Cierre de establecimientos y no prestación de servicios lo cual impide el desarrollo de actividades operacionales.		X		NEGATIVO
	Cambios de gobierno y programas electorales	Destinación de recursos para llevar a cabo las campañas políticas			X	NEGATIVO
	Subsidios del gobierno	Apoyo con subsidios a una pequeña parte de la población			X	NEGATIVO
	Aspectos de orden público	Alteración del comportamiento ciudadano por el incremento del costo de vida			X	NEGATIVO
<b>Económico</b>	Tasas de desempleo	Reactivación del mercado laboral			X	POSITIVO
	Inflación	Incremento considerable en el nivel de inflación en los últimos años			X	NEGATIVO
	Financiación	Poca necesidad de acceder a créditos en entidades financieras			X	NEGATIVO
	Reactivación económica	Reapertura progresiva y gradual del mercado			X	POSITIVO
<b>Social</b>	Conciencia en el autocuidado	Mayor responsabilidad en actividades cotidianas por parte de la población			X	POSITIVO

	Confinamiento de la población.	Restricción total de la movilidad de los ciudadanos.		X		NEGATIVO
	Planes de vacunación	Se ha aumentado los puntos de vacunación y por ende las personas han podido acceder al esquema de dosis completas.			X	POSITIVO
	Nivel de ingreso	Se ha reducido el nivel de ingresos en la población a causa de desempleo			X	NEGATIVO
<b>Tecnológico</b>	Plataformas digitales	Expansión comercial a través de medios digitales			X	POSITIVO
	Acceso a Internet	La mayor parte de la población se vio en la necesidad de acceder al servicio a internet			X	POSITIVO
	Digitalización de la información	Toda la información paso a estar en formato digital de tal manera que es posible acceder a ella de manera oportuna.			X	POSITIVO
	Mercadeo digital	Estrategias de comercialización por medio masivos de comunicación			X	POSITIVO
<b>Ambiental</b>	Mayor cultura cero papeles	Reducción considerable del uso del papel			X	POSITIVO
	Niveles de contaminación	Dado los confinamientos los niveles de contaminación de redujeron de manera significativa.		X		POSITIVO
	Economía verde	Las actividades económicas buscan desarrollo sostenible y rentable, preservando el medio ambiente.			X	POSITIVO
<b>Legal</b>	Salario mínimo	El aumento del salario mínimo no es proporcional a los gastos de la población			X	NEGATIVO
	Salud y seguridad laboral	Mayor exigencia en contar con el SG-SST que permita cuidar la salud y bienestar de los trabajadores.			X	POSITIVO
	Protocolo de bioseguridad en espacios públicos	Se siguen manteniendo los protocolos de autocuidado en la población.			X	POSITIVO

Después de identificar cada uno de los indicadores que conforman los factores político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal, se puede observar que a detalle las empresas de servicios se vieron afectadas a corto, mediano y largo plazo con un impacto positivo o negativo que se vio reflejado en el desarrollo de las operaciones.

**Político:** Con respecto a este factor se evidenció un impacto negativo hacia las empresas ya que la inestabilidad política y el mal manejo de la crisis sanitaria por parte del gobierno conllevó a consecuencias que afectaron a la población más vulnerable dejando secuelas difíciles de reparar a largo plazo.

**Económico:** A causa de la pandemia del Covid – 19 muchas empresas se vieron en la obligación de cerrar sus establecimientos y por ende el personal dejó de

laborar por un tiempo determinado y algunos definitivamente, además los niveles de inflación a causa de la escasez colocaron en riesgo el poder adquisitivo en los hogares sobre todo en productos de la canasta familiar, sin embargo, la reactivación económica lenta pero gradual ha permitido que el sector servicios vuelva a funcionar.

**Social:** Inicialmente el autocuidado, el distanciamiento y el confinamiento fueron estrategias claves para contener la pandemia mientras se estudiaba una posible vacuna para más adelante establecer los programas de vacunación que han permitido que la población reciba la cantidad de dosis necesarias para evitar la propagación del virus y continuar con un avance positivo en torno a las actividades cotidianas.

**Tecnológico:** Este factor ha traído consigo un impacto positivo a largo plazo a través de la digitalización de la información como también el acceso a internet en los hogares para realizar las actividades de manera remota y contrarrestar los efectos negativos en las empresas.

**Ambiental:** El confinamiento que se presentó, permitió la reducción considerable de la contaminación, la emisión de gases y el uso alternativo de medios de transporte amigables con el medio ambiente, permitiendo que reduzca los contaminantes atmosféricos.

La digitalización de la información permitió fortalecer la cultura “cero papeles” en las organizaciones y de esta manera transformar la forma de llevar la información, reduciendo considerablemente la tala de árboles y deforestación de los bosques.

**Legal:** El salario mínimo tuvo un aumento, pero no fue proporcional a los gastos de la población. Las necesidades básicas no se pueden satisfacer y los índices de desigualdad y pobreza continúan creciendo.

Cada una de las empresas implementó los protocolos de bioseguridad, que permitieron realizar sus actividades de manera segura tanto internamente como para los clientes, brindando seguridad para contener la pandemia de covid-19.

La seguridad laboral se convirtió en un requisito indispensable en las empresas, para cuidar del trabajador, destinando una cantidad considerable de recursos para brindarle bienestar en el desarrollo de sus actividades.

## CONCLUSIONES

El gobierno en Colombia no ha tenido un buen manejo de la pandemia de covid-19 en ninguna de las dimensiones, tanto sociales como económicas, ya que la distribución de las ayudas no fue equitativa y por ende las grandes empresas se vieron en la necesidad de sostenerse por sí mismas y las micro y pequeñas empresas cerraron, despidieron colaboradores y en el peor de los casos quebraron después de tantos años de esfuerzo y dedicación por parte de sus propietarios.

Los resultados obtenidos a través de la investigación refleja que las empresas pertenecientes al sector servicios de la ciudad de Pasto fueron impactadas negativamente ocasionando incertidumbre económica, pues nadie estaba preparado para afrontar las consecuencias y secuelas que con el pasar de los días se convertiría en una carrera por sobrevivir en el mercado.

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

Muchos empresarios a causa de no poder trabajar con normalidad cerraron de manera temporal o definitiva sus negocios ocasionando inestabilidad social y económica. Otros por su parte vieron una oportunidad para reinventarse y emplear estrategias y caminos que den la salida a esta crisis por ende además de adaptar las medidas de bioseguridad empezaron a realizar el teletrabajo, así como también el uso de redes sociales para lograr la transformación tecnológica de los procesos con el fin de seguir funcionando.

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

## **RECOMENDACIONES**

Las empresas de servicios deben seguir cumpliendo con las disposiciones y recomendaciones emitidas por el gobierno y las autoridades de salud, para controlar y tener un manejo adecuado de la pandemia, que permita la reactivación económica del sector, sin dejar de preservar la salud de los trabajadores y clientes.

Las empresas deben fortalecer su flujo de caja, para de esta manera garantizar la seguridad de los fondos, y en situaciones de riesgo o de amenazas poder tener soportes que permitan afrontar las crisis sin afectar totalmente las operaciones de la empresa, acuerdos con proveedores, materia prima y trabajo de los empleados.

Establecer dentro de las organizaciones equipos de toma de decisiones de emergencia, en donde se establezcan estrategias y se marque los objetivos del plan, garantizando que se tomen decisiones de la manera más rápida y acertada posible, como también evaluar los puntos fuertes y débiles para ajustar los procesos en momentos de crisis.

Es necesario estar en constante análisis del mercado y del mundo para estar a la vanguardia de los tiempos, así como también realizar proyecciones a corto, mediano y largo plazo para de esta manera generar estrategias que permitan el posicionamiento y la estabilidad en el tiempo, permitiendo el crecimiento de los procesos y por ende la expansión de las empresas.

Establecer el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en cada una de las empresas de servicios, y no solo en tiempos de crisis. Establecer un sistema de vigilancia de la salud, como la categorización de los riesgos, y las respectivas afiliaciones de los empleados. garantizar la seguridad de los entornos de trabajo mediante la limpieza y desinfección de estos espacios, cumpliendo con los requisitos de gestión de la higiene de las autoridades de salud pública regionales y nacionales.

## BIBLIOGRAFIA

ACTUALICESE. Cuántas empresas en Colombia se verían forzadas a cerrar sus puertas por culpa de la pandemia (en línea). En: ACTUALICESE en Colombia (Bogotá): 3 julio, 2020 (consultada 9, septiembre, 2020), disponible en <https://actualicese.com/cuantas-empresas-en-colombia-se-verian-forzadas-a-cerrar-sus-puertas-por-culpa-de-la-pandemia/>

ALCALDIA DE PASTO. Gobierno Nacional despliega más recursos para reactivación empresarial \$7.900 millones para empresas Mipymes a través de línea de crédito "Pasto Responde" (en línea) :8 octubre, 2020 (consultada 8, febrero, 202), disponible en <https://www.pasto.gov.co/index.php/noticias-desarrollo-economico/3669-gobierno-nacional-despliega-mas-recursos-para-reactivacion-empresarial-7-900-millones-para-empresas-mipymes-a-traves-de-linea-de-credito-pasto-responde>

Alcaldía de pasto. Decreto No 064 de 202(en línea) :7, enero.202 (consultada 4, marzo, 202), disponible en [https://www.ccpasto.org.co/wp-content/uploads/202/02/4\\_dec\\_064\\_7\\_ene\\_202\\_Alcaldia-de-Pasto.pdf](https://www.ccpasto.org.co/wp-content/uploads/202/02/4_dec_064_7_ene_202_Alcaldia-de-Pasto.pdf)

BONET MORON, Jaime Alfredo et. al, Al igual que el resto del mundo. Impacto económico regional del Covid-9 en Colombia: un análisis insumo-producto (en línea) 07, mayo, 2020 (consultada 09, marzo, 202), disponible en: [https://investiga.banrep.gov.co/es/dtser\\_288](https://investiga.banrep.gov.co/es/dtser_288)

CAMARA DE COMERCIO DE PASTO.IMPACTO ECONOMICO: Por Covid – 19 en Nariño. (en línea). En pasto (Nariño): 3 de mayo del 2020. Segunda edición (consultada 21, septiembre, 2021), disponible en: [https://www.ccpasto.org.co/wp-content/uploads/2020/10/Impacto-econ%C3%B3mico-por-covid-19-en-Nari%C3%B1o\\_Edicion\\_2-1.pdf](https://www.ccpasto.org.co/wp-content/uploads/2020/10/Impacto-econ%C3%B3mico-por-covid-19-en-Nari%C3%B1o_Edicion_2-1.pdf). P. 25

CUARENTENA COLOMBIA. Cuarentena Colombia: ¿Cuándo podrán abrir los hoteles? (en línea). En: as (Colombia): 5, junio, 2020 (consultada: 0, octubre, 2020). Disponible en la dirección electrónica [https://colombia.as.com/colombia/2020/05/05/actualidad/588699832\\_269994.html](https://colombia.as.com/colombia/2020/05/05/actualidad/588699832_269994.html)

CHAVES CASTRO, Álvaro H, Análisis sobre la evolución del COVID-19 en Colombia: ¿se alcanzará el pico de contagio? (En línea), 1 de enero 2021, volumen 8 Numero 1. Disponible en <https://revistas.utadeo.edu.co/index.php/TyE/article/view/1672/1629>

TOQUE DE queda en Pasto. (en línea). En: El Congreso (Pasto): 24, julio, 2020 (consultada: 27, septiembre, 2020). Disponible en la dirección electrónica <http://www.revistaelcongreso.com/actualidad/toque-de-queda-en-pasto/>.

CUARENTENA COLOMBIA. Óp. Cit., Disponible en la dirección electrónica [https://colombia.as.com/colombia/2020/05/05/actualidad/588699832\\_269994.html](https://colombia.as.com/colombia/2020/05/05/actualidad/588699832_269994.html).

CAMARA DE COMERCIO DE PASTO. Impacto económico por covid9 en Nariño (en línea). En: CAMARA DE COMERCIO DE PASTO en Colombia (Pasto): 3 mayo, 2020 (consultada 8, febrero, 202), disponible en [https // www.ccpasto.org.co/wp-content/uploads/2020/0/Impacto-econ%C3%B3mico-por-covid-9-en-Nari%C3%Bo\\_Edicion\\_2-.pdf](https://www.ccpasto.org.co/wp-content/uploads/2020/0/Impacto-econ%C3%B3mico-por-covid-9-en-Nari%C3%Bo_Edicion_2-.pdf)

CANDELO-VIÁFARA J. M. (2021). Índice mensual de incertidumbre financiera y económica (IMIFE) para la economía colombiana. *Lecturas De Economía*, (95), 85-104. Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/lecturasdeeconomia/issue/view/3800/791>

CÁRDENAS ORTEGA, ÁNGELA MARÍA. Desafíos en ciencia, tecnología e innovación en tiempos de coronavirus covid-19. (En línea) abordaje epidemiológico y psicosocial del COVID-19 a través de dispositivos tecnológicos. 2021, pag 73. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Claudia-Magaly-Mendez/publication/352832509\\_Desafios\\_en\\_ciencia\\_tecnologia\\_e\\_innovacion\\_en\\_tiempos\\_de\\_coronavirus\\_covid-19\\_Percepcion\\_de\\_bienestar\\_y\\_salud\\_mediante\\_actividad\\_fisica\\_durante\\_periodos\\_de\\_confinamiento\\_en\\_espacios\\_pequenos/links/60db94d192851ca944973c0f/Desafios-en-ciencia-tecnologia-e-innovacion-en-tiempos-de-coronavirus-covid-19-Percepcion-de-bienestar-y-salud-mediante-actividad-fisica-durante-periodos-de-confinamiento-en-espacios-pequenos.pdf#page=51](https://www.researchgate.net/profile/Claudia-Magaly-Mendez/publication/352832509_Desafios_en_ciencia_tecnologia_e_innovacion_en_tiempos_de_coronavirus_covid-19_Percepcion_de_bienestar_y_salud_mediante_actividad_fisica_durante_periodos_de_confinamiento_en_espacios_pequenos/links/60db94d192851ca944973c0f/Desafios-en-ciencia-tecnologia-e-innovacion-en-tiempos-de-coronavirus-covid-19-Percepcion-de-bienestar-y-salud-mediante-actividad-fisica-durante-periodos-de-confinamiento-en-espacios-pequenos.pdf#page=51)

cijuf.org. Decreto legislativo número 77 de 2020 (en línea) :3, junio.2020 (consultada 4, marzo, 202), disponible en <https://cijuf.org.co/sites/cijuf.org.co/files/normatividad/2020/DECRETO%2077%20DEL%203%20DE%20JUNIO%20DE%202020.pdf>

cijuf.org. Decreto legislativo número 77 de 2020 (en línea) :3, junio.2020 (consultada 4, marzo, 202), disponible en <https://cijuf.org.co/sites/cijuf.org.co/files/normatividad/2020/DECRETO%2077%20DEL%203%20DE%20JUNIO%20DE%202020.pdf.pag 8>

cijuf.org. Decreto legislativo número 77 de 2020 (en línea) :3, junio.2020 (consultada 4, marzo, 202), disponible en <https://cijuf.org.co/sites/cijuf.org.co/files/normatividad/2020/DECRETO%2077%20DEL%203%20DE%20JUNIO%20DE%202020.pdf. Pag12>

cijuf.org. Decreto legislativo número 77 de 2020 (en línea) :3, junio.2020 (consultada 4, marzo, 202), disponible en



<https://cijuf.org.co/sites/cijuf.org.co/files/normatividad/2020/DECRETO%2077%20DEL%203%20DE%20JUNIO%20DE%202020.pdf>.Pag

Concepto. De. Concepto de diagnóstico (en línea). 2 septiembre, 2020 (consultada 23, marzo, 202), disponible en <https://concepto.de/diagnostico/>

CONTRERAS-BUITRAGO, M. A. & Cuadrado-Cristancho, N. L. (2020). Un salvavidas a las Mipymes de Colombia en tiempos del covid-19. (En línea) Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Programa de Economía. Especialización en Administración Financiera. Bogotá, Colombia. Disponible en: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25687/1/1%20UN%20SALVAVIDAS%20A%20LAS%20MIPYMES%20DE%20COLOMBIA%20EN%20TIEMPOS%20DEL%20COVID-19%20-%20ENSAYO.pdf>

Definición de. Definición de impacto económico. (en línea). S. F (consultada 24, marzo,202). Disponible en <https://definicion.de/impactoeconomico/#:~:text=La%20idea%20de%20impacto%20econ%C3%B3mico,un%20pa%C3%ADs%20o%20el%20mundo>

Definición ABC. Definición de microempresa (en línea). S.F (consultada 24, marzo, 202), disponible en <https://www.definicionabc.com/economia/microempresa.php>

DOBLES, ZÚÑIGA Y GARCÍA. El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento (en línea). En: Revista Virtual, Matemática Educación e Internet. (Costa Rica): S.F (consultada, abril, 202), disponible en <https://tecdigital.tec.ac.cr/revistamatematica/ContribucionesV4n22003/meza/pag.html>

ECONOMIA Y NEGOCIOS. Economía colombiana se desplomó 5,7 % por cuenta de la pandemia (en línea). En: El Tiempo (Colombia): 4, agosto, 2020 (consultada: 28, septiembre, 2020). Disponible en la dirección electrónica (<https://www.eltiempo.com/economia/sectores/economia-de-colombia-se-desplomo-por-la-pandemia-de-coronavirus-529352>).

EVOLUCIÓN y DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO EN PASTO (SETP (en línea). En: Pasto): 208 (consultada 27, febrero, 202), disponible en <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/634/4496/208mariahidalgo.pdf?sequence=&isAllowed=y>

EL FINANCIERO. La empresa y su impacto social (en línea) :3 noviembre, 207 (consultada, marzo, 202), disponible en <https://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/la-empresa-y-su-impacto-social>

EL TIEMPO. Apoyo al tejido empresarial colombiano va en cerca de \$ 63 billones (en línea). En: EL TIEMPO en Colombia (Bogotá): 28 diciembre, 2020 (consultada 24, septiembre, 2021), disponible en <https://www.eltiempo.com/economia/empresas/empresas-y-sectores-que-han-recibido-las-ayudas-del-gobierno-en-pandemia-55743>

Es/Impact. Impacto social (en línea). S.F (consultada 24, marzo, 202), disponible en <https://www.esimpact.org/impactosocial/#:~:text=El%20impacto%20social%20es%20un,%2C%20proyecto%2C%20programa%20o%20pol%C3%ADtica>.

Economipedia. Sector terciario o servicios (en línea). S.F (consultada 24, marzo, 202), disponible en <https://www.definicionabc.com/economia/microempresa.php>

FIP. Retos y aprendizajes de las Mipymes en la crisis del covid-19 (en línea). En: FIP en Colombia (Bogotá): 3 agosto, 2020 (consultada 24, septiembre, 2021), disponible en <https://empresaspaiddh.ideaspaz.org/retos-y-aprendizajes-de-las-mipymes-en-la-tesis-del-covid-19>

GAONA PARDO, j. h. & Zabaleta Contreras, S. P. (2020). Cómo están afrontando la crisis las empresas colombianas durante el COVID 19. Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Programa de Economía. Especialización en Administración Financiera. Bogotá, Colombia. Disponible en: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24627/1/ENSAYO%20MOVILIDAD%20TECNICA%20INTERNACIONAL%20ADMON%20FINANCIERA.pdf>

GARZÓN ROMERO, Y. L. (2020). La reactivación económica en Colombia durante el COVID 19 ensayo de grado. Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Programa de Economía. Especialización en Administración Financiera. Bogotá, Colombia. Disponible en: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25625/1/La%20Reactivaci%C3%B3n%20Econ%C3%B3mica%20en%20Colombia%20durante%20el%20Covid%2019%201.pdf>

Genilson Valotto Patuzzo. La evolución en la consideración económica del sector servicios (en línea) :S. F (consultada 23, febrero, 202), disponible en <https://www.eumed.net/ce/20a/gvp.htm>

Gotthard. ¿Por qué los colombianos incumplen las normas en la cuarentena? (en línea). En Colombia: (consultada 19, septiembre, 2021), disponible en: <https://www.javeriana.edu.co/pesquisa/por-que-los-colombianos-incumplen-las-normas-en-la-cuarentena/>

HERNÁNDEZ, Sampieri. ENFOQUE CUALITATIVO y cuantitativo. (en línea). En: Portafolio académico (consultada: diciembre, 2020). Disponible en <https://portaprodti.wordpress.com/enfoque-cualitativo-y-cuantitativo-segun-hernandez-sampieri>

HURTADO, Jacqueline. Metodología de la investigación holística. (en línea). En Caracas: 2000 (consultada 04, abril, 202), P.269. disponible en: <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/208/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

LA REPUBLICA. Estos son algunos de los efectos económicos que ha dejado el Covid 9 en Colombia (en línea). En: LA REPUBLICA en Colombia (Bogotá): 6 febrero, 202 (consultada 7, febrero, 202), disponible en <https://www.larepublica.co/especiales/encuesta-empresarial-202-i/estos-son-algunos-de-los-efectos-economicos-que-ha-dejado-el-covid-9-en-colombia-3258>

La bolsa social. Las metodologías más utilizadas para medir el impacto social (en línea): 24 julio, 209 (consultada, marzo, 202), disponible en <https://www.bolsasocial.com/blog/como-se-mide-el-impacto-social-de-una-empresa-estas-son-las-metodologias-mas-utilizadas/>

MINCIT. Gobierno nacional determina rebajas fiscales para empresas en proceso de insolvencia (en línea). En: MINCIT: (consultada 25, septiembre, 2021), disponible en <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/industria/rebajas-fiscales-empresas-proceso-de-insolvencia>

MINSALUD. “Tenemos un pequeño porcentaje que no respeta los protocolos y que puede generar una afectación muy grande” (en línea). En: MINSALUD: (consultada 25, septiembre, 2021), disponible en <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Tenemos-un-peque%C3%B1o-porcentaje-que-no-respeta-los-protocolos-y-que-puede-generar-una-afectacion-muy-grande.aspx>

OVIEDO, Juan. La pandemia regional. (en línea). En: DINERO. No. 597 (sep., 2020); p. 34 – 35

Organización mundial de la salud. ¿Qué es una pandemia? (en línea). S.F (consultada 24, marzo, 202) disponible en [https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently\\_asked\\_questions/pandemic/es/](https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/)

PWC. Estudios de impacto económico (en línea) :S. F (consultada 2, marzo, 202), disponible en <https://www.pwc.es/es/sector-publico/assets/brochure-estudios-impacto-economico.pdf>

PY+. EMPRENDEDORES, Así pueden acceder al subsidio para pago de nómina de sus pymes (en línea). En: PY+: (consultada 25, septiembre, 2021), disponible en <https://www.pymas.com.co/ideas-para-crecer/agentes-de-cambio/subsidio-pymes-nomina-gobierno>

RAZON PUBLICA. El manejo de la pandemia en Colombia (en línea). En: RAZON PUBLICA en Colombia (Bogotá): 3 agosto, 2020 (consultada 24, septiembre, 2021), disponible en <https://razonpublica.com/manejo-la-pandemia-colombia/>

RTVC. Turismo en Nariño: incertidumbre en medio de la pandemia (en línea). En: RTVC en Colombia (Bogotá):2 agosto, 2020 (consultada 8, febrero, 202), disponible en <https://www.radionacional.co/noticia/narino/turismo-narino-incertidumbre-medio-de-la-pandemia>

RUSSELL: ¿Qué es la Filosofía Analítica? (en línea). 27, agosto, 202(consultada: 5, abril, 202). Disponible en la dirección electrónica (<http://www.filosoficas.unam.mx/~abarcelo/IntroFil/203/ApuntesExtra.pdf>)

ROJAS CAIRAMPOMA, Marcelo. Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. (en línea). En España (Malagá): 205 (consultada 04, abril, 202), disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>.

SÁNCHEZ J. (2020). Análisis de la Implementación de las Estrategias para Mitigar el Índice de Cartera Vencida de Microfinanzas del por parte del Banco de Bogotá Sucursal Ibagué Causado por la Pandemia de COVID 19. (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios, Ibagué - Colombia. Disponible en: <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/12064/1/PROYECTO%20DE%20GRADI%20CARLOS%20RIVEROS.pdf>

Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación. NU. Cepal. 2 de julio 2020 Libros y Documentos Institucionales. Pag 21. Disponible en: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/S2000438\\_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/S2000438_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

SEMANA. El drama de las Mipymes (en línea). En: SEMANA en Colombia (Bogotá): 7 mayo, 2020 (consultada 7, febrero, 202), disponible en <https://www.semana.com/empresas/articulo/la-dificil-situacion-de-las-mipymes-por-el-coronavirus/284722/>

SEMANA. Mipymes tendrán línea de crédito para implementar bioseguridad (en línea). En: SEMANA: (consultada 25, septiembre, 2021), disponible en <https://www.semana.com/empresas/articulo/creditos-para-mipymes-destinados-a-implementar-bioseguridad/289991/>

SEMANA. Mipymes tendrán línea de crédito para implementar bioseguridad (en línea). En: SEMANA: (consultada 27, septiembre, 2021), disponible en <https://www.semana.com/empresas/articulo/creditos-para-mipymes-destinados-a-implementar-bioseguridad/289991/>

SLIDESHARE. Historia de la medicina en pasto (en línea) :S. F (consultada 23, febrero, 202), disponible en <https://es.slideshare.net/mariaibarbo4/historia-de-la-medicina-en-pasto#:~:text=El%20primer%20hospital%20que%20existi%C3%B3,pacientes%3A%20LA%20MADRE%20DE%20DIOS%2C>

SIGNIFICADO (en línea):. 2 mayo, 205 (consultada 23 marzo ,202), disponible en <https://significado.net/contingencia/>

TRANSFORMACIÓN DEL. Transformación del negocio, la apuesta de las pymes en la pandemia (en línea). En: Portafolio (Colombia): 26, junio, 2020 (consultada: 28, septiembre, 2020). Disponible en la dirección electrónica <https://www.portafolio.co/economia/transformacion-del-negocio-la-apuesta-de-las-pymes-en-la-pandemia-54247>).

TELLO CABELLO, Sara Inés. Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país: Introducción. En: LEX Facultad de derecho y ciencia política. No. 4 (204); p. 203 – 28.

VEOLIA. Historia Emas (en línea). En: VEOLIA en Colombia (Pasto): (consultada 23, febrero, 202), disponible en <https://www.veolia.com.co/pasto-putumayo/nosotros/quienes-somos>

## ANEXOS

### Encuesta dirigida a emprendedores

**UNIVERSIDAD CESMAG**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Objetivo:** Determinar el impacto del Covid 19 en el desarrollo socioeconómico de las micro y pequeñas empresas del sector servicios de la ciudad de Pasto.

Los datos recogidos serán estrictamente confidenciales, con utilidad académica, y no tienen fines fiscales ni pueden ser utilizados como prueba judicial en cumplimiento del artículo 5 de la ley 79 de 1993. Los resultados de la encuesta serán presentados de manera agregada y a nivel del sector al que la empresa pertenece.

1. De los siguientes enunciados indique la que considera más importante para la salida de la crisis sanitaria actual.

- A. La responsabilidad de los ciudadanos
- B. El control de la policía y el ejército
- C. Los descubrimientos científicos
- D. La gestión del gobierno
- E. La inmunidad de quienes han superado la enfermedad
- F. No sabe

2. ¿Qué porcentaje de población cree que está cumpliendo con todas las medidas impuestas por el gobierno para controlar la pandemia?

- A. Hasta el 20%
- B. Entre el 21% y el 40%
- C. Entre el 41% y el 60%
- D. Entre el 61% y el 80%
- E. Entre el 81% y el 100%
- F. No Sabe

3. Y en su caso particular, ¿en qué porcentaje diría que está cumpliendo con todas las medidas?

- A. Hasta el 80%
- B. Entre el 81% y el 85%
- C. Entre el 86% y el 90%

- D. Entre el 91% y el 95%
- E. Entre el 96% y el 100%
- F. No Sabe

4. Antes del Coronavirus, ¿Cuántos empleados tenía su negocio? Sin contarse a usted o a sus socios. Llena con números.

---

---

---

5. ¿Cómo cree que afectará a su negocio la actual coyuntura de Coronavirus?

- A. Me hará quebrar el negocio
- B. Quizá pueda sobrevivir
- C. Es incierto el futuro
- D. La coyuntura hará crecer un poco el negocio
- E. La coyuntura hará crecer muy fuerte mi negocio

6. ¿Ha podido desarrollar su trabajo desde casa?

- A. Si
- B. No

7. ¿Cuál es su opinión sobre esta coyuntura en relación con su negocio?

---

---

---

8. ¿Cuál es la principal preocupación como empresario o productor en los próximos meses?

- A. Rentabilidad del Negocio
- B. Evolución de la economía
- C. Evolución de la pandemia
- D. Obligaciones financieras
- E. Falta de liquidez
- F. Pago de los trabajadores
- G. Otros

9. ¿Cuáles son las principales amenazas para su empresa o asociación en los próximos meses?

- A. Incertidumbre económica
- B. Impuestos
- C. Incertidumbre sanitaria
- D. Financiación
- E. Acreedores
- F. Corrupción
- G. Burocracia
- H. Pago de arrendamiento

**10.** ¿En qué grado se han visto afectadas las actividades operacionales de su negocio con la pandemia del coronavirus?

- A. Reducidas significativamente
- B. Reducidas levemente
- C. Normales
- D. Incrementadas significativamente
- E. Incrementadas levemente

**11.** ¿Ha contemplado alguna de las siguientes medidas financieras para mantener la operación de la empresa

- A. Ha solicitado créditos
- B. No ha solicitado crédito alguno
- C. Proyecta solicitar crédito en los próximos meses

**12.** ¿A qué destinaría principalmente esta financiación?

- A. Capital de trabajo
- B. Pago de deudas
- C. Pago proveedores
- D. Pago de trabajadores
- E. Otros

**13.** ¿A raíz de la situación generada por el Covid 19 su empresa o asociación ha presentado mora en el pago de sus obligaciones?

- A. Si
- B. No

**14.** ¿Con quién es el incumplimiento de su obligación?



- A. Bancos
- B. Proveedores
- C. Trabajadores
- D. Empresas de servicios públicos
- E. Familiares y amigos
- F. Estado
- G. Arrendatarios

**15.** ¿De mantenerse la situación del COVID 19 en los próximos meses? ¿Qué medidas ha contemplado implementar frente a su negocio?

- A. Cerrar la empresa o disolver la asociación
- B. Solicitar créditos
- C. Continuar con la actividad normal
- D. Disminuir la capacidad de producción
- E. Diversificar la producción
- F. Cambiar la actividad
- G. Otros

**16.** ¿Cómo cree que ha actuado el Gobierno ante la situación del Covid 19?

---

---

---

**17.** ¿Ha recibido apoyo por parte del Estado?

- A. Si
- B. No
- C. tal vez

**18.** ¿Si ha recibido apoyo del Estado, ¿Qué tipo de apoyo ha recibido?

- A. Acceso a créditos
- B. Subsidio directo
- C. Reducción aporte pensión
- D. Mayor inversión pública
- E. Reducción de impuestos
- F. Aplazamiento de pago de impuestos
- G. Subsidio pago servicios públicos
- H. Ayuda en insumos
- I. Alivios sector financiero

- J. Subsidios a la nómina
- K. Otros

**19.** ¿Qué medidas conoce Usted que el Gobierno esté implementado para apoyar a las Mipymes en la coyuntura actual del Covid 19?

- A. Acceso a créditos
- B. Aporte pago de nómina
- C. Subsidios a población vulnerable
- D. Aplazamiento fecha pago de impuestos
- E. Devolución del IVA
- F. Otras
- G. Ninguna

**20.** ¿Cuáles son las principales medidas que el Gobierno debería establecer para ayudar a las Mipymes en relación con la crisis del Covid 19?

---

---

---

**21.** ¿Conoce el protocolo de bioseguridad y salud en el trabajo para regresar a la actividad productiva?

- A. Si
- B. No

**22.** ¿Cuenta con los recursos para implementar los protocolos de bioseguridad y salud en el trabajo para regresar a la actividad productiva?

- A. Si
- B. No

**23.** ¿De cuáles medidas de apoyo gubernamental a las Mipymes quisiera conocer más?

- A. Acceso a créditos
- B. Apoyo a Mipymes
- C. Todas
- D. Alivios financieros y de impuestos
- E. Apoyo directo al sector empresarial
- F. Apoyo a la nómina

- G. Apoyo a la inversión
- H. Protocolos de Bioseguridad
- I. Apoyo pago de arrendamiento
- J. Ninguna

AGRADECEMOS SU VALIOSA COLABORACIÓN

 <b>UNIVERSIDAD CESMAG</b> <small>NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MREDCACIÓN</small>	<b>CARTA DE ENTREGA TRABAJO DE GRADO O TRABAJO DE APLICACIÓN – ASESOR(A)</b>	<b>CÓDIGO:</b> AAC-BL-FR-032
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 09/JUN/2022

San Juan de Pasto, 18 de junio de 2022

Biblioteca  
**REMIGIO FIORE FORTEZZA OFM. CAP.**  
 Universidad CESMAG  
 Pasto

Saludo de paz y bien.

Por medio de la presente se hace entrega del Trabajo de Grado / Trabajo de Aplicación denominado Diagnostico del impacto socioeconómico por el efecto del COVID 19 en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios de la ciudad de Pasto presentado por Ana Sofia Narváz Mier Marly Gisela Cárdenas Díaz y Carlos Daniel Hormaza Pantoja , del Programa Académico Administración de empresas al correo electrónico trabajosdegrado@unicesmag.edu.co. Manifiesto como asesor(a), que su contenido, resumen, anexos y formato PDF cumple con las especificaciones de calidad, guía de presentación de Trabajos de Grado o de Aplicación, establecidos por la Universidad CESMAG, por lo tanto, se solicita el paz y salvo respectivo.

Atentamente,



(Firma del Asesor8


-----  
**NOMBRE Y APELLIDOS DEL ASESOR(A) Gloria Alicia Rivera Vallejo**

Número de documento: 31161396

Programa académico: Administración de empresas

Teléfono de contacto: 3218950555


Correo electrónico: garivera@unicesmag.edu.co

 <b>UNIVERSIDAD</b> <b>CESMAG</b> <small>NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	<b>AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> AAC-BL-FR-031
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 09/JUN/2022

<b>INFORMACIÓN DEL (LOS) AUTOR(ES)</b>	
<b>Nombres y apellidos del autor:</b> Ana Sofia Narváez Mier	<b>Documento de identidad:</b> 1004134417
<b>Correo electrónico:</b> asnarvaezmier@gmail.com	<b>Número de contacto:</b> 3166910609
<b>Nombres y apellidos del autor:</b> Marly Gissela Cárdenas Díaz	<b>Documento de identidad:</b> 1004472186
<b>Correo electrónico:</b> Gissecardenas2000@gmail.com	<b>Número de contacto:</b> 3217143834
<b>Nombres y apellidos del autor:</b> Carlos Daniel Hormaza Pantoja	<b>Documento de identidad:</b> 1233188961
<b>Correo electrónico:</b> carlosdanielhormazapantoja@gmail.com	<b>Número de contacto:</b> 3148271276
<b>Nombres y apellidos del autor:</b>	<b>Documento de identidad:</b>
<b>Correo electrónico:</b>	<b>Número de contacto:</b>
<b>Nombres y apellidos del asesor:</b>	<b>Documento de identidad:</b>
<b>Correo electrónico:</b>	<b>Número de contacto:</b>
<b>Título del trabajo de grado:</b> Diagnóstico del impacto socioeconómico por el efecto del COVID 19 en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios de la ciudad de Pasto	
<b>Facultad y Programa Académico:</b> Facultad de Ciencias Administrativas y Contables Programa de Administración de Empresas.	

En mi (nuestra) calidad de autor(es) y/o titular (es) del derecho de autor del Trabajo de Grado o de Aplicación señalado en el encabezado, confiero (conferimos) a la Universidad CESMAG una licencia no exclusiva, limitada y gratuita, para la inclusión del trabajo de grado en el repositorio institucional. Por consiguiente, el alcance de la licencia que se otorga a través del presente documento, abarca las siguientes características:

- a) La autorización se otorga desde la fecha de suscripción del presente documento y durante todo el termino en el que el (los) firmante(s) del presente documento conserve(mos) la titularidad de los derechos patrimoniales de autor. En el evento en el que deje(mos) de tener la titularidad de los derechos patrimoniales sobre el Trabajo de Grado o de Aplicación, me (nos) comprometo (comprometemos) a informar de manera inmediata sobre dicha situación a la Universidad CESMAG. Por consiguiente, hasta que no exista comunicación escrita de mi(nuestra) parte informando sobre dicha situación, la Universidad CESMAG se encontrará debidamente habilitada para continuar con la publicación del Trabajo de Grado o de Aplicación dentro del repositorio institucional. Conozco(conocemos) que esta autorización podrá revocarse en cualquier momento, siempre y cuando se eleve la solicitud por escrito para dicho fin ante la Universidad CESMAG. En

 <p>UNIVERSIDAD <b>CESMAG</b> NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</p>	<b>AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> AAC-BL-FR-031
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 09/JUN/2022

estos eventos, la Universidad CESMAG cuenta con el plazo de un mes después de recibida la petición, para desmarcar la visualización del Trabajo de Grado o de Aplicación del repositorio institucional.



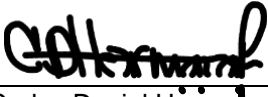
- b) Se autoriza a la Universidad CESMAG para publicar el Trabajo de Grado o de Aplicación en formato digital y teniendo en cuenta que uno de los medios de publicación del repositorio institucional es el internet, acepto(amos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación circulará con un alcance mundial.
- c) Acepto (aceptamos) que la autorización que se otorga a través del presente documento se realiza a título gratuito, por lo tanto, renuncio(amos) a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y/o cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente autorización y de la licencia o programa a través del cual sea publicado el Trabajo de grado o de Aplicación.
- d) Manifiesto (manifestamos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación es original realizado sin violar o usurpar derechos de autor de terceros y que ostento(amos) los derechos patrimoniales de autor sobre la misma. Por consiguiente, asumo(asumimos) toda la responsabilidad sobre su contenido ante la Universidad CESMAG y frente a terceros, manteniéndola indemne de cualquier reclamación que surja en virtud de la misma. En todo caso, la Universidad CESMAG se compromete a indicar siempre la autoría del escrito incluyendo nombre de(los) autor(es) y la fecha de publicación.
- e) Autorizo(autorizamos) a la Universidad CESMAG para incluir el Trabajo de Grado o de Aplicación en los índices y buscadores que se estimen necesarios para promover su difusión. Así mismo autorizo (autorizamos) a la Universidad CESMAG para que pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

**NOTA:** En los eventos en los que el trabajo de grado o de aplicación haya sido trabajado con el apoyo o patrocinio de una agencia, organización o cualquier otra entidad diferente a la Universidad CESMAG. Como autor(es) garantizo(amos) que he(hemos) cumplido con los derechos y obligaciones asumidos con dicha entidad y como consecuencia de ello dejo(dejamos) constancia que la autorización que se concede a través del presente escrito no interfiere ni transgrede derechos de terceros.

Como consecuencia de lo anterior, autorizo(autorizamos) la publicación, difusión, consulta y uso del Trabajo de Grado o de Aplicación por parte de la Universidad CESMAG y sus usuarios así:

- Permiso(permitimos) que mi(nuestro) Trabajo de Grado o de Aplicación haga parte del catálogo de colección del repositorio digital de la Universidad CESMAG por lo tanto, su contenido será de acceso abierto donde podrá ser consultado, descargado y compartido con otras personas, siempre que se reconozca su autoría o reconocimiento con fines no comerciales.

En señal de conformidad, se suscribe este documento en San Juan de Pasto a los 21 días del mes de junio del año 2022

	
Firma del autor	Firma del autor
Nombre del autor: Ana Sofia Narváez Mier	Nombre del autor: Marly Gissela Cárdenas Díaz
	Firma del autor
Nombre del autor: Carlos Daniel Hórmaza Pantoja	Nombre del autor:



UNIVERSIDAD  
**CESMAG**  
NIT: 800.109.387-7  
VIGILADA MINEDUCACIÓN

**AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

**CÓDIGO:** AAC-BL-FR-031

**VERSIÓN:** 1

**FECHA:** 09/JUN/2022

Firma

del asesor

\_\_\_\_\_  
Nombre del asesor: