



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL CON
MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN AGROINDUSTRIAL Y
AGROPECUARIA**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**IMPACTO DEL COVID-19 EN EL ÁMBITO SOCIOECONÓMICO DEL
PASAJE COMERCIAL SAN CAYETANO EN EL CANTÓN CHONE**

AUTORES:

**PEDRO QUERUBÍN SOLÓRZANO SOLÓRZANO
WILSON JOSUÉ. ZAMBRANO ZAMBRANO**

TUTORA:

MG. EVELYN PINARGOTE NAVARRETE

CALCETA, SEPTIEMBRE DE 2023

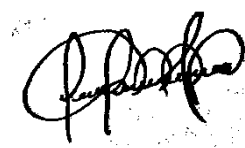
DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros, **WILSON JOSUÉ ZAMBRANO ZAMBRANO** con cédula de ciudadanía 1313772483 Y **PEDRO QUERUBÍN SOLÓRZANO SOLÓRZANO** con cédula de ciudadanía 1315370211 declaramos bajo juramento que el Trabajo de integración Curricular titulado: **IMPACTO DEL COVID-19 EN EL ÁMBITO SOCIOECONÓMICO DEL PASAJE COMERCIAL SAN CAYETANO EN EL CANTÓN CHONE** es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y se ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedemos el favor a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el artículo 114 del código orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



Wilson Josué Zambrano Zambrano
CC: 1313772483



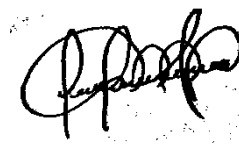
Pedro Querubín Solórzano Solórzano
CC: 1315370211

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Wilson Josué Zambrano Zambrano con cédula de ciudadanía **1313772483** y **Pedro Querubín Solórzano Solórzano** con cédula de ciudadanía **1315370211**, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del trabajo de integración curricular titulado: **IMPACTO DEL COVID-19 EN EL ÁMBITO SOCIOECONÓMICO DEL PASAJE COMERCIAL SAN CAYETANO EN EL CANTÓN CHONE**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría



Wilson Josué Zambrano Zambrano
CC: 1313772483



Pedro Querubín Solórzano Solórzano
CC: 1315370211

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Mg. Evelyn Pinargote Navarrete, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **IMPACTO DEL COVID-19 EN EL ÁMBITO SOCIOECONÓMICO DEL PASAJE COMERCIAL SAN CAYETANO EN EL CANTÓN CHONE** que ha sido desarrollado por **WILSON JOSUÉ ZAMBRANO ZAMBRANO Y PEDRO QUERUBÍN SOLÓRZANO SOLÓRZANO**, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN ESPECIAL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

MG. EVELYN PINARGOTE NAVARRETE
CC: 1717247785
TUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** Trabajo de Integración Curricular titulado: **IMPACTO DEL COVID-19 EN EL ÁMBITO SOCIOECONÓMICO DEL PASAJE COMERCIAL SAN CAYETANO EN EL CANTÓN CHONE** que ha sido desarrollado por **WILSON JOSUÉ ZAMBRANO ZAMBRANO Y PEDRO QUERUBÍN SOLÓRZANO SOLÓRZANO**, previo la obtención del título de **INGENIERO COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN AGROINDUSTRIAL Y AGROPECUARIA**, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACION CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

MG. IVÁN ZAMBRANO FARÍAS
CC: 1314068394
SECRETARIO

MG. KAREN PILOSO CHÁVEZ
CC: 1310501638
MIEMBRO

DR C. VALERIE MONTESDEOCA ARTEAGA
CC: 1303982746
PRESIDENTE DE TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía espiritual en todo este proceso de aprendizaje y permitirme llegar a cumplir esta esperada meta.

A mis padres ya que con su amor y apoyo incondicional me han impulsado a luchar incansablemente por mis objetivos.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria Manuel Félix López por haberme dado la oportunidad de estudiar y brindarme una educación basada en valores y crecimiento profesional, así mismo a todos los docentes de la institución en especial a los de la Carrera de administración de empresas por ser un pilar fundamental en la dirección, desarrollo y fortalecimiento de mi perfil profesional.

A mi tutora quien con sus conocimientos y enseñanzas fue mi guía durante todo el desarrollo de este trabajo.

WILSON JOSUE ZAMBRANO ZAMBRANO

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria Manuel Félix López, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento educativo.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a la Ing. Evelyn Pinargote Navarrete principal colaboradora durante este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

PEDRO QUERUBIN SOLÓRZANO SOLÓRZANO

DEDICATORIA

A mis padres Querubín y Marilú quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos Fernando, Emily y Evelyn por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra manera me acompañan en todos mis sueños y metas.

A todos mis amigos, vecinos y futuros colegas que me ayudaron de una manera desinteresada, gracias infinitas por toda su ayuda y buena voluntad.

Quiero dedicar esta tesis a mi novia Leonela, que estuvo apoyándome en cada decisión que tomara, que tuvo paciencia y entrega hacia a mí, a esa persona le dedico y agradezco, porque gracias a ella hoy puedo con alegría presentar y disfrutar esta tesis.

PEDRO QUERUBIN SOLORZANO SOLORZANO

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

A mis padres Wilson y Diana quienes con sus consejos diarios y apoyo me inculcaron a lograr esta meta esperada, a mi hermana y a toda mi familia por su aporte incondicional, en parte especial a mi lugar en donde trabajo ya que con eso eh logrado salir adelante con mis estudios, a mis amigos y a mis compañeros de curso ya que con ellos también aprendí y compartí momentos, experiencias buenas y malas, pero nos mantuvimos siempre unidos. A todas las personas y conocidos que han creído en mí, que siempre han estado pendiente, que han sido parte también de este proceso.

WILSON JOSUE ZAMBRANO ZAMBRANO

CONTENIDO GENERAL

CARÁTULA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
DEDICATORIA	ix
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xii
CONTENIDO DE FOTOS	xiii
CONTENIDO DE TABLAS.....	xiii
CONTENIDO DE GRÁFICAS	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3. OBJETIVOS.....	5
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.4. HIPÓTESIS.....	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1. PANDEMIA	6
2.2. COVID-19	7
2.3. ORIGEN	8
2.4. CAUSAS Y EFECTOS	9
2.5. RIESGOS EMPRESARIALES.....	9
2.6. IMPACTO SOCIOECONÓMICO	10
2.7. VARIABLES ECONÓMICAS.....	11
2.8. VARIABLES MACROECONÓMICAS.....	11
2.9. VARIABLES MICROECONÓMICAS	12
2.10. PASAJE COMERCIAL SAN CAYETANO	13
2.11. PASAJES COMERCIALES POPULARES	13

2.12. PROVEEDORES	14
2.13. CLIENTES	15
CAPITULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	17
3.1. UBICACIÓN	17
3.2. DURACIÓN	17
3.3. VARIABLES DE ESTUDIO	17
3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	18
3.4.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	18
3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	18
3.5. MÉTODOS	18
3.5.1. MÉTODO DESCRIPTIVO	18
3.5.2. MÉTODO DEDUCTIVO	19
3.5.3. MÉTODO ANALÍTICO	19
3.6. POBLACIÓN	19
3.7. MUESTRA	20
3.8. TÉCNICAS	20
3.8.1. OBSERVACIÓN	20
3.8.2. ENCUESTA	20
3.8.3. ALFA DE CRONBACH	20
3.9. HERRAMIENTAS	21
3.9.1. CUESTIONARIO	21
3.9.2. FICHA DE OBSERVACIÓN	21
3.9.3. DIAGRAMA DE ISHIKAWA	21
3.9.4. CICLO DE DEMING	22
3.9.5. FODA	22
3.10. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	22
3.10.1. FASE 1. IDENTIFICAR LOS INDICADORES SOBRE EL IMPACTO DEL COVID-19 EN EL ÁMBITO SOCIOECONÓMICO DEL OBJETO DE ESTUDIO	23
3.10.2. FASE 2. DETERMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PASAJE COMERCIAL SAN CAYETANO	23
3.10.3. FASE 3. ESTABLECER ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	24
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	25
4.1. FASE 1. IDENTIFICAR LOS INDICADORES SOBRE EL IMPACTO DEL COVID-19 EN EL ÁMBITO SOCIOECONÓMICO DEL OBJETO DE ESTUDIO	25
4.1.1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA SOBRE LOS INDICADORES DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO	25
4.1.2. SELECCIÓN DE LOS INDICADORES DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO A TRAVÉS DE COINCIDENCIA DE CRITERIOS	28

4.2. FASE 2. DETERMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PASAJE COMERCIAL SAN CAYETANO	33
4.2.1. APLICACIÓN Y FIABILIDAD DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS COMERCIANTES QUE LABORAN EN EL PASAJE COMERCIAL SAN CAYETANO	33
4.2.2. ELABORACIÓN DEL CHECK LIST MEDIANTE LA OBSERVACIÓN SOBRE LOS ASPECTOS GENERALES DEL PASAJE COMERCIAL SAN CAYETANO	53
4.2.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS CON BASE A LAS HERRAMIENTAS IMPLEMENTADAS	60
4.2.4. ELABORACIÓN DE UNA MATRIZ FODA	83
4.3. FASE 3. ESTABLECER ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	86
4.3.1. IMPLEMENTACIÓN DE UN DIAGRAMA ISHIKAWA	86
4.3.2. ESTABLECER ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA LOS LOCALES DEL PASAJE COMERCIAL SAN CAYETANO	90
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	93
5.1. CONCLUSIONES	93
5.2. RECOMENDACIONES	94
BIBLIOGRAFÍA	95
ANEXOS.....	112
ANEXO 1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO	113
ANEXO 2. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	123
ANEXO 3. COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH	133
ANEXO 4. EVIDENCIAS SOBRE LA RECOLECCIÓN DE DATOS MEDIANTE LA REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA.....	144

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Hilo conductor del marco teórico referencial de la investigación.	6
Figura 2. Factores que perjudican la calidad de vida de los empleados.	89
Figura 3. Sistema del ciclo Deming.	90

CONTENIDO DE FOTOS

Foto 1. Ubicación del Pasaje Comercial San Cayetano.....	17
Foto 2. Pasaje Comercial San Cayetano.....	144
Foto 3. Parte interior del Pasaje Comercial San Cayetano.....	144
Foto 4. Dueños de los locales respondiendo a las preguntas.....	145
Foto 5. Aplicación de la encuesta.....	145
Foto 6. Trabajadores contestando a las preguntas.....	146

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Selección de Indicadores de la variable COVID-19.....	27
Tabla 2. Selección de los indicadores de la variable Ámbito Socioeconómico.....	27
Tabla 3. Selección de los indicadores seleccionados de la variable COVID-19.....	29
Tabla 4. Definición de los indicadores seleccionados de la variable ámbito socioeconómico.....	32
Tabla 5. Exceso de mortalidad.....	34
Tabla 6. Nivel de transmisión.....	35
Tabla 7. Medidas de bioseguridad.....	35
Tabla 8. Confinamiento.....	36
Tabla 9. Escasez de medicamentos.....	37
Tabla 10. Aislamiento.....	38
Tabla 11. UCI.....	38
Tabla 12. Servicios hospitalarios colapsados.....	39
Tabla 13. Casos positivos.....	40
Tabla 14. Pruebas de Covid-19.....	40
Tabla 15. Entorno socioeconómico y cultural.....	41
Tabla 16. Cambios externos.....	42
Tabla 17. Ingreso.....	43
Tabla 18. Nivel educativo.....	44
Tabla 19. Creatividad de la gestión.....	45
Tabla 20. Empleo.....	46
Tabla 21. Consumo.....	47
Tabla 22. Desempleo.....	48
Tabla 23. Ambiente de trabajo.....	49
Tabla 24. Precio.....	50
Tabla 25. Resumen del coeficiente de Alfa de Cronbach aplicado a las variables en estudio.....	51
Tabla 26. Rangos de confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach.....	51
Tabla 27. Elaboración del Check List.....	53
Tabla 28. Análisis sobre el aspecto condiciones de área donde trabaja.....	57
Tabla 29. Análisis sobre el aspecto Localidad y Seguridad.....	58

Tabla 30. Análisis sobre el aspecto condiciones de salud.	58
Tabla 31. Análisis sobre el aspecto limpieza y residuos.	58
Tabla 32. Análisis total de frecuencia sobre el Check List	59
Tabla 33. Estadística descriptiva de la variable COVID-19.	61
Tabla 34. Estadística descriptiva de la variable COVID-19.	65
Tabla 35. Estadística descriptiva del ámbito socioeconómico.	72
Tabla 36. Estadística descriptiva de la variable ámbito socioeconómico.	76
Tabla 37. Elaboración de la Matriz FODA.....	84

CONTENIDO DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Prueba de normalidad de la variable COVID-19.....	64
Gráfica 2. Correlación de los indicadores exceso de mortalidad y nivel de trasmisión de la variable COVID-19.....	66
Gráfica 3. Correlación de los indicadores medidas de bioseguridad y confinamiento de la variable COVID-19.....	67
Gráfica 4. Correlación de los indicadores escasez de medicamentos y aislamiento de la variable COVID-19.....	68
Gráfica 5. Correlación de los indicadores UCI y servicios hospitalarios colapsados de la variable COVID-19.....	70
Gráfica 6. Correlación de los indicadores casos positivos y pruebas de COVID-19 de la variable COVID-19.....	71
Gráfica 7. Prueba de normalidad de la variable ámbito socioeconómico.	74
Gráfica 8. Correlación de los indicadores entorno cultural y cambios externos de la variable ámbito socioeconómico.	77
Gráfica 9. Correlación de los indicadores ingresos y nivel educativo de la variable ámbito socioeconómico.	78
Gráfica 10. Correlación de los indicadores creatividad en la gestión y empleo de la variable ámbito socioeconómico.	80
Gráfica 11. Correlación de los indicadores consumo y desempleo de la variable ámbito socioeconómico.	81
Gráfica 12. Correlación de los indicadores ambiente de trabajo y precio de la variable ámbito socioeconómico.	82

RESUMEN

El impacto del COVID-19 en el ámbito socioeconómico del Pasaje Comercial San Cayetano en el cantón Chone ha sido significativo. A través de la evaluación de la situación actual, se han identificado varios indicadores que muestran el impacto de la pandemia en esta área de estudio. Uno de los principales problemas encontrados es la falta de control para detectar personas infectadas por el COVID-19. Esto ha llevado a un aumento en los contagios y al riesgo de brotes y cierres de operaciones. Otro problema identificado es la falta de planes de capacitación para el uso correcto de las medidas de bioseguridad. Observándose así una disminución de empleados debido al bajo nivel de ventas. Esto ha llevado a un aumento del desempleo y al riesgo de cierre de negocios. A su vez, la reducción de los ingresos económicos ha generado un bajo poder adquisitivo en la comunidad, generando una falta de prácticas medioambientales y una propagación de enfermedades. Para abordar estos problemas, se proponen estrategias de mejora continua, estas incluyen la implementación de tecnologías de detección, como cámaras térmicas y sensores de movimiento, la capacitación y desarrollo de habilidades de los trabajadores en temas de salud y seguridad, la promoción del trabajo remoto y la flexibilidad laboral, la aplicación de tecnologías de desinfección avanzadas, como la desinfección por luz ultravioleta, la implementación de programas de telemedicina y la creación de un espacio comercial digital. Estas estrategias buscan mejorar el desenvolvimiento de las personas que laboran en el Pasaje Comercial San Cayetano, reduciendo el riesgo de contagio del COVID-19, promoviendo la resiliencia y adaptabilidad en situaciones de crisis, y contribuyendo a la protección del medio ambiente.

PALABRAS CLAVE

COVID-19, pandemia, personas infectadas, contagios, bioseguridad, desempleo, estrategias.

ABSTRACT

The impact of COVID-19 on the socioeconomic environment of the San Cayetano Commercial Passage in Chone canton has been significant. Through the evaluation of the current situation, several indicators have been identified that show the impact of the pandemic in this area of study. One of the main problems found is the lack of control to detect people infected by COVID-19. This has led to an increase in infections and the risk of outbreaks and closures of operations. Another problem identified is the lack of training plans for the correct use of biosafety measures. Thus observing a decrease in employees due to the low level of sales. This has led to increased unemployment and the risk of business closures. In turn, the reduction in economic income has generated low purchasing power in the community, generating a lack of environmental practices and the spread of diseases. To address these problems, continuous improvement strategies are proposed, these include the implementation of detection technologies, such as thermal cameras and motion sensors, the training and development of workers' skills on health and safety issues, the promotion of remote work and labor flexibility, the application of advanced disinfection technologies, such as ultraviolet light disinfection, the implementation of telemedicine programs and the creation of a digital commercial space. These strategies seek to improve the development of the people who work in the San Cayetano Commercial Passage, reducing the risk of contagion of COVID-19, promoting resilience and adaptability in crisis situations, and contributing to the protection of the environment.

KEY WORDS

COVID-19, pandemic, infected people, infections, biosecurity, unemployment, strategies.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

“El sector económico enfrenta la crisis mundial más grande de la historia desde la Gran Depresión (1929) y la Gran Recesión (2008) ha sido la cuarentena o el confinamiento obligatorio, que afecta a más de la mitad de la población mundial, y que ha provocado que muchas industrias, fábricas y empresas de todo tipo limiten sus actividades (Castañeda y Rodríguez, 2020).” Se puede mencionar que a nivel global esto ha causado problemas para las empresas, lo que las ha llevado a endeudarse, por otro lado, la manufactura global declina, lo que ha provocado a muchos negocios al cierre temporal o permanente. Pero las empresas que sean suficientemente ágiles para gestionar el cambio, y que tengan suficiente liquidez para sobrevivir a periodos de bajas ventas e ingresos tendrían una ventaja competitiva.

Ante la pandemia se han percibido resultados pocos inspiradores para los negocios, es por esto que Torres y Landines (2020), expresan que es imperativo orientar las empresas al desarrollo, con el fin de realizar lo que no está hecho en la actualidad y pensando en un futuro distinto. Esta alerta de cambio se hace presente en la actual crisis por la pandemia, lo cual llevará a un pensamiento estratégico con inversiones en transformación digital, conocimiento, identificación de nuevas oportunidades de negocios, planificación de nuevas acciones, ideas creativas e innovadoras y valores colaborativos que conlleven a una solidaridad social.

“Uno de los más importantes retos que combaten las naciones frente a la crisis del coronavirus es el de movilizar la ingente proporción de recursos económicos necesarios para contestar a sus efectos” (OCDE, 2020). Este reto es especialmente grave en Ecuador, debido al intenso efecto de la crisis, que se ve acentuado por las vulnerabilidades estructurales de su modelo de desarrollo. Además, a las debilidades de sus finanzas públicas se le suman las restricciones que confronta el territorio para entrar a recursos extras.

Según la Evaluación Socioeconómica PDNA COVID-19 Ecuador (2020), “los primordiales resultados rígidos muestran un efecto humano a la crisis vinculada al coronavirus ha tenido en el territorio, mismo que está referente con la forma en que se confrontó el virus y su contagio por medio de la utilización de medidas sanitarias y de distanciamiento social, que ocasionaron el cierre total o parcial de las ocupaciones económicas.”

Las empresas deben reconocer y activar sus planes de contingencia, pensando que las acciones y decisiones que se tomen hoy pueden cambiar definitivamente el curso del negocio sobrellevando la situación actual en la que se está atravesando. Ante una emergencia global, que genera tal volatilidad e incertidumbre en los mercados, es importante que los negocios sean proactivos en evaluar sus capacidades de hacer frente a la situación que se está atravesando desde un punto de vista operativo y financiero.

Los primordiales desafíos que están afrontando las empresas son fallas en las cadenas de suministro, inventarios perdidos/agotados y caídas repentinas en la demanda de productos y servicios. “El COVID-19 eventualmente pasará, pero sus efectos y secuelas se sentirán transversalmente en los procesos financieros mucho más allá de la vida de la pandemia” (Pochat y Villegas, 2021).

En la provincia de Manabí existen empresas y comercios, lo cual produce un gran movimiento económico, teniendo en cuenta todos los sectores, la situación actual que están pasando las empresas debido a la pandemia y al confinamiento social, se ha visto fuertemente afectada en la economía debido a la pérdida de trabajos e ingresos de los ciudadanos.

Para López et al (2020), las pequeñas y medianas empresas que dependen de las ventas diarias tienen escasas o nulas reservas de liquidez, asimismo pueden verse sometidas a un grave estrés financiero y es posible que tengan que despedir trabajadores o proceder a su cierre.”

Por tanto, el Pasaje Comercial San Cayetano ha sido fuertemente afectado por las diferentes consecuencias que ocasionó el COVID-19, causando pérdidas en los locales que lo componen, cabe resaltar que las ventas en la actualidad son bajas,

debido a que no estaban preparados para este tipo de acontecimientos, de cómo actuar para poder comercializar sus productos tales como bisuterías, ropa, calzado entre otros.

Ante esta problemática se planteó la siguiente interrogante:

¿De qué manera el COVID-19 impacta en el ámbito socioeconómico del Pasaje Comercial San Cayetano en el cantón Chone?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Ecuador fue uno de los países más golpeados durante las primeras semanas de propagación del coronavirus en América Latina, y organismos internacionales sostienen que será uno de los que más duras consecuencias económicas sufrirá a causa de la pandemia que golpeó en un momento crítico (BBC New mundo, 2020, citado en Sumba, et al, 2020). El impacto económico y social del país en las ventas ha disminuido en cierta medida, y esta situación puede verse afectada por el COVID-19. En todo caso se debe señalar que la justificación social es de tener un cambio positivo, situación que merece un análisis con el fin de definir el impacto económico que se generó a causa de la pandemia en el pasaje comercial San Cayetano, para implementar nuevas medidas e incentivar el comercio y para enfrentar posibles desafíos.

Conforme lo establece el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584, Obligaciones de los empleadores, artículo 11 Literal b): “Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapas de riesgos (Ministerio del Trabajo, 2020).

El sustento de la investigación servirá para el acondicionamiento de la información científica que existe sobre lo que se va a investigar, con conceptos relacionados a el COVID-19 y al ámbito socioeconómico para indagar y constatar resultados con base en una teoría. Para Barbosa, J., Barbosa, C., y Rodríguez (2015) aclaran que es una metodología particular de revisión y análisis documental para el estado del

arte, la cual se constituye en la base para afrontar el reto investigativo; en este, los procesos de interpretación crítica y argumentación son pilares para facilitar la creación de inferencias y relaciones. (p.149)

De la misma manera, la parte práctica de la investigación tiene como eje primordial describir el impacto económico del COVID-19 en las ventas en el pasaje comercial San Cayetano con el fin de plantear posibles estrategias para mitigar dicha huella y reactivar el ambiente socioeconómico del objeto de estudio. Según Blanco y Villalpando (2012, citado por Fernández 2020) ofrecen un concepto más amplio, mencionando que un estudio cuenta con justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o al menos propone estrategias que al ponerse en práctica contribuirán a su solución. (p.69)

El desarrollo del trabajo investigativo se respalda de diferentes tipos de investigación, que va a ser fundamental para dar coherencia y comprender toda la investigación ante el problema que está pasando el pasaje comercial San Cayetano, por otro lado, mediante los métodos, técnicas, herramientas que se implementaran para demostrar su certeza y confiabilidad, de la misma manera realizar las actividades con las respectivas herramientas en cada fase para obtener resultados de la información requerida.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1.OBJETIVO GENERAL

Evaluar el impacto socioeconómico del COVID-19 para el conocimiento de la situación actual en el pasaje comercial San Cayetano en el cantón Chone.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

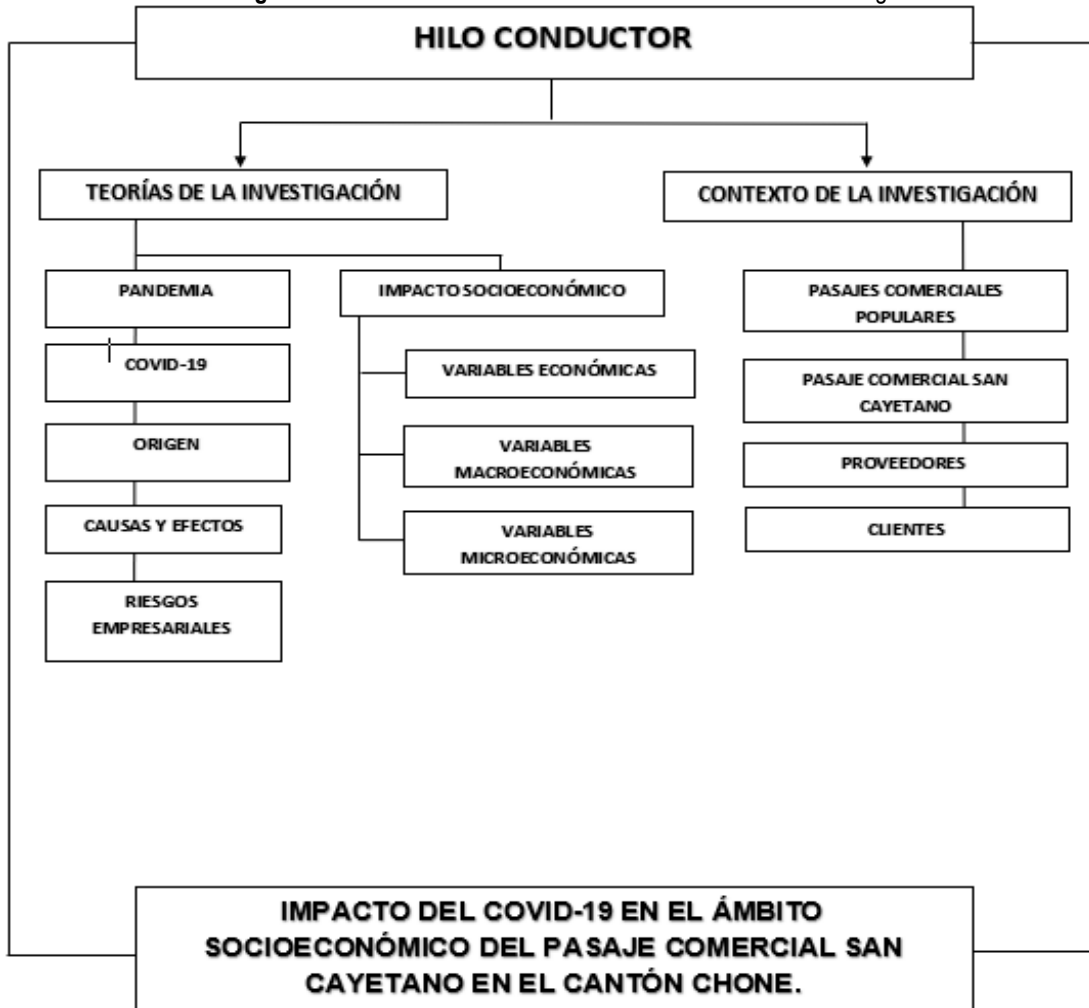
- Identificar los indicadores sobre el impacto del COVID-19 en el ámbito socioeconómico del objeto de estudio.
- Determinar la situación actual del pasaje comercial San Cayetano
- Establecer estrategias de mejora continua para el fortalecimiento de la organización.

1.4. HIPÓTESIS

El COVID-19 impacta negativamente en el ámbito socioeconómico del pasaje comercial San Cayetano en el cantón Chone.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Figura 1. Hilo conductor del marco teórico referencial de la investigación.



Elaborado por: Los autores.

2.1. PANDEMIA

Las pandemias son emergencias sanitarias de gran impacto, en las que se ve amenazada la vida de muchas personas de diferentes países y pueden causar cantidades significativas de enfermos y muertos; el temor al contagio agrava la situación existente, por lo general, queda amenazada la seguridad y funcionamiento normal de los países (Organización Panamericana de la Salud, 2018).

Desde el punto de vista de Núñez, Castro, Tapia, Bruno, y León (2020) afirman que la historia de las pandemias, virus, mutaciones de estos y los nombres que han adquirido no son solo reconocibles por los datos epidemiológicos, sino por la

amenaza que han generado y siguen generando en la actualidad, ya que estos vienen acompañados de un incontrolable miedo social ante la catástrofe y ante lo inesperado (p.2).

Para la autora Henao (2019) establece que etimológicamente el término “pandemia” proviene del griego “pandêmon nosêma” que significaría “enfermedad del pueblo entero” poniendo en evidencia la complejidad que esta representa ante una crisis sanitaria o de otra índole mundial

La pandemia es un brote contagioso que se extiende por varias partes del mundo, su propagación genera múltiples pérdidas humanas e inestabilidad emocional, económica y social en las personas de diferentes países poniendo en riesgo una crisis mundial.

2.2. COVID-19

Cantillo y Sánchez (2020) indican que el coronavirus es una familia de 39 virus que causan enfermedades respiratorias, cuyas manifestaciones clínicas son variables y complejas, se expresan como un resfriado común o una insuficiencia respiratoria aguda grave y letal, conocida también como neumonía por coronavirus. (p.190)

Castro (2020) afirma que, el COVID-19 o coronavirus es un virus enormemente contagioso. Entre las personas con alto riesgo de contraer la infección por este, se incluyen las que tienen contacto cercano con un individuo que tiene la infección confirmada por laboratorio, y que no usa las precauciones recomendadas ni guarda el distanciamiento. El COVID-19 se transmite de persona a persona vía gotas de origen respiratorio que produce una persona infectada cuando tose o estornuda (p.143).

La Organización Mundial de la Salud (2019) considera que este virus se caracteriza por causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV-2).

Con referencia al criterio de los autores, el COVID-19 es un virus infeccioso catalogado como muy grave que al transmitirse en las personas se puede mostrar como una gripe habitual o se alcanza a presentar cuadros respiratorios agudos ocasionando la muerte, una de las principales técnicas de prevención es el constante lavado} de manos y utilizar con frecuencia alcohol.

2.3. ORIGEN

Wang, Horby y Hayden (2020) citado por Peralta, Carozzo, Sierra, & Bu (2020) argumentan que en diciembre del 2019, un brote de casos de neumonía viral grave sorprendió a los médicos y habitantes de la ciudad de Wuhan, capital de la provincia de Hubei, en la zona central de China; los casos fueron inicialmente asociados a transmisión zoonótica exclusiva en un mercado de mariscos y animales vivos de la ciudad; sin embargo, la rápida expansión del brote y sus características epidemiológicas, confirmaron la sospecha de eficiente transmisión entre seres humanos; el patógeno identificado es un nuevo virus de la familia de los Coronaviridae, llamado inicialmente y de forma temporal novel coronavirus (2019-nCoV), y finalmente SARS-CoV-2, causante de COVID-19. (p. 16)

Por su parte Ordorika (2020) menciona que desde ese momento el mundo y las sociedades en cada país, han vivido una de las situaciones más críticas en la historia de la humanidad. Las condiciones de confinamiento forzoso, distanciamiento social y paralización de actividades en prácticamente todas las naciones, han afectado severamente la vida cotidiana y las acciones de mujeres y hombres en todo el planeta. (p.1)

Según indicios de científicos el virus se originó en murciélagos hasta llegar a los seres humanos, debido a que se extendió por el mundo se lo declara como una pandemia por lo que su contagio se propaga muy rápido entre las personas.

2.4. CAUSAS Y EFECTOS

Cifuentes (2020) afirma que la pandemia del COVID-19 es una crisis sin precedentes, la economía real, compuesta por empresas y trabajadores, está siendo la más afectada. Esta crisis está afectando a todos los países, tanto a las principales potencias económicas como a los países en vías de desarrollo. Se está produciendo al mismo tiempo una destrucción de la demanda y de la oferta, y los mercados financieros se están desplomando, llevando a algunos a una crisis crediticia, particularmente en el sector del comercio minorista y el turismo. (p. 6)

Como lo hacen notar Risso et al (2020) el mundo enfrenta una crisis sanitaria con efectos sociales y económicos cuyos alcances aún no es posible de predecir. El impacto generalizado del COVID-19 sobre las diversas actividades económicas, impone breves comentarios de sus posibles efectos sobre los actos, negocios y relaciones jurídicas. (p.17)

Las causas y efectos en todo el mundo ocasionado por la pandemia del COVID-19 son muy evidentes, ya que van desde lo socioeconómico hasta lo emocional, desestabilizando la economía mundial. La crisis sanitaria ha causado un desplome en la mayor parte de los sectores de la economía del mundo, por su parte el alto índice de contagiados y muertos a causa del virus ha hecho que las personas no tengan acceso a servicios de primera necesidad como la salud. Lo antes expuesto ha hecho que el COVID-19 haya ocasionado un impacto negativo en los países, las empresas y en las personas, catalogado como la recesión mundial más profunda a lo largo de la historia.

2.5. RIESGOS EMPRESARIALES

En la opinión de Brito (2018) los riesgos empresariales están ligados a la incertidumbre sobre eventos futuros, y resulta imposible eliminarlo. Ante esto, la única forma de enfrentarlo es administrándolo, distinguiendo las fuentes de donde proviene, midiendo el grado de exposición que se asume y eligiendo las mejores estrategias disponibles para controlarlos y conocer los grados de vulnerabilidad que se poseen. (p. 271).

Mientras que Risso et al, (2020) exponen que con la llegada del COVID-19 la reducción drástica de las actividades económicas, la paralización o reducción de la producción, comercialización y ventas, genera un riesgo empresarial, ya que desestabiliza el equilibrio económico-financiero de las empresas, comerciantes, contratantes o simples obligados, y en muchos casos provocará la insolvencia de aquellas sociedades (p.17).

Toda actividad comercial conlleva un riesgo empresarial, por ende, con la llegada del COVID-19 las empresas les han tocado lidiar con sacrificios en la seguridad sanitaria, económica y social, para mantenerse en el mercado los ha llevado implementar estrategias ligadas a la gestión operativa y financiera.

2.6. IMPACTO SOCIOECONÓMICO

Herrera, Munar, Molina, y Robayo (2019) manifiestan que el impacto socioeconómico es un conjunto de bienes materiales y características no económicas, como el prestigio social y educación, las cuales se asocian al nivel de estrés y calidad de vida, así como a aspectos generales de salud y de habilidad cognitiva. (p. 148)

Álvarez y Daniel (2020) consideran el impacto socioeconómico como un estado temporal de la economía familiar en la que se ve interrumpida por condiciones socioeconómicas inestables e impredecibles que producen consecuencias a nivel individual, familiar y social. (p.48)

El impacto socioeconómico se refiere a los efectos que interfieren a que el estilo de vida de los ciudadanos se vea interrumpido, este impacto está ligado al desempleo, impedimentos económicos para acceder productos y servicios entre otros, en el cual sean un obstáculo para el progreso del desarrollo social.

2.7. VARIABLES ECONÓMICAS

Sierra, Collazos, Domínguez y Vidal (2017) mencionan que las variables económicas ayudan a estudiar la evolución de la economía y se han convertido en una herramienta muy utilizada por los agentes económicos alrededor del mundo para conocer el estado actual de la economía y facilitar así la toma de decisiones. Estas variables han generado que entidades estatales, privadas y académicas presten mayor interés al cálculo de dichos índices ante el importante rezago de las principales estadísticas económicas oficiales disponibles. (p.83)

Para Bautista, Buendía y Jara (2020) afirman que el estudio de las variables económicas permiten contabilizar el comportamiento de los agentes económicos a través de la utilización de diferentes indicadores que ayuden a determinar la evolución de la actividad económica; realizar comparaciones con la situación económica de otras regiones o países, servir de guía para la política económica de los gobiernos, entre otras cosas. (p.214)

En deducción, las variables económicas se refieren a una forma de obtener información económica mediante valores numéricos con el fin de conocer y determinar aquellos aspectos que miden el funcionamiento de la economía en un tiempo determinado.

2.8. VARIABLES MACROECONÓMICAS

Casquete, León y Delgado (2020) declaran que una variable macroeconómica es aquella magnitud que puede tener distintos valores en diferentes períodos de tiempo, representa elementos o patrones que pueden ser utilizados para describir el comportamiento de una economía o de una unidad económica, a fin de explicar y comprender el comportamiento de los agentes económicos. (p.214). Así mismo estos autores mencionan que estos agregados económicos se refieren, por ejemplo, al estudio del nivel global de producción, la renta, el empleo y los precios de una nación, entre otros. Para su análisis se emplean indicadores macroeconómicos, que no son más que valores que muestran la evolución de una economía o país.

Entre las características de las variables macroeconómicas se destacan que son el conjunto de elementos que describen los fenómenos económicos y las relaciones que se establecen entre estos y se pueden expresar cuantitativamente. Pueden hacer referencia a la producción, al ingreso, al empleo, al nivel de precios, al ciclo económico y a las relaciones de un país con el resto del mundo (Elizalde, 2012).

Las variables macroeconómicas son consideradas una forma de recolectar información mediante indicadores que permiten medir aquellos aspectos económicos que inciden en el desarrollo de una nación a fin de tomar decisiones que fortalezcan la economía del país y ayuden a contrarrestar aquellos que la debilitan.

2.9. VARIABLES MICROECONÓMICAS

Anaya (2018) establece que la microeconomía explica la formación de precios de los bienes y servicios intercambiables, además desarrolla metodologías para determinar los comportamientos óptimos de los agentes participantes en el proceso de intercambio. (p.15)

Para Cardona, Gaitán y Velásquez (2017) la microeconomía estudia el comportamiento de unidades económicas individuales, como personas, familias o empresas. Las variables microeconómicas son aquellos elementos o patrones que pueden ser utilizados para describir el comportamiento de una persona u otra unidad económica, esta magnitud puede tener diferentes valores en diferentes períodos de tiempo. (p.108)

Por su parte, Rodríguez (2019) afirma que las variables microeconómicas se ocupan del análisis del comportamiento de los agentes individuales. Analiza la conducta de los hogares como unidades de consumo, o las empresas como unidades de producción, además de ocuparse del análisis de los mercados de bienes o factores productivos individuales.

Las variables microeconómicas estudian el comportamiento económico de un grupo de individuos en específico mediante indicadores que permiten recoger datos acerca de la interacción del modelo económico individual, la determinación de estas variables es fundamental para calcular las variables macroeconómicas, debido a los constantes cambios en la población estas variables son un eje fundamental para conocer y entender el comportamiento del consumidor.

2.10. PASAJE COMERCIAL SAN CAYETANO

El pasaje comercial San Cayetano está ubicado en el casco comercial de la ciudad de Chone y fue inaugurado el 1 de mayo del 2012, sin embargo, su historia institucional data de más de 30 años, cuando sus actuales socios se agruparon para desarrollar actividades de comercio informal en las aceras de las calles, fue creado por el Municipio del cantón Chone con 120 locales, logrando reunir a personas que se dedicaban al comercio, teniendo en cuenta la finalidad de brindar y ofrecer productos tales como bisuterías, ropa, zapatos entre otros; en un lugar cómodo, adecuado y con un buen ambiente.

Los vendedores se organizaron y decidieron formar una asociación conformándose como bahía comercial llamada 15 de noviembre poco después consiguieron establecer vida jurídica. Siendo así con el pasar de los años lograron tener un lugar digno en donde establecer locales comerciales gracias al apoyo de la municipalidad (El Mercurio, 2012).

2.11. PASAJES COMERCIALES POPULARES

Este tipo de comercios tienen la finalidad de garantizar un lugar seguro y estable donde los propietarios puedan ofrecer diferentes artículos tales como: ropa, calzado, bisuterías, productos para el hogar, entre otros, a los ciudadanos para así impulsar la economía en el entorno.

El comercio tiene medidas que se han tomado como una necesidad propia del ser humano más que por su utilidad. Desde la antigüedad varios pueblos empezaron con un intercambio de bienes y servicios al que se le denominó trueque, debido a que el valor de cada producto estaba determinado por las unidades físicas y no por una unidad monetaria; esto tiene su origen en la codicia del ser humano por obtener lo que otros poseen y que genera dicho intercambio (Craviotti y Soleno, 2015, como se citó en Artieda, Mera, Muñoz y Ortiz, 2017).

Dentro del comercio se encuentran este tipo de tiendas o locales, son espacios apropiados y de apogeo que permite reconocerse como parte de un específico entorno social y cultural, dentro de estos lugares se pueden exhibir todo tipo de mercancías a todo precio y asequibles para los clientes. Como lo interpreta González (2018), se describen cinco modalidades de comerciar (es decir, mercadear en el sentido que se juntan tanto el vender trabajando y el comprar para usar o consumir, pero fundamentalmente para invertir en la propia imagen), la agrupación de ellas es la siguiente:

- Vender y comprar de manera ambulante: Se expresa en el acto de convertir el espacio público en pasaje comercial.
- Vender y comprar de manera itinerante. Conformar una oferta y demanda popular anclada en una malla de relaciones y reciprocidades cuyos estilos de vida oscilan entre lo urbano y rural.
- Vender y comprar en mercados tradicionales urbanos. Se asientan sobre una base folclórica e historia acumulada que funciona como capital de identificación.
- Vender y comprar en el supermercado. Comerciar mediante el código de barras, la estandarización de los bienes.
- Vender y comprar en las plazas comerciales de elite (pp, 39-62).

2.12. PROVEEDORES

Los proveedores son una entidad o personas que se involucran con una empresa o negocio para suministrarles y abastecer de recursos, bienes o productos necesarios para que lleven a cabo una actividad económica, dentro de este marco debe existir una relación entre ambas partes, teniendo una buena comunicación

para no llegar a tener problemas e impidan contar con sus servicios. De esta manera Pacheco, Pupo y Parra (2019) explican que “los proveedores que la empresa posee deben cumplir con criterios decisivos, como que ofrezcan calidad y bajo costos, al momento de elegir a mejor proveedor se deben tomar en cuenta diferentes alternativas que vayan más allá del precio y la calidad; como su experiencia, localización, servicio al cliente, reputación, organización, servicio post venta, entre otros.”

Las empresas deben saber cuál será el proveedor que suministre su empresa, por lo tanto, deben conocer las características de este, debido a que son un elemento vital dentro del proceso comercial, gracias a lo que ellos proporcionan se puede otorgar a los clientes el servicio o producto que ellos esperan. Hernández, Jiménez y Marín (2017) aseguran que las redes de proveedores también son necesarias en el diseño, distribución y gestión de marcas, de manera que se cuente con la flexibilidad pertinente para ajustarse, adaptarse y provocar cambios en la demanda, mediante la organización de la logística de la cadena.

- **Cadena de suministro:** una cadena de suministro tópica, comienza con el proceso de evaluación ecológica y biológica de los recursos naturales, continuando con la extracción de la materia prima y finaliza en las etapas de almacenamiento, distribución y consumo (pp, 21-28).

2.13. CLIENTES

“Existe una relación entre cuatro conceptos: calidad en el servicio, satisfacción del cliente, lealtad del cliente y utilidades. Al incrementar el nivel de la calidad en el servicio aumentará el indicador de satisfacción del cliente. Asimismo, la lealtad del cliente constituye uno de los mejores indicadores para medir el éxito” (Silva et al., 2021). El cliente es la parte principal de una empresa, porque es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican, y comercializan bienes y servicios, debido a esto las organizaciones se planifican en base a ellos, implementan y controlan las actividades, también es la persona que adquiere un producto de forma voluntaria dependiendo de sus gustos o preferencias.

El consumidor está cada vez más formado e informado y es más exigente, es por esto que el cliente no puede ser considerado de forma individual, debido a que todo cliente se debe relacionar con otros como él, es decir con los mismos gustos, y de esta manera puedan ser potenciales clientes de una empresa, las empresas deben realizar estudios sobre el comportamiento de los consumidores, para determinar cuál es el segmento más apropiado para insertar un producto.

Baduy, Granda, Alarcón y Cardona (2016), sostienen que, para brindar una atención de calidad, los técnicos de servicio informático deben ofrecer un tratamiento único y especial según el perfil psicológico que tenga cada cliente, teniendo en cuenta las diferencias de personalidad, gustos y preferencias que los motiven hacia una compra. Aunque los productos y servicios informáticos pueden satisfacer dichas necesidades, las personas buscarán una atención diferenciadora y exclusiva.

CAPITULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

Este trabajo de investigación se realizó en el pasaje comercial San Cayetano en el cantón Chone de la provincia de Manabí en la calle Alejo Lascano entre Bolívar y Rocafuerte.

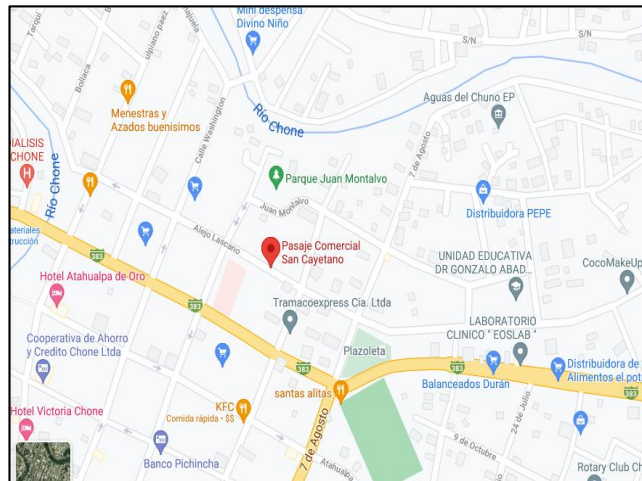


Foto 1. Ubicación del Pasaje Comercial San Cayetano.

Fuente: Google Maps

3.2. DURACIÓN

La investigación tuvo un tiempo de desarrollo de 9 meses a partir de la fecha de aprobación del proyecto.

3.3. VARIABLES DE ESTUDIO

Variable dependiente: COVID-19

Variable independiente: Ámbito socioeconómico.

3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Este tipo de investigación permitió dar un sustento y validez de una forma científica ya que consistió en la realización de búsquedas en páginas webs, revistas, libros, buscadores académicos, repositorios, entre otros. Según Martín y Lafuente (2017) la revisión bibliográfica constituye una etapa esencial como trabajo consecuente u ordenado de información relevante y precisa que implica la detección y selección de materiales significativos para el investigador en función de los interrogantes que se plantea. (p. 152)

3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

En lo esencial permitió conocer la posición actual de la misma, su entorno, su ambiente, su contexto, la delimitación, para comprender y recolectar información de gran importancia del objeto de estudio. Para Sánchez et al (2018) es una investigación que se realiza en el medio ambiente donde se presenta el problema que se va a investigar. Requiere ir al mismo lugar de los hechos, están dirigidas a descubrir las relaciones e interacciones entre diferentes variables (p. 66)

3.5. MÉTODOS

3.5.1. MÉTODO DESCRIPTIVO

Mediante este método se logró describir y estudiar de manera clara la situación en la que se encontraba el tema de estudio, permitiendo conocer e interpretar aspectos relevantes y significativos para el desarrollo de la investigación. De acuerdo con Guevara, Verdesoto, y Castro (2020) este método tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes. (p. 166).

3.5.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Este método consistió en conocer y analizar criterios generales que facilitaron la deducción de la problemática del caso de estudio a partir del análisis de datos obtenidos en la investigación. Por su parte, Monroy y Nava (2018) sostienen que el método deductivo permite explicar hechos particulares a partir de hipótesis ya comprobadas y lleva al conocimiento partiendo de lo general a lo particular, además plantea una serie de premisas cuya conclusión se obtiene de analizar cada caso en particular.

3.5.3. MÉTODO ANALÍTICO

Mediante el análisis y evaluación de la información recolectada en la investigación se facilitó la obtención de conclusiones que ayudaron a indagar, comprender y determinar los principales problemas que afectaban al objeto de estudio. Por tal parte Sánchez, Reyes y Mejía (2018) plantean que es el procedimiento que consiste en aislar, diferenciar y distinguir los elementos de un fenómeno para revisarlos ordenadamente, cada uno por separado con el fin de intentar descubrir los elementos que explican su integración.

3.6. POBLACIÓN

La población es un conjunto de elementos que contienen ciertas características que se pretenden estudiar. Por esa razón, entre la población y la muestra existe un carácter inductivo (de lo particular a lo general), esperando que la parte observada (en este caso la muestra) sea representativa de la realidad (Ventura, 2017). La población sobre el objeto de estudio se componía por la cantidad de locales en el pasaje comercial San Cayetano, que son 120 establecimientos.

3.7. MUESTRA

Una muestra es cualquier conjunto de unidades tomadas a partir de una población, tiene que ser representativa y sus características deben reflejar las de la población. Por otra parte, la población se debe definir en términos de unidades, elementos, áreas y periodos de tiempo (Porrás, s.f.). En este caso la muestra era representada por el total de la población, siendo un total de 120 locales de los cuales 70 se encuentran en funcionamiento.

3.8. TÉCNICAS

3.8.1. OBSERVACIÓN

La observación participante consiste en dos actividades principales: observar sistemática y controladamente todo aquello que acontece en torno del investigador, se tome parte o no de las actividades en cualquier grado que sea, y participar, tomando parte en actividades que realizan los miembros de la población en estudio o una porción de ella (Gallardo y Toledo, 2020). Esta técnica permitió obtener información sobre la situación que acontecía de manera general en el pasaje comercial, logrando un buen desarrollo del objeto de estudio.

3.8.2. ENCUESTA

La encuesta se muestra como el más privilegiado conector para captar la realidad social local, asimismo como la herramienta más apropiada para definir los perfiles motivacionales y las acciones de los individuos en su vida social (Palacios 2019). Esta herramienta implicó solicitar a dueños de cada local para la respectiva indagación a través de un cuestionario, logrando determinar el entorno socioeconómico, dentro del pasaje comercial.

3.8.3. ALFA DE CRONBACH

La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa de Cronbach a 1

mayor es la consistencia de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación (Hernández y Pascual, 2017). Esta técnica permitió determinar la consistencia de la encuesta que se tuvo que aplicar, es decir para saber cuál fue la fiabilidad de esta, una vez que se recogió la información en el pasaje comercial San Cayetano.

3.9. HERRAMIENTAS

3.9.1. CUESTIONARIO

El cuestionario suele ser uno de los instrumentos más comunes para recoger las ideas previas de los alumnos. Sin embargo, son escasos los referentes teóricos/prácticos que nos permitan analizar los cuestionarios de una manera objetiva (Morón et al. 2016). El cuestionario ayudó a desarrollar las preguntas para realizar la encuesta, con el fin de que las respuestas pudieran ofrecer toda la información necesaria, porque fue de vital importancia para la investigación con la utilización de la escala de Likert que permitió la obtención de información indispensable sobre los indicadores en el comercial, asimismo se logró determinar el nivel de acuerdo o desacuerdo de los encuestados.

3.9.2. FICHA DE OBSERVACIÓN

Estas fichas, en nuestra experiencia, deben ser fáciles de usar, de revisar y de modificar. Las entradas que se utilicen deben acoplarse a la metodología, al tipo de curso y al trabajo que se lleve a cabo; además de los campos de identidad oportunos (Fernández, 2017). Esta técnica permitió llevar un registro ordenado de los datos de observaciones más importantes de la investigación, para el buen entendimiento de la situación que se requiere conocer.

3.9.3. DIAGRAMA DE ISHIKAWA

Es una herramienta fundamental de análisis que ayudó a la solución de problemas, que permitió examinar los factores que intervienen en la calidad del producto o servicio a través de una relación de causa y efecto, ayudando a establecer como

un medio de mejora continua para la organización. Por lo tanto, Gándara (2014) define que el diagrama de causa y efecto por su forma recibe el nombre de “esqueleto de pescado”, en el que la espina dorsal es el camino que conduce a la cabeza del pescado que es donde se coloca el problema que se desea analizar; las espinas o flechas que la rodean indican las causas y sub-causas que lo provocan (p. 19).

3.9.4. CICLO DE DEMING

Esta aplicación ayudó en la forma integral de su competitividad, incrementando su participación en el mercado para que sea favorable, para los locales del pasaje comercial San Cayetano, promoviendo una autoevaluación continua que le permita identificar oportunidades de mejora en cada proceso. Para Salas (2018) el ciclo de Deming o ciclo PHRA (planificar, hacer, revisar, actuar) representa una herramienta fundamental en las organizaciones para lograr la calidad, la optimización constante y la mejora continua.

3.9.5. FODA

Con la matriz FODA se logró analizar de mejor manera el entorno de la problemática, relacionándolos con las fortalezas y oportunidades precisando las debilidades y amenazas de este. Arriaga, Ávalos y Martínez (2017) afirman que el análisis FODA es una herramienta que puede ser aplicada a cualquier situación, las variables analizadas y lo que ellas representan, son la base para tomar decisiones estratégicas para mejorar la situación actual en el futuro. Permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

3.10. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presentan las fases de esta investigación, cada una con su respectiva actividad y descripción.

3.10.1. FASE 1. IDENTIFICAR LOS INDICADORES SOBRE EL IMPACTO DEL COVID-19 EN EL ÁMBITO SOCIOECONÓMICO DEL OBJETO DE ESTUDIO

En esta fase se ejecutaron las siguientes actividades:

- Revisión bibliográfica sobre los indicadores socioeconómicos para la evaluación del impacto que ha ocasionado el COVID-19.
- Selección de los indicadores socioeconómicos a través de coincidencia de criterios entre los autores de la revisión bibliográfica para la comprensión de la problemática del objeto de estudio.

En el desarrollo de la primera fase se llevó a cabo la recopilación bibliográfica para la identificación de los indicadores sobre el impacto socioeconómico del objeto de estudio, que se realizaron con escalas validadas que sirvieron como sustento teórico de la investigación, mediante el criterio de los autores, para luego proceder a seleccionar los indicadores de la investigación

3.10.2. FASE 2. DETERMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PASAJE COMERCIAL SAN CAYETANO

Para el desarrollo de esta fase se realizaron las siguientes actividades:

- Elaboración y validación de instrumentos de recolección de datos para su posterior aplicación en los locales del pasaje comercial San Cayetano
- Aplicación del cuestionario estructurado mediante una encuesta a los comerciantes del pasaje comercial San Cayetano
- Aplicación del Check list mediante la técnica de observación en los locales de del pasaje comercial San Cayetano
- Análisis de los resultados obtenidos con base a las herramientas implementadas
- Análisis de los resultados mediante la herramienta de matriz FODA

Para la realización de la segunda fase se aplicó una encuesta con la escala de Likert donde se determinó el nivel de acuerdo o desacuerdo de los comerciantes y

operarios de los 70 locales, que laboraban en el pasaje comercial, para recopilar información sobre el impacto de que ha ocasionado la pandemia, esto se logró mediante la técnica Alfa de Cronbach que ayudó a determinar la fiabilidad de la encuesta, luego se procedió a la elaboración del Check List, implementando una ficha de observación sobre el pasaje comercial, además, con base a los resultados obtenidos se analizaron los análisis de toda la información recolectada, y por último, se procedió a la elaboración de una matriz FODA del pasaje comercial San Cayetano.

3.10.3. FASE 3. ESTABLECER ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

En la última fase se detallaron las siguientes actividades:

- Implementación de un Diagrama Ishikawa
- Establecer estrategias de mejora para implementar a los locales con la realización del sistema ciclo de Deming.

En la tercera fase se desarrolló un Diagrama de Ishikawa para la posible solución a los problemas encontrados en las fases anteriores, y luego, se procedió con la implantación de las estrategias con la herramienta del sistema ciclo de Deming.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para el cumplimiento del desarrollo de la investigación, se desarrollaron las tres fases metodológicas previamente establecidas, elaborando cada una de sus actividades, tal como lo demuestra a continuación:

4.1. FASE 1. IDENTIFICAR LOS INDICADORES SOBRE EL IMPACTO DEL COVID-19 EN EL ÁMBITO SOCIOECONÓMICO DEL OBJETO DE ESTUDIO

Para la realización de la primera actividad de la respectiva fase se recopiló información bibliográfica referente a los indicadores sobre el impacto socioeconómico en el pasaje comercial San Cayetano, tal como se muestra en la tabla 35 y 36 (véase en anexo 1).

4.1.1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA SOBRE LOS INDICADORES DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO

Una vez realizada la recopilación de información bibliográfica sustentada por 15 autores para la variable COVID-19 y 15 autores para la variable ámbito socioeconómico, donde la coincidencia fue de más de tres autores por indicador, se procedió a elegir y clasificar aquellos que presentaron mayor relevancia para la evaluación y medición del objeto de estudio.

El nivel de relevancia para la elección de indicadores fue determinado por los siguientes elementos, influenciado por la coincidencia de criterios:

- a) Pertinencia: el indicador debe de estar relacionado directamente con el objeto de estudio y permite responder a las preguntas de la investigación. El indicador aborda aspectos que permiten medir y comprender los efectos del COVID-19 en el ámbito socioeconómico del pasaje comercial.
- b) Consistencia teórica: el indicador está basado en marcos conceptuales sólidos y reconocidos en la práctica. Implica que existe un sustento teórico

que respalde la inclusión de este. Ha sido usado en investigaciones previas similares al ámbito de estudio.

- c) Significancia empírica: Existe evidencia empírica que respalde su importancia, estudios previos, estadística e informes que evidencian la relación del indicador y la incidencia del COVID-19 en el ámbito socioeconómico del pasaje comercial.
- d) Interés práctico: El indicador es relevante para efectuar la toma de decisiones, determinar estrategias o crear políticas públicas.
- e) Disponibilidad de los datos: Implica constatar la existencia de datos internacionales, nacionales y locales, que permitan desarrollar análisis y mediciones referentes al objeto de estudio.

El barrido bibliográfico efectuado permitió destacar los siguientes indicadores: exceso de mortalidad; aislamiento; servicios hospitalarios colapsados; nivel de transmisión; medidas de bioseguridad; escasez de medicamentos; confinamiento; pruebas del COVID-19 positivas; UCI (Unidad de Cuidados Intensivos); incremento de inequidades, mientras que los indicadores relacionados con la variable ámbito socioeconómico fueron: entorno socioeconómico y cultural; cambios extremos; ingreso; nivel educativo; creatividad en la gestión; empleo; consumo; desempleo; ambiente de trabajo; precio.

Tabla 1. Selección de Indicadores de la variable COVID-19.

VARIABLE	INDICADOR	AUTORES COINCIDENTES
COVID-19	Exceso de Mortalidad (coincidencia para cinco autores)	Subsecretaria Nacional de la Salud Pública (2021); Laurell (2020); Guzmán, Concha, Lira, Vásquez, y Castillo (2021); Bringel y Pleyers (2020); Vega, Ruvalcaba, Hernández, Acuña y López (2020).
	Nivel de transmisión (coincidencia para tres autores)	Secretaria del Estado de Sanidad (2021); Cochrane Iberoamérica (2021); Bringel y Pleyers (2020).
	Medidas de bioseguridad (coincidencia para tres autores)	Linde (2020); Vega y Pérez (2020); Vega, Ruvalcaba, Hernández, Acuña y López (2020).
	Confinamiento (coincidencia para tres autores)	Velastegui, Bustillos, Flores y Mayorga (2020); Guzmán, Concha, Lira, Vásquez, y Castillo (2021); Bringel y Pleyers (2020).
	Escasez de medicamentos (coincidencia para tres autores)	Subsecretaria Nacional de la Salud Pública (2021); Organización Panamericana de la Salud (2020); Enríquez y Sáenz (2021).
	Aislamiento (coincidencia para cuatro autores)	Secretaria del Estado de Sanidad (2021); Garzón (2021); Romero, Puertas, Mariño y Peralta (2021); Guzmán, Concha, Lira, Vásquez, y Castillo (2021).
	UCI (Unidad de cuidados intensivos) (coincidencia para tres autores)	Secretaria del Estado de Sanidad (2021); Linde (2020); Garzón (2021).
	Servicios hospitalarios colapsados (coincidencia para cuatro autores)	Laurell (2020); Cochrane Iberoamérica (2021); Enríquez y Sáenz (2021); Bringel y Pleyers (2020).
	Pruebas de la Covid-19 positivas (coincidencia para tres autores)	Ministerio de Sanidad de España (2020); Subsecretaria Nacional de la Salud Pública (2021); Linde (2020).
	Incremento de inequidades (coincidencia para tres autores)	Organización Panamericana de la Salud (2020); Cochrane Iberoamérica (2021); Vega, Ruvalcaba, Hernández, Acuña y López (2020).

Elaborado por: Los autores.

Tabla 2. Selección de los indicadores de la variable Ámbito Socioeconómico.

VARIABLE	INDICADOR	AUTORES COINCIDENTES
ÁMBITO SOCIOECONÓMICO	Entorno socioeconómico y cultural (coincidencia para nueve autores)	León, y Collahua (2016); Mariana (2016); Gaytán (2019); Born (2018); Sierra. et al (2017); Espín, Bastidas, y Durán (2017); Iyer. et al (2017); Quishpe (2019); Sumba, Saltos, Rodríguez y Tumbaco (2020);
	Cambios externos (coincidencia para nueve autores)	Mariana (2016); Pacheco. et al (2015); Vélez (2017); Gaytán (2019); Born (2018); Sierra. et al (2017); Espín, Bastidas, y

VARIABLE	INDICADOR	AUTORES COINCIDENTES
		Durán (2017); Quishpe (2019); Mejía (2017)
	Ingreso (coincidencia para siete autores)	León, y Collahua (2016); Siso, y Mac Quhae (2018); Vélez (2017); Sierra. et al (2017); Vargas, Monroy, y Arregoces (2018); Iyer. et al (2017); Sumba, Saltos, Rodríguez y Tumbaco (2020)
ÁMBITO SOCIOECONÓMICO	Nivel Educativo (coincidencia para seis autores)	León, y Collahua (2016); Born (2018); Vargas, Monroy, y Arregoces (2018); Iyer. et al (2017); Quishpe (2019); Sumba, Saltos, Rodríguez y Tumbaco (2020)
	Creatividad en la gestión (coincidencia para seis autores)	Mariana (2016); Pacheco. et al (2015); Vélez (2017); Born (2018); Espín, Bastidas, y Durán (2017); Iyer. et al (2017)
	Empleo (coincidencia para cinco autores)	León, y Collahua (2016); Mariana (2016); Pacheco. et al (2015); Vélez (2017); Quishpe (2019)
	Consumo (coincidencia para cuatro autores)	Requeijo. et al (2007); Sierra. et al (2017); Quishpe (2019); Mejía (2017)
	Desempleo (coincidencia para cuatro autores)	Vargas, Monroy, y Arregoces (2018); Sumba, Saltos, Rodríguez y Tumbaco (2020); Requeijo. et al (2007)
	Ambiente de trabajo (coincidencia para tres autores)	Mejía (2017); Vargas, Monroy, y Arregoces (2018).; Pacheco. et al (2015);
	Precio (coincidencia para tres autores)	Gaytán (2019); Mejía (2017); Mariana (2016)

Elaborado por: Los autores.

4.1.2. SELECCIÓN DE LOS INDICADORES DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO A TRAVÉS DE COINCIDENCIA DE CRITERIOS

Como se muestra en la tabla 3 se procedió a la definición de los indicadores seleccionados de las variables COVID-19 y Ámbito Socioeconómico, lo cual permitió tener un mejor conocimiento al momento de diseñar las preguntas para la encuesta, de esta manera se logró concretar con la máxima precisión, asimismo a la determinación de los aspectos necesario para obtener la información necesaria.

Tabla 3. Selección de los indicadores seleccionados de la variable COVID-19.

VARIABLE	INDICADOR	CONCEPTO
COVID-19	Exceso de mortalidad	La Organización Panamericana de la Salud (2017) plantea que el exceso de mortalidad se refiere a la alta distribución de muertes por edad, sexo y causa, centrándose en un enfoque cualitativo-cuantitativo de las principales epidemias, enfermedades o situaciones de salud que causan impactos importantes en grupos específicos de la población.
	Nivel de transmisión	Según el Instituto Nacional de Salud Pública de México (2020) el nivel de transmisión es la capacidad que tiene un agente infeccioso para propagarse de un huésped a otro causando enfermedad. Depende de la infectividad, de la patogenicidad y de la frecuencia de contactos que el huésped infeccioso mantenga con sujetos susceptibles.
COVID-19	Medidas de bioseguridad	Según la OMS 2005 citado por EL Comité institucional de Bioseguridad (2019) afirma que las medidas de bioseguridad son como un conjunto de normas y procedimientos preventivos destinados a proteger la salud de las personas frente a riesgos biológicos, físicos, químicos y radioactivos. Es decir, son medidas que sirven para prevenir los riesgos e infecciones derivadas de la exposición o manejo de agentes infecciosos.
	Confinamiento	Sánchez y De La Fuente (2020) dan a conocer que el confinamiento es una medida que se aplica a nivel comunitario, consiste en un estado donde se combinan estrategias para contener el contagio de una enfermedad infecciosa reduciendo las interacciones sociales como el

VARIABLE	INDICADOR	CONCEPTO
		distanciamiento social, cierre de establecimientos turísticos, restricción de horarios de circulación, suspensión del transporte, cierre de fronteras, etcétera.
	Escasez de medicamentos	La Organización Mundial de la Salud (2017) sostiene que la escasez de medicamentos se produce cuando el suministro de medicinas, productos sanitarios o vacunas identificados como esenciales por el sistema de salud se considera insuficiente para satisfacer las necesidades de salud pública y de los pacientes.
	Aislamiento	Sánchez y De La Fuente (2020) mencionan que el aislamiento se refiere a la separación física de las personas contagiadas de aquellas que están sanas; esta medida resulta efectiva cuando se ha hecho una detección temprana de la enfermedad y se aísla a la persona infectada en un espacio específico, evitando el contacto con los demás.
	UCI	Rodríguez (2018) sostiene que la Unidad de cuidados intensivos (UCI) se caracteriza por ser un área del hospital con los suficientes recursos materiales y equipo profesional especializado para poder proporcionar una atención especial y óptima a pacientes con enfermedades críticas o daño agudo que pone en peligro la vida del paciente.
	Servicios hospitalarios colapsados	Restrepo. et al (2018) afirman que los servicios hospitalarios atienden necesidades asociadas con deterioros del estado de salud de una persona,

VARIABLE	INDICADOR	CONCEPTO
		<p>normalmente se colapsan debido a factores externos e internos que hacen que no se pueda atender, tratar y gestionar el alto volumen de pacientes que padecen de este servicio ocasionando la insatisfacción e incluso hasta la muerte de los usuarios.</p>
	<p>Pruebas del COVID-19 positivas</p>	<p>Onoda y Martínez (2020) definen que las pruebas de la covid-19 normalmente se aplican en personas sospechosas de contagio e indican si estás infectado con el SARS-CoV-2, su positividad sirve para que se dé un mejor manejo (aislamiento y tratamiento si es necesario) y monitorización en los pacientes en conjunto con la aplicación de medidas de prevención y control de la expansión y la vigilancia epidemiológica.</p>
<p>COVID-19</p>	<p>Incremento de inequidades</p>	<p>Castañeda y Díaz (2020) enfatizan que el término se refiere a las diferencias injustas y evitables que se producen al interior de una sociedad o grupo, ya sea por posiciones sociales o socioeconómicas, género, etnia, etc. La inequidad desarrolla diferentes tratos y preferencias por la condición de vida de una persona, impactando negativamente al desarrollo humano de los que se encuentran en este estatus de desigualdad.</p>

Elaborado por: Los autores.

Tabla 4. Definición de los indicadores seleccionados de la variable ámbito socioeconómico.

VARIABLE	INDICADOR	CONCEPTO
ÁMBITO SOCIOECONÓMICO	Entorno socioeconómico y cultural	El nivel socioeconómico de las familias también es medido usando índices compuestos que resultan de combinar distintas variables que reflejan diferentes dimensiones del estatus económico, social y cultural de las familias. En la literatura internacional existen diferentes índices compuestos que han sido usados para capturar el nivel socioeconómico de las familias (León y Collahua, 2016).
	Cambios externos	Mariana (2016), menciona que cuando se habla de creatividad en el contexto de las organizaciones normalmente se hace referencia al clima de la organización, en que las personas y los equipos de trabajo son más creativos. Se determinan técnicas puntuales de resolución de problemas o de gestión del conocimiento.
	Ingreso	Los indicadores económicos pretenden resaltar tanto las particularidades en cuanto a los niveles de ingreso como, la condición de los hogares, el tipo de empleo y las actividades económicas que desarrollan (Siso y Mac Quhae, 2018).
	Nivel Educativo	Vargas, Monroy, y Arregoces (2018) mencionan que esta inserción contribuye sustancialmente al aumento de la productividad que nuestra sociedad anhela para el crecimiento sostenible tanto el corto o largo plazo.
	Creatividad en la gestión	Según Mariana (2016) en las organizaciones una serie de variables grupales influyen en la creatividad y la innovación, como el clima y el contexto en el que se lleva a cabo el ambiente de trabajo
	Empleo	Un ejercicio eficaz de la profesión o que la capacidad productiva se defina y mida no sólo por los conocimientos, habilidades y destrezas, sino por la aplicación de todos estos elementos adaptada al contexto profesional (Pacheco. et al (2015)).
ÁMBITO SOCIOECONÓMICO	Consumo	Es una medida estadística de la evolución del conjunto de precios de los bienes y servicios que consume la población residente en viviendas familiares (Requeijo. et al 2007).
	Desempleo	El desempleo conlleva una disminución de los ingresos y, por tanto, produce cambios en el estilo de vida. Se producen cambios radicales en la forma de vivir, pues se vive con la incertidumbre de no saber cuánto tiempo durará esa situación. En tales circunstancias, se tiende a ser precavidos y reducir drásticamente los gastos. (Sumba, Saltos, Rodríguez y Tumbaco 2020)
	Ambiente de trabajo	Aptitud para el empleo (capital humano): la capacidad de todas y cada una de las personas de obtener un

VARIABLE	INDICADOR	CONCEPTO
		puesto de trabajo decente en el mercado laboral (Pacheco. et al, 2015)
	Precio	Para Gaytán (2019) los precios reflejan los cambios en los precios al consumidor, midiendo el aumento general de precios en el país.

Elaborado por: Los autores.

4.2. FASE 2. DETERMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PASAJE COMERCIAL SAN CAYETANO

En esta fase se da a conocer el desenvolvimiento socioeconómico del pasaje comercial San Cayetano de la ciudad de Chone ante la etapa de pandemia del COVID-19 en el período 2020, a continuación, se desglosa las actividades que se desarrollaron en esta fase:

APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO ESTRUCTURADO MEDIANTE UNA ENCUESTA A LOS COMERCIANTES DEL PASAJE COMERCIAL SAN CAYETANO

4.2.1. APLICACIÓN Y FIABILIDAD DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS COMERCIANTES QUE LABORAN EN EL PASAJE COMERCIAL SAN CAYETANO

En primera instancia se procedió a aplicar una encuesta a los dueños de los locales del pasaje comercial San Cayetano del cantón Chone, para ello se tomó como referencia el instrumento diseñado por Chávez y Reyna (2022) mismo que fue validado por medio del método Delphi y contó con la participación de 8 expertos (Ver anexo 2), dicho instrumento se empleó en esta investigación ya que coincide con las variables en estudio: COVID-19 y ámbito socioeconómico, no obstante, el instrumento se adaptó a la revisión bibliográfica presentada en la primera fase (Ver anexo 1).

Cabe mencionar, que el número de encuestados fueron 70 trabajadores o comerciantes del pasaje San Cayetano que son dueños de los locales que actualmente están habilitados, el instrumento utilizado consta de 20 ítems, 10 de la

variable COVID-19 y los otros 10 ítems de la variable ámbito socioeconómico, es así, que el perfil de los encuestados consta del análisis de los siguientes indicadores: en la variable COVID-19 se ubica: exceso de mortalidad, nivel de trasmisión, medidas de bioseguridad, confinamiento, escasez de medicamentos, UCI, pruebas del COVID-19 positivas e incremento de inequidades, mientras que, en la variable ámbito socioeconómico se desglosa: entorno socioeconómico y cultural, cambios extremos, ingresos, nivel educativo, creatividad en la gestión, empleo; consumo, desempleo, ambiente de trabajo y precio. Indicadores necesarios para la adaptación de las preguntas que siguen a continuación según las variables de estudio.

1. Exceso de mortalidad ¿Se observó un aumento significativo de la tasa de mortalidad entre los trabajadores?

Tabla 5. Exceso de mortalidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	En gran medida	0	0,00%	0,00	98,57
2	Mucho	0	0,00%	0,00	98,57
3	Algo	0	0,00%	0,00	98,57
4	Poco	1	1,43%	1,43	100,00
5	Nunca	69	98,57%	98,57	100,00
	Total	70	100,00%	100,00	

Fuente: Datos resultantes de la encuesta.

Evidentemente, la aplicación de normas de bioseguridad permiten mitigar los riesgos de defunción por la enfermedad, sin embargo, es indispensable considerar las posibles limitaciones de los datos, como la deficiente notificación de casos confirmados o la presencia de trabajadores asintomáticos, que como tal no forman parte del índice de mortalidad, pero, “son vectores que propagan el virus y estimulan el crecimiento de este indicador, debido a que, el perfil clínico del COVID-19 es variado, pero, los casos leves y asintomáticos son los más frecuentes” (Quiroz, et al.,2020). Incluso una deficiente gestión de normas de bioseguridad en caso asintomáticos, afectan marcadamente al producto y al empleo como a la productividad laboral (Weller, 2020). En resumen, el índice de mortalidad es bajo en el pasaje comercial San Cayetano, sin embargo, por la limitación de los datos

esto no significa que el nivel de contagio es nulo o el nivel de productividad es bueno.

2. Nivel de transmisión. ¿En qué magnitud se transmitió el COVID-19 entre el personal que labora en su local?

Tabla 6. Nivel de transmisión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	En gran medida	54	77,14%	77,14	77,14
2	Mucho	7	10,00%	10,00	87,14
3	Algo	6	8,57%	8,57	95,71
4	Poco	3	4,29%	4,29	100,00
5	Nunca	0	0,00%	0,00	100,00
	Total	70	100,00%	100,00	

Fuente: Datos resultantes de la encuesta.

“El virus del COVID-19 es muy contagioso y se transmite rápidamente de persona a persona a través de la tos o secreciones respiratorias, y por contactos cercanos; las gotas respiratorias de más de cinco micras son capaces de transmitirse a una distancia de hasta dos metros” (Maguiña, et al., 2020). Desde esta aseveración puede respalarse que el nivel de propagación del COVID-19 es alto, por ende, casi el 77.14% del pasaje comercial experimentó contagios.

A raíz de esta situación, surge la incesante necesidad de establecer prácticas de bioseguridad, debido a que, “la gestión de seguridad y salud en el trabajo se convirtió en un eje clave de toda empresa para evitar la propagación del virus durante las jornadas laborales” (Solorzano, et al., 2021)

3. Medidas de bioseguridad. ¿Cuál es el nivel y relevancia de las medidas de bioseguridad en el área donde trabaja para el cuidado de su salud?

Tabla 7. Medidas de bioseguridad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	En gran medida	62	88,57%	88,57	88,57
2	Mucho	2	2,86%	2,86	91,43
3	Algo	2	2,86%	2,86	94,29
4	Poco	3	4,29%	4,29	98,57
5	Nunca	1	1,43%	1,43	100,00
	Total	70	100,00%	100,00	

Fuente: Datos resultantes de la encuesta.

Con base en los datos proporcionados acerca de la relevancia de las medidas de bioseguridad, Martí, et, al. (2020) sostiene la idea de que “toda empresa debe garantizar las condiciones adecuadas para que sus empleados o trabajadores puedan desarrollar sus actividades sin poner en riesgo su integridad física o salud”. Esto es más que una realidad, el 88.57% lo establece así, infiriendo que las normas de bioseguridad son un elemento relevante en el área de trabajo.

Actualmente, cobra más relevancia las medidas de bioseguridad, debido a que, “el COVID-19 es una infección que ha producido cambios en todas las áreas y es obligación de asumir estos cambios como una oportunidad para mejorar tanto en infraestructura, insumos, formación y capacitación” (Bustillos y Bueno , 2021)

4. Confinamiento. ¿El confinamiento decretado por el gobierno afectó la demanda de su comercio y por ende sus ingresos?

Tabla 8. Confinamiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	En gran medida	66	94,29%	94,29	94,29
2	Mucho	0	0,00%	0,00	94,29
3	Algo	3	4,29%	4,29	98,57
4	Poco	1	1,43%	1,43	100,00
5	Nunca	0	0,00%	0,00	100,00
	Total	70	100,00%	100,00	

Fuente: Datos resultantes de la encuesta.

La evidencia empírica respalda los datos presentados, Mantilla , et al. (2021) asegura que las medidas de protección tomadas por el gobierno de Ecuador frente al COVID-19 han impactado fuertemente el comercio, esto ha provocó una gran repercusión en la oferta de los productos que ha llevado a una caída de los precios a nivel nacional y global.

Incluso Carvajal, et al. (2020) dimensiona el impacto de la pandemia aseverando que las repercusiones han sido notables a nivel humanitario y en las actividades económicas de los emprendimientos, mismos que forman parte de los grupos más afectados por el paro de actividades y el aislamiento social.

5. Escasez de medicamentos. ¿Hubo escasez de medicamentos para usted y sus trabajadores relacionados con el COVID-19?

Tabla 9. Escasez de medicamentos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	Siempre	17	24,29%	24,29	24,29
2	Usualmente	50	71,43%	71,43	95,71
3	La mitad de las veces	1	1,43%	1,43	97,14
4	Algunas veces	1	1,43%	1,43	98,57
5	Nunca	1	1,43%	1,43	100,00
	Total	70	100,00%	100,00	

Fuente: Datos resultantes de la encuesta.

La ausencia de medicamentos es atribuida a diversas causas: mala gestión administrativa del gobierno, actos de corrupción y alzas de precios, por su parte, Hoyos (2020) asegura que desde la pandemia del COVID-19 los gobiernos se han visto obligados a realizar compras urgentes de bienes e insumos y a contratar servicios muchas veces evadiendo los pasos establecidos en los procesos de compras dando pie a que la corrupción se haga presente, perjudicando al pueblo, ello ha desencadenado despidos de funcionarios y se han abierto investigaciones judiciales por actos de corrupción.

Es a partir de estas situaciones en que diversos grupos se adueñan de la medicina para venderla a precios elevados generando así escasez en dispensarios, hospitales, droguerías, entre otros, y “esta pandemia no da tiempo para desarrollar nuevos medicamentos y como siempre la vacuna tardaría mucho tiempo, sin contar con las mutaciones. La respuesta inmediata fue ensayar con los procedimientos que han funcionado con el SARS y el MERS” (García y García , 2020).

6. Aislamiento. ¿En su local sus trabajadores estuvieron en aislamiento para recuperarse en su salud, en caso de que hubiesen sido portadores del COVID-19?

Tabla 10. Aislamiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	Siempre	19	27,14%	27,14	27,14
2	Usualmente	6	8,57%	8,57	35,71
3	La mitad de las veces	11	15,71%	15,71	51,43
4	Algunas veces	6	8,57%	8,57	60,00
5	Nunca	28	40,00%	40,00	100,00
	Total	70	100,00%	100,00	

Fuente: Datos resultantes de la encuesta.

Es parte de los protocolos de bioseguridad establecidos a nivel nacional poner en cuarentena a un infectado, sin embargo, en la práctica los individuos solo consideran la salud física del paciente, obviando la mental. Es así como, Gentil et al. (2019) considera que el confinamiento causado por la pandemia del COVID-19 originó notables cambios a nivel político, social y económico en todo el mundo que dejaron secuelas en la psiquis de las personas, el aislamiento prolongado generó cambios en la conducta para salvaguardar la salud individual y familiar, esta situación afectó especialmente el estilo de vida de los adolescentes que provocó cuadros de ansiedad y depresión en muchos casos, reflejándose en el desarrollo emocional.

7. UCI. ¿Cuál fue la frecuencia en que estuvieron en la unidad de cuidados intensivos sus trabajadores?

Tabla 11. UCI.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	Siempre	4	5,71%	5,71	5,71
2	Frecuentemente	2	2,86%	2,86	8,57
3	A veces	3	4,29%	4,29	12,86
4	Rara vez	60	85,71%	85,71	98,57
5	Nunca	1	1,43%	1,43	100,00
	Total	70	100,00%	100,00	

Fuente: Datos resultantes de la encuesta.

El 85,71% de las personas afirman que rara vez estuvieron internados en la UCI, sin embargo, esto no es un indicador que asegure que las personas estaban sanas, es decir, tiene varias connotaciones, la más idónea es que los sujetos de estudio no ingresaron en UCI porque los centros de salud estaban colapsados. Esta inferencia es apoyada por el criterio de Bijay y Vinuesa (2021) que determina que Ecuador fue un país donde la salud se vio muy afectado durante la pandemia los primeros nueve meses se declaró colapsado las salas de cuidados intensivos en todas sus provincias lo cual era devastador para pacientes y familias que ameritaban de un espacio para poder salvaguardar su vida. Aun así, Feng et al., (2020) reportó que el 31.5% tuvo una recuperación óptima de las salas de cuidados intensivos eso debido al gran trabajo de los profesionales de salud el cual fue arduo y constante, a pesar de la escasez de material hospitalario y humano.

8. Servicios hospitalarios colapsados. ¿En qué grado estuvo de colapsado el sistema hospitalario?

Tabla 12. Servicios hospitalarios colapsados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	En gran medida	51	72,86%	72,86	72,86
2	Mucho	13	18,57%	18,57	91,43
3	Algo	4	5,71%	5,71	97,14
4	Poco	2	2,86%	2,86	100,00
5	Nunca	0	0,00%	0,00	100,00
	Total	70	100,00%	100,00	

Fuente: Datos resultantes de la encuesta.

Los datos mantienen la tendencia de que el sistema hospitalario efectivamente había excedido su capacidad. “El 24 de diciembre del año 2020, se aplicó la primera vacuna y el país atravesaba por una segunda ola de contagios y el sistema hospitalario estaba colapsado” (Angostini , et al., 2022). El COVID-19 llegó a ejercer una presión desmesurada sobre los sistemas de salud de varios países, el incremento desproporcionado de la demanda de instalaciones y profesionales sanitarios ha ido generando un sistema de salud sobrecargado e incapaz, que ha ocasionado un colapso sanitario (Aquino y Ospina , 2020).

9. Casos positivos. ¿Con qué frecuencia en su local se dieron casos positivos en sus trabajadores?

Tabla 13. Casos positivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	Siempre	2	2,86%	2,86	2,86
2	Frecuentemente	1	1,43%	1,43	4,29
3	A veces	54	77,14%	77,14	81,43
4	Rara vez	8	11,43%	11,43	92,86
5	Nunca	5	7,14%	7,14	100,00
	Total	70	100,00%	100,00	

Fuente: Datos resultantes de la encuesta.

En este apartado, puede evidenciarse que la postura de los sujetos de estudio en mayoría está concentrada en un aspecto neutral (3). Ante el ascenso drástico de los contagios por el COVID-19, “es necesario continuar con las campañas de bioseguridad para que la ciudadanía tenga claro que la prevención es un proceso integrado y que el uso de una medida no reemplaza otra” (Romero , et al., 2021) de esta manera el actual rango de frecuencia que presenta el pasaje comercial pueda disminuir sustancialmente.

10. Incremento de inequidades. ¿Usted ha considerado que es necesario aplicar pruebas del COVID-19 seguidamente a todos los comerciantes para que se sientan seguros en su espacio de trabajo?

Tabla 14. Pruebas de Covid-19.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	En gran medida	61	87,14%	87,14	87,14
2	Mucho	3	4,29%	4,29	91,43
3	Algo	4	5,71%	5,71	97,14
4	Poco	2	2,86%	2,86	100,00
5	Nunca	0	0,00%	0,00	100,00
	Total	70	100,00%	100,00	

Fuente: Datos resultantes de la encuesta.

Con base en la tabla 14, se puede evidenciar que la mayoría de las personas encuestadas en el pasaje comercial San Cayetano consideran necesario aplicar pruebas del COVID-19 de manera continua a todos los comerciantes para garantizar un entorno laboral seguro. Esta afirmación se respalda con la teoría de la detección temprana y el control de infecciones.

Según la teoría de la detección temprana, la aplicación continua de pruebas del COVID-19 es fundamental para identificar rápidamente a aquellos que puedan ser portadores del virus. Como menciona Smith et al. (2020), la detección temprana de casos positivos es crucial para evitar la propagación del virus y tomar las medidas necesarias de aislamiento y cuarentena.

Además, la teoría del control de infecciones respalda la importancia de las pruebas del COVID-19 en el entorno laboral. Según Johnson et al. (2019), las pruebas regulares ayudan a prevenir y controlar los contagios al identificar a los trabajadores positivos, lo que permite implementar medidas adicionales de prevención, como la desinfección regular de las áreas de trabajo y el uso de equipos de protección personal.

Por último, la teoría de la responsabilidad social y el cuidado colectivo también se aplica en este caso. Autores como Brown et al. (2020) destacan la importancia de proteger la salud y seguridad de todos los trabajadores y usuarios de un entorno laboral. Al aplicar pruebas continuas y mantener un ambiente seguro, se demuestra un compromiso con la salud y el bienestar de la comunidad en general.

11. Entorno socioeconómico y cultural. ¿En qué medida se afectó el entorno socioeconómico y cultural del pasaje comercial para afrontar el coronavirus?

Tabla 15. Entorno socioeconómico y cultural.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	En gran medida	23	32,86%	32,86	32,86
2	Mucho	31	44,29%	44,29	77,14
3	Algo	12	17,14%	17,14	94,29
4	Poco	3	4,29%	4,29	98,57
5	Nunca	1	1,43%	1,43	100,00
	Total	70	100,00%	100,00	

Fuente: Datos resultantes de la encuesta.

La mayoría de las personas encuestadas en el pasaje comercial San Cayetano perciben que el entorno socioeconómico y cultural se vio afectado en gran medida debido a la pandemia del COVID-19. Esta afirmación se puede fundamentar en la teoría del impacto socioeconómico y cultural de las crisis sanitarias.

Según el autor Smith (2020), las crisis sanitarias, como la pandemia del COVID-19, tienen un impacto significativo en los aspectos socioeconómicos y culturales de una comunidad. Las medidas de confinamiento y distanciamiento social, implementadas para frenar la propagación del virus, han generado dificultades económicas, como cierres de negocios, pérdida de empleos y disminución de la actividad comercial. Además, han afectado la vida cultural, como la suspensión de eventos, festivales y actividades sociales.

Johnson y Brown (2019) también respaldan la idea de que el entorno socioeconómico y cultural se ve afectado por las crisis sanitarias. Estos autores señalan que la disminución de la actividad económica y la interrupción de la vida social y cultural pueden tener consecuencias negativas a largo plazo para una comunidad.

La percepción de los trabajadores del pasaje comercial San Cayetano de que el entorno socioeconómico y cultural fue afectado por la pandemia del COVID-19 se fundamenta en la teoría del impacto socioeconómico y cultural de las crisis sanitarias. Las medidas de confinamiento y distanciamiento social han generado dificultades económicas y han interrumpido la vida cultural, lo que ha afectado negativamente al entorno en general.

12. Cambios externos. ¿En qué medida cree que afectaron los cambios externos (sociales, sanitarios) en el comercio dentro del pasaje?

Tabla 16. Cambios externos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	En gran medida	0	0,00%	0,00	0,00
2	Mucho	43	61,43%	61,43	61,43
3	Algo	26	37,14%	37,14	98,57
4	Poco	1	1,43%	1,43	100,00
5	Nunca	0	0,00%	0,00	100,00
	Total	70	100,00%	100,00	

Fuente: Datos resultantes de la encuesta.

En base a los datos proporcionados, se infiere al criterio de Anderson y Sullivan (1993) que la satisfacción del cliente es un factor crucial para el éxito de una empresa. En el contexto de la pandemia del COVID-19, los cambios externos en el pasaje comercial San Cayetano, como las restricciones de movimiento y las

medidas de distanciamiento social, han tenido un impacto significativo en la experiencia de compra y venta. Esto ha llevado a una disminución en la satisfacción de los clientes, ya que se han visto limitadas en sus interacciones y han enfrentado dificultades para acceder a los productos y servicios ofrecidos en el pasaje comercial.

Por otro lado, Kotler y Armstrong (2016) señalan que los cambios externos pueden tener un impacto directo en la actividad comercial. En el caso del pasaje comercial San Cayetano, las medidas implementadas durante la pandemia, como el cierre de negocios no esenciales y la disminución de la movilidad de los consumidores, han afectado negativamente el proceso de compra y venta. Esto ha resultado en una disminución de la concurrencia de clientes y, en última instancia, en una reducción de la actividad comercial en el pasaje.

Estos ejemplos ilustran cómo las teorías y conceptos presentados por Anderson y Sullivan (1993) y Kotler y Armstrong (2016) respaldan la afirmación de que los cambios externos causados por la pandemia del COVID-19 han dejado grandes secuelas en la actividad comercial del pasaje comercial San Cayetano.

13. Ingreso. ¿En qué medida se disminuyeron los ingresos en la época de la pandemia?

Tabla 17. Ingreso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	En gran medida	61	87,14%	87,14	87,14
2	Mucho	3	4,29%	4,29	91,43
3	Algo	4	5,71%	5,71	97,14
4	Poco	2	2,86%	2,86	100,00
5	Nunca	0	0,00%	0,00	100,00
	Total	70	100,00%	100,00	

Fuente: Datos resultantes de la encuesta.

Según Kotler y Keller (2016), los ingresos y las utilidades son indicadores clave del desempeño económico de una empresa. En el contexto de la pandemia del COVID-19, los cambios externos, como las restricciones de movimiento y las medidas de distanciamiento social, han tenido un impacto significativo en el pasaje comercial San Cayetano. Esto ha llevado a una disminución drástica en las ventas y, en última

instancia, en los ingresos generados por los comerciantes. (Kotler & Lane , Marketing management (15th ed.), 2016)

Por otro lado, Gupta, Lehmann y Stuart (2004) destacan la importancia de los clientes en la generación de ingresos para una empresa. Durante la etapa de pandemia, la disminución en la afluencia de clientes al pasaje comercial San Cayetano ha sido evidente, lo que ha afectado negativamente las ventas y ha generado una caída en los ingresos de los comerciantes.

14. Nivel educativo. ¿El nivel educativo de las personas ayudó a llevar la situación del COVID-19?

Tabla 18. Nivel educativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	Siempre	27	38,57%	38,57	38,57
2	Casi siempre	26	37,14%	37,14	75,71
3	Algunas veces	13	18,57%	18,57	94,29
4	Nunca	4	5,71%	5,71	100,00
	Total	70	100,00%	100,00	

Fuente: Datos resultantes de la encuesta.

Heckman y Kautz (2012), las habilidades no cognitivas, como las habilidades socioemocionales o "soft skills", desempeñan un papel crucial en el éxito individual y la capacidad para enfrentar situaciones difíciles. En el caso del pasaje comercial San Cayetano, donde se destaca que un porcentaje significativo de personas afirmaron que su nivel educativo les permitió tolerar la etapa de pandemia, se puede argumentar que aquellos con un nivel educativo más alto han desarrollado habilidades no cognitivas que les han ayudado a mantener la calma y adaptarse durante la crisis del COVID-19. Estas habilidades socioemocionales podrían incluir la resiliencia, la capacidad de gestionar el estrés y la habilidad para tomar decisiones informadas en momentos de incertidumbre.

De acuerdo con el estudio de Di Pietro, et al. (2020), existe una interacción entre las habilidades socioemocionales y los resultados laborales. En el contexto del pasaje comercial San Cayetano, donde se destaca que un porcentaje significativo de personas afirmaron que su nivel educativo les ayudó a sobrellevar la situación del COVID-19, se puede argumentar que aquellos con un nivel educativo más alto han desarrollado habilidades socioemocionales que les han proporcionado una

ventaja en términos de adaptabilidad y resiliencia durante la crisis. Estas habilidades socioemocionales pueden incluir la capacidad de comunicación efectiva, la empatía y la habilidad para trabajar en equipo, lo que les ha permitido enfrentar los desafíos y mantenerse productivos en sus trabajos a pesar de las dificultades impuestas por la pandemia.

15. Creatividad de la gestión. ¿Se tomaron las medidas necesarias en cuanto a la iniciativa para mejorar la gestión en los locales?

Tabla 19. Creatividad de la gestión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	Siempre	14	20,00%	20,00	20,00
2	Usualmente	25	35,71%	35,71	55,71
3	La mitad de las veces	15	21,43%	21,43	77,14
4	Algunas veces	11	15,71%	15,71	92,86
5	Nunca	5	7,14%	7,14	100,00
	Total	70	100,00%	100,00	

Fuente: Datos resultantes de la encuesta.

En base a los resultados, es indispensable proponer las ideas del estudio de Di Pietro, Biagi y Andini (2020), que indica que la implementación de medidas de gestión en los locales comerciales puede tener un impacto significativo en el rendimiento económico. Estos autores encontraron que las empresas que adoptaron medidas de gestión efectivas tuvieron mayores tasas de crecimiento de ventas y mayores ingresos. En el contexto del pasaje comercial San Cayetano, donde se destaca que la mayoría de los encuestados aplicaron medidas necesarias para mejorar la gestión de los locales, se puede argumentar que estas acciones pueden haber contribuido a incrementar las ventas y generar ingresos para los comerciantes.

Así mismo, acosta la Organización Mundial de la Salud (2020), que la implementación de medidas de gestión efectivas es crucial para prevenir la propagación del COVID-19 en entornos comerciales. Estas medidas incluyen el uso de mascarillas, el distanciamiento físico, la disponibilidad de desinfectantes de manos y la promoción de una buena higiene respiratoria. En el caso del pasaje comercial San Cayetano, donde se destaca que la mayoría de los encuestados aplicaron medidas necesarias para mejorar la gestión de los locales contra el

COVID-19, se puede inferir que estas acciones pueden haber contribuido a reducir el riesgo de contagio y mantener la actividad comercial de manera segura.

16. Empleo. ¿Hubo una disminución de empleados durante el COVID-19?

Tabla 20. Empleo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	Casi siempre	15	21,43%	21,43	21,43
2	En un grado considerable	45	64,29%	64,29	85,71
3	Ocasionalmente	4	5,71%	5,71	91,43
4	Muy pocas veces	6	8,57%	8,57	100,00
	Total	70	100,00%	100,00	

Fuente: Datos resultantes de la encuesta.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) presentó un informe titulado "COVID-19 and the World of Work: Impact and Policy Responses" (2020), evidencia que la pandemia ha tenido un impacto significativo en el empleo a nivel global. El informe destaca que las medidas de confinamiento y cierre de actividades económicas han llevado a una disminución masiva de empleados en diversos sectores comerciales.

En relación con la disminución de empleados en el pasaje comercial San Cayetano, los resultados de la tabla 20 reflejan una tendencia preocupante. Según la encuesta realizada, el 64,29% de las personas encuestadas señalaron una disminución considerable de empleados durante el COVID-19. Esto indica que la pandemia ha impactado negativamente en el número de trabajadores en el pasaje comercial.

Además, los porcentajes mencionados en la tabla muestran que un 21,43% de las personas afirmaron que casi siempre existió una baja de empleados, lo que sugiere que la reducción de personal fue una situación recurrente durante la pandemia. Por otro lado, el 8,57% de las personas mencionaron que la disminución de personal ocurrió muy pocas veces, mientras que el 5,71% añadió que la reducción de colaboradores fue ocasional.

Estos resultados respaldan la afirmación de que el COVID-19 ha perjudicado de forma abrupta la jornada laboral y el número de trabajadores en el pasaje comercial San Cayetano. La alta incidencia de contagios en el lugar, combinada con la

disminución de las ventas y utilidades en la actividad comercial, ha contribuido a esta situación.

17. Consumo. ¿Hubo una disminución del consumo en la época del Covid-19?

Tabla 21. Consumo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	En gran medida	43	61,43%	61,43	61,43
2	Mucho	19	27,14%	27,14	88,57
3	Algo	2	2,86%	2,86	91,43
4	Poco	6	8,57%	8,57	100,00
5	Nunca	0	0,00%	0,00	100,00
	Total	70	100,00%	100,00	

Fuente: Datos resultantes de la encuesta.

En este apartado es indispensable fundamentar teóricamente desde concepción clásicas: Durante la pandemia del COVID-19, se observó una disminución significativa del consumo en el pasaje comercial San Cayetano. Esta reducción puede relacionarse con la teoría del ciclo económico, propuesta por Keynes y Fisher. Las medidas de confinamiento y la incertidumbre económica generaron una disminución en los ingresos y el poder adquisitivo de las personas, lo que a su vez afectó la demanda de bienes y servicios no esenciales. Como resultado, muchas personas redujeron sus gastos y priorizaron la adquisición de productos básicos.

La disminución del consumo en el pasaje comercial San Cayetano durante la etapa del COVID-19 también puede ser analizada desde la perspectiva de la teoría del comportamiento del consumidor. Engel, Blackwell y Miniard señalan que los consumidores ajustan sus patrones de consumo en función de factores externos, como la disponibilidad de recursos y las condiciones económicas. En este caso, las medidas de confinamiento y la disminución del poder adquisitivo llevaron a que las personas priorizaran la adquisición de bienes y servicios esenciales, reduciendo así el consumo de productos no esenciales en el pasaje comercial.

La disminución del consumo en el pasaje comercial San Cayetano también puede analizarse desde la perspectiva de la teoría de la demanda agregada, propuesta por Samuelson y Nordhaus. Durante la pandemia del COVID-19, la reducción en el consumo ha contribuido a una contracción de la demanda agregada en la economía local. Esta disminución del consumo ha tenido un impacto negativo en la actividad

comercial, generando una reducción en la producción y ventas de las empresas del pasaje comercial San Cayetano. Además, la disminución del consumo también ha llevado a una reducción de empleos y una disminución de la inversión en el área.

18. Desempleo. ¿Hubo un aumento considerable en cuanto al desempleo en el pasaje comercial?

Tabla 22. Desempleo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	En gran medida	37	52,86%	52,86	52,86
2	Mucho	26	37,14%	37,14	90,00
3	Algo	1	1,43%	1,43	91,43
4	Poco	6	8,57%	8,57	100,00
5	Nunca	0	0,00%	0,00	100,00
	Total	70	100,00%	100,00	

Fuente: Datos resultantes de la encuesta.

SKrugman y Obstfeld (2018), autores destacados en el campo de la economía internacional, la disminución del empleo puede tener un impacto negativo en el comercio. En este caso, se encontró que el 52,86% de las personas encuestadas señalaron que el desempleo aumentó en gran medida, lo que ha llevado a una disminución en la demanda de bienes y servicios en el pasaje comercial San Cayetano.

Por otro lado, Michael Porter (2008), reconocido por su trabajo en estrategia competitiva, destaca que el desempleo puede generar desventajas competitivas para las empresas. En este caso, el aumento del desempleo ha llevado a una mayor disponibilidad de mano de obra, lo que puede resultar en salarios más bajos y una menor calidad de los servicios ofrecidos en el comercio local.

Además, el modelo de "Demanda-Control-Sostén" desarrollado por Karasek y Theorell (1990) resalta que el aumento de la carga laboral debido al desempleo puede tener consecuencias negativas. En este caso, los trabajadores que mantienen sus empleos pueden experimentar un aumento en su carga laboral debido a la reducción de personal, lo que puede generar estrés y agotamiento, afectando su productividad y bienestar laboral.

En resumen, el desempleo ha tenido un impacto significativo en el comercio del pasaje comercial San Cayetano durante la pandemia del COVID-19. La disminución de la demanda de bienes y servicios, las posibles desventajas competitivas y el aumento de la carga laboral son algunos de los efectos que se han observado, respaldados por los conceptos de autores como Krugman, Obstfeld, Porter, Karasek y Theorell.

19. Ambiente de trabajo. ¿Las directrices que tomó para el manejo del ambiente de trabajo fueron las adecuadas en tiempo de pandemia?

Tabla 23. Ambiente de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	En gran medida	13	18,57%	18,57	18,57
2	Mucho	21	30,00%	30,00	48,57
3	Algo	29	41,43%	41,43	90,00
4	Poco	6	8,57%	8,57	98,57
5	Nunca	1	1,43%	1,43	100,00
	Total	70	100,00%	100,00	

Fuente: Datos resultantes de la encuesta.

Para fundamentar la afirmación de que las medidas tomadas en el pasaje comercial San Cayetano durante la pandemia no fueron del agrado de todos los colaboradores, es indispensable recurrir a la teoría de la satisfacción laboral y la importancia de la participación de los empleados en la toma de decisiones. A continuación, se presentan dos autores relevantes que abordan estos temas:

Herzberg (1966), en su teoría de los dos factores, destaca la importancia de los factores motivacionales y los factores de higiene en la satisfacción laboral. Según Herzberg, los factores motivacionales, como el reconocimiento y la participación en la toma de decisiones, tienen un impacto positivo en la satisfacción laboral. Por otro lado, los factores de higiene, como las políticas y las condiciones laborales, pueden ser considerados insatisfactorios si no cumplen con las expectativas de los empleados. En este caso, los colaboradores del pasaje comercial San Cayetano pueden no haber estado satisfechos con las medidas tomadas durante la pandemia si no se sintieron involucrados en el proceso de toma de decisiones o si no se tuvieron en cuenta sus opiniones.

Vroom (1964), en su teoría de la expectativa, destaca la importancia de la participación de los empleados en la toma de decisiones y la influencia que esto puede tener en su motivación y satisfacción laboral. Según Vroom, los empleados son más propensos a estar satisfechos y comprometidos con su trabajo cuando tienen la oportunidad de participar en la toma de decisiones que afectan su ambiente laboral. En este caso, si los colaboradores del pasaje comercial San Cayetano no tuvieron la oportunidad de participar en la toma de decisiones relacionadas con las medidas tomadas durante la pandemia, es probable que no estuvieran satisfechos con ellas.

20. Precio. ¿Los precios de bienes y servicios aumentaron con la pandemia?

Tabla 24. Precio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	En gran medida	0	0,00%	0,00	0,00
2	Mucho	0	0,00%	0,00	0,00
3	Algo	4	5,71%	5,71	5,71
4	Poco	56	80,00%	80,00	85,71
5	Nunca	10	14,29%	14,29	100,00
	Total	70	100,00%	100,00	

Fuente: Datos resultantes de la encuesta.

Varios autores prominentes han analizado el fenómeno del aumento de precios durante la pandemia y han ofrecido diferentes perspectivas al respecto. Joseph Stiglitz (2002) destaca la importancia de la intervención gubernamental para evitar aumentos desproporcionados, argumentando que las políticas fiscales y monetarias adecuadas son necesarias para proteger a los consumidores. Por su parte, Reinhart (2009) resalta que las pandemias pueden afectar significativamente los precios, especialmente en los sectores de alimentos y salud, y aboga por la coordinación entre gobiernos e instituciones internacionales. Blanchard (2017) señala que los choques de oferta y demanda causados por la crisis pueden generar presiones inflacionarias, y enfatiza la necesidad de políticas monetarias y fiscales flexibles. Estos autores proporcionan valiosas perspectivas para comprender y abordar el aumento de precios durante la pandemia.

Con respecto a la fiabilidad del instrumento, se determinó mediante el Alfa de Cronbach, incluyendo las dos variables de estudio: COVID-19 y ámbito socioeconómico, indicando que todos los datos ingresados son válidos.

Tabla 25. Resumen del coeficiente de Alfa de Cronbach aplicado a las variables en estudio

Alfa de Cronbach	0,722
#de ítems	20
v1 sumatoria de varianza	13,95
vt varianza total suma	44,495

Fuente: Datos de la encuesta extraídos en SPSS.

Tabla 26. Rangos de confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach.

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Nula
0.54 a 0.59	Baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente
1	Perfecta

Fuente: Datos de la encuesta extraídos en SPSS

La tabla 25 demuestra que la aplicación del coeficiente del Alfa de Cronbach al instrumento aplicado generó una ponderación de 0,722 que de acuerdo a la tabla 26 el instrumento de evaluación tiene una consistencia y seguridad excelente, por

lo tanto, se puntualiza que los 20 ítems relacionados con las variables COVID-19 y ámbito socioeconómico además de la información recolectada cumplen con los rangos establecidos para ser considerado como un instrumento confiable y fidedigno que se ajusta a la realidad del pasaje comercial San Cayetano, el proceso completo se puede observar en los anexos (Ver anexo 3).

APLICACIÓN DEL CHECK LIST MEDIANTE LA TÉCNICA DE OBSERVACIÓN EN LOS LOCALES DEL PASAJE COMERCIAL SAN CAYETANO

4.2.2. ELABORACIÓN DEL CHECK LIST MEDIANTE LA OBSERVACIÓN SOBRE LOS ASPECTOS GENERALES DEL PASAJE COMERCIAL SAN CAYETANO

Para la siguiente actividad, se elaborará un Check List mediante la observación de los aspectos generales del pasaje comercial, incluyendo las condiciones del área de trabajo, la localidad y la seguridad, así como las condiciones de salud, limpieza y manejo de residuos. El objetivo es identificar los aspectos generales del pasaje comercial, con el fin de identificar posibles errores y mejorar. Esto permitirá obtener información más precisa y detallada sobre la situación del pasaje comercial, lo que facilitará la identificación de áreas de mejora y la reducción de errores. El instrumento fue aplicado a los dueños de los 70 locales en funcionamiento. La información fue procesada en criterios de frecuencia que permitieron determinar valoraciones porcentuales.

Tabla 27. Elaboración del Check List.

CENTRO DE TRABAJO	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO	NO APLICA	OBSERVACIONES
CONDICIONES DEL ÁREA DONDE TRABAJA				
La infraestructura del local ofrece señaléticas para la prevención del COVID-19.	X			
Control de aforo, señalizaciones, uso de barreras físicas, normas de uso		X		

CENTRO DE TRABAJO	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO	NO APLICA	OBSERVACIONES
CONDICIONES DEL ÁREA DONDE TRABAJA				
de mascarilla, verificación de temperatura.				
Existe una intervención adecuada para tomar la temperatura corporal.		X		
Posee espacios para el lavado de manos.	X			
Hay obligatoriedad para el uso adecuado de la mascarilla	X			
Existen dispensadores de productos desinfectantes (gel antiséptico).		X		
Se realiza una adecuada limpieza y desinfección a objetos y superficies utilizados con frecuencia (pisos, baños, vestuarios).	X			
Existen capacitaciones para un buen manejo de las medidas		X		Ausencia de capacitaciones en el pasaje comercial, no

CENTRO DE TRABAJO	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO	NO APLICA	OBSERVACIONES
CONDICIONES DEL ÁREA DONDE TRABAJA				
de bioseguridad y precautelar su salud en estos espacios.				existe interés por generar estos espacios.
LOCALIDAD Y SEGURIDAD				
El espacio en el que trabaja posee ventilaciones y/o espacios abiertos para el flujo de aire.		X		El área en el que se realizan las ventas es un poco cerrada, por lo que carece de buena ventilación.
El área donde trabaja se encuentra en buenas condiciones y garantiza su seguridad	X			
Cuenta con espacio adecuado para desenvolverse adecuadamente en sus funciones.	X			
CONDICIONES DE SALUD				

CENTRO DE TRABAJO	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO	NO APLICA	OBSERVACIONES
CONDICIONES DEL ÁREA DONDE TRABAJA				
Se le realizan seguidamente pruebas del COVID-19 para evitar la propagación del virus.		X		
Tiene acceso a un botiquín de emergencia con materiales, equipos y medicamentos	X			
En caso de presentar síntomas del COVID-19 dispone de un lugar cercano para su asistencia médica.		X		
LIMPIEZA Y RESIDUOS				
El área en el que se desenvuelve se mantiene limpia y existen inspecciones para monitorear la limpieza.	X			
Los servicios higiénicos se encuentran en buen estado de limpieza y/o funcionamiento	X			

CENTRO DE TRABAJO	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO	NO APLICA	OBSERVACIONES
CONDICIONES DEL ÁREA DONDE TRABAJA				
Existen contenedores de basura cerca de su espacio de trabajo.	X			
Poseen contenedores especiales para los desechos dependiendo su residuo.		X		Falta de contenedores para seleccionar la basura según su residuo.

Elaborado por: Los autores.

Tabla 28. Análisis sobre el aspecto condiciones de área donde trabaja.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	CUMPLIMIENTO	4	50,00%	50,00	50,00
2	INCUMPLIMIENTO	4	50,00%	50,00	100,00
	Total	8	100,00%	100,00	

Elaborado por: Los autores.

En cuanto a la tabla 28 que trata sobre el aspecto condiciones del área donde trabaja, los datos reflejan que 4 (50,00%) ítems cumplen con las necesidades que se deben realizar en el pasaje comercial, por otro lado, 4 (50,00%) ítems no tienen ese cumplimiento, no existe control para evitar aglomeraciones, no hay una intervención adecuada para tomar la temperatura corporal, no cuentan con dispensadores de productos desinfectantes (ej., gel antiséptico), y no realizan capacitaciones para un buen manejo de las medidas de bioseguridad y precautelar su salud en estos espacios.

Tabla 29. Análisis sobre el aspecto Localidad y Seguridad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	CUMPLIMIENTO	2	66,67%	66,67	66,67
2	INCUMPLIMIENTO	1	33,33%	33,33	100,00
	Total	3	100,00%	100,00	

Elaborado por: Los autores.

El análisis sobre el aspecto sobre Localidad y Seguridad como se muestra en la tabla 29, en 2 (66,67%) ítems si se realiza el debido cumplimiento, pero 1 (33,33%) ítem se nota negativo en ese aspecto como lo es que en el espacio en el que trabaja no posee ventilaciones y/o espacios abiertos para el flujo de aire.

Tabla 30. Análisis sobre el aspecto condiciones de salud.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	CUMPLIMIENTO	1	33,33%	33,33	33,33
2	INCUMPLIMIENTO	2	66,67%	66,67	100,00
	Total	3	100,00%	100,00	

Elaborado por: Los autores.

Con el aspecto condiciones de salud en la tabla 30 se muestra que, de los 3 ítems, 1 si cumple con lo requerido y 2 no cumplen, que son que no se le realizan seguidamente pruebas del COVID-19 para evitar la propagación del virus, así mismo de que en caso de presentar síntomas no disponen de un lugar cercano para su asistencia médica.

Tabla 31. Análisis sobre el aspecto limpieza y residuos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	CUMPLIMIENTO	3	75,00%	75,00	75,00
2	INCUMPLIMIENTO	1	25,00%	25,00	100,00
	Total	4	100,00%	100,00	

Elaborado por: Los autores.

En cuanto al análisis sobre el aspecto de limpieza y residuos como se muestra en la tabla 31, 3 (75,00%) ítems si mantienen el cumplimiento debido para el buen cuidado de las personas, por otro lado, se refleja que existe 1 ítem (25,00%) incumplimiento, no poseen contenedores especiales para los desechos dependiendo su residuo.

Tabla 32. Análisis total de frecuencia sobre el Check List

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
1	CUMPLIMIENTO	10	55,56%	55,56	55,56
2	INCUMPLIMIENTO	8	44,44%	44,44	100,00
	Total	18	100,00%	100,00	

Elaborado por: Los autores.

Según la tabla 32 sobre la realización del check list que consta las condiciones del pasaje comercial, se obtuvo información clara y concreta que se utilizó con el fin de analizar cuáles son los aspectos importantes que no se están llevando de buena manera dentro del pasaje comercial, dando como resultado un 55,56% de cumplimiento de los aspectos y un 44,44% de incumplimiento, siendo este un elemento de control y asesoramiento para la utilización de equilibrar la debilidad y ayudar a manifestar la consistencia llevando un control absoluto.

A través de los datos obtenidos en la realización de las actividades, con la encuesta realizada a los dueños de los locales, estos expresaron que hubo un nivel de transmisión considerable en cuanto a los contagios del COVID-19, por lo tanto, esto causó el confinamiento que se decretó por el gobierno, por lo cual los negocios se vieron afectados teniendo ventas bajas. La escasez de medicamentos también influyó en la crisis en el país debido a que los pacientes no contaban con las medicinas para su pronta recuperación, viéndose principalmente afectados, por otra parte, los servicios hospitalarios se vieron colapsados por la cantidad de pacientes que existieron en esos momentos.

La pandemia evidenció brechas estructurales y carencias del sistema de salud del régimen de bienestar, así como debilidades históricas del sistema productivo, (CEPAL, 2020). Estas carencias se notaron en todos los comercios a nivel nacional como el pasaje comercial que se vieron afectados tanto en el entorno socioeconómico y cultural, así como también en los cambios externos que se dieron en el país, siendo esto muy perjudicial para los negocios.

Durante la pandemia la falta limitada de creatividad de gestión por parte de los propietarios de pasaje comercial se vieron afectados en gran medida los ingresos al saber implementar estrategias para manejar la situación, es por esto que

Tenorio, Veintimilla y Reyes (2021) mencionan que la crisis a nivel económico y sus respuestas institucionales, marcan problemáticas materiales concretas y un escenario de incertidumbre como el aumento de la pobreza, reducción de ingresos e incluso restricción total a medios de vida, lo cual impacta o profundiza otras problemáticas a nivel social, causando el alza de precios en los productos de consumo masivo.

Se puede mencionar también, que dentro del área de trabajo, es decir en los locales, varios aspectos no se realizaban adecuadamente para el buen cuidado tanto de los dueños y de los clientes. “Por el lado de la demanda, la reducción de los ingresos de los consumidores y la incertidumbre han redundado en una caída y un cambio en los patrones de consumo” (CEPAL, 2020), la pandemia afectó a los negocios de manera directa en sus propias actividades, tanto a empresas multinacionales como a pequeñas empresas, mediante la baja demanda que existe en la actualidad que hicieron que muchas empresas no logren sus objetivos y metas. A lo largo de la pandemia muchos negocios no han sabido manejar sus finanzas adecuadamente, tomando decisiones difíciles que afectaron la rentabilidad de las empresas.

Según Balarezo et al (2020) “el confinamiento contribuyó para la disminución de las ventas, de la productividad y el aumento de las deudas. El conocimiento al interior de las organizaciones debe ser un factor fundamental de cambio y de adaptación” muchos negocios se enfrentaron en la posibilidad de sobrevivir y conllevar sus actividades en medio del confinamiento, como es en este caso con el pasaje comercial, que no estaban preparados para reactivarse mediante la pandemia, viéndose obligados la mayoría a cerrar sus negocios debido a la baja demanda.

4.2.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS CON BASE A LAS HERRAMIENTAS IMPLEMENTADAS

A continuación, se explica los resultados del análisis estadístico de los datos e información obtenida de la encuesta aplicada a los comerciantes del pasaje comercial San Cayetano, los ítems se desglosan con base al orden de las variables en estudio, dicho proceso se realizó en el software de Minitab que permitió detallar

de una forma más sintetizada la información que arrojó el instrumento. El análisis descriptivo está integrado por tres pasos: en la primera etapa se ejecutó el proceso de estadística descriptiva de las variables: COVID-19 y ámbito socioeconómico en conjunto con los indicadores que las conforman, posterior a ello, se realizó la correlación de dichos indicadores, y, por último, se aplicó la prueba de normalidad de ambas variables.

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LA VARIABLE COVID-19

El proceso de estadística descriptiva aplicado a la variable COVID-19 presenta datos estadísticos de la media, desviación estándar, varianza, mínimo y máximo, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 33. Estadística descriptiva de la variable COVID-19.

Variable COVID-19	N	N*	Media	Desv. Est.	Varianza	Mínimo	Máximo
Exceso de mortalidad	5	0	0,20	30,70	945,5	0,0	1,0
Nivel de trasmisión	5	0	14,0	22,5	507,5	0,0	54,0
Medidas de bioseguridad	5	0	14,0	26,8	720,5	1,0	62,0
Confinamiento	5	0	14,0	29,1	846,5	0,0	66,0
Escasez de medicamentos	5	0	14,00	21,28	453,00	1,00	50,00
Aislamiento	5	0	14,00	9,46	89,50	6,00	28,00
UCI	5	0	14,0	25,7	662,5	1,0	60,0
Servicio hospitalario colapsado	5	0	14,00	21,27	507,5	0,00	51,00

Variable COVID-19	N	N*	Media	Desv. Est.	Varianza	Mínimo	Máximo
Pruebas de la covid-19 positivas	5	0	14,0	22,5	452,50	1,0	54,00
Incremento de inequidades	5	0	14,0	26,3	692,5	0,0	61,0

Fuente: Datos de la encuesta extraídos en Minitab.

El instrumento aplicado contó con la participación de 70 personas entre trabajadores y comerciantes del pasaje San Cayetano, en la variable COVID-19 los indicadores muestran 5 opciones de respuestas tal como se observa en la tabla 33, por otro lado, la estadística descriptiva demuestra que los indicadores de dicha variable presentan datos paramétricos, a continuación, se detalla cada uno de los componentes empleados en este proceso:

La media que es el promedio de los datos, siendo la suma de todas las observaciones divididas entre el número de observaciones, señala que los indicadores se encuentran en un rango de 14,0% y 14,00% en su mayoría los indicadores se ubican en 14,0% y los indicadores escasez de medicamentos, aislamiento y servicios hospitalarios colapsados están en 14,00% demostrando así que no hay indicadores que se encuentren por debajo de la media sugiriendo que no existen puntos críticos.

Por su parte, la desviación estándar que es una medida de dispersión que indica qué tan dispersos están los datos alrededor de la media, señala que las respuestas de los encuestados presentan una dispersión media que va desde 30,70% y disminuye a 21,27%, sin embargo, el indicador de aislamiento reveló una dispersión alta de 9,46% siendo inferior ante los demás indicadores.

Con respecto a la varianza, que mide qué tan dispersos están los datos alrededor de su media, es decir, la varianza es igual a la desviación estándar elevada al cuadrado, se visualiza que los indicadores de la variable COVID-19 presentan una dispersión media que va desde 945,5% y disminuye a 452,50%, de igual forma, el indicador de aislamiento presenta una dispersión alta de 89,50%.

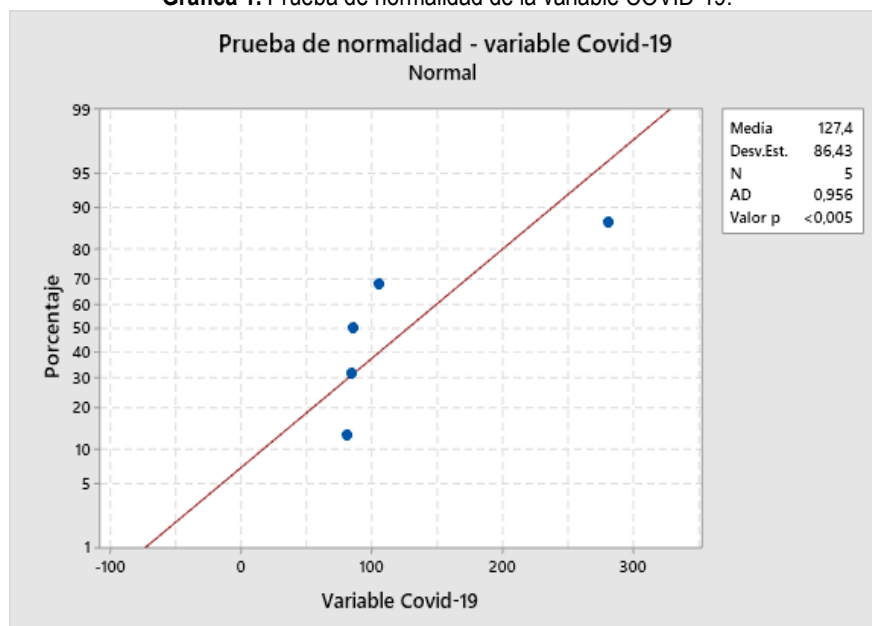
No obstante, para identificar errores de la entrada de los datos se aplicó el mínimo y máximo para evaluar su dispersión, siendo el valor mínimo es dato más bajo y el valor máximo el dato más alto, de acuerdo a la tabla 33 en el valor mínimo los indicadores: exceso de mortalidad, nivel de trasmisión, confinamiento, servicios hospitalarios colapsados e incremento de inequidades presentaron un valor bajo de 0,0 mientras que, los demás indicadores presentaron un valor de 1,0 a excepción del indicador aislamiento que presentó un valor más alto de 6,00 dichos datos demuestran una dispersión leve entre las respuestas de los encuestados, en cambio, en el valor máximo el indicador exceso de mortalidad presentó el valor más alto de 69,00 además de ello, se observa una dispersión media en el resto de indicadores que varía entre 69,00 a 51,00 a excepción del indicador de aislamiento que presentó una dispersión alta con un valor de 28,00.

Por lo tanto, ante la información detallada en la estadística descriptiva se acentúa que los indicadores de la variable COVID-19 presentan datos paramétricos con una dispersión media, sin embargo, el indicador de aislamiento reveló una dispersión alta entre las opciones de respuesta a comparación de los demás indicadores.

PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA VARIABLE COVID-19

En la última etapa del análisis estadístico se realizó la prueba de normalidad a los indicadores de la variable COVID-19 con el objetivo de evaluar la normalidad de los datos a través del cálculo de la correlación entre los indicadores y las puntuaciones normales de los mismos, como se presenta a continuación:

Gráfica 1. Prueba de normalidad de la variable COVID-19.



Fuente: Datos de la encuesta extraídos en Minitab.

Con base a la estadística descriptiva los indicadores evaluados de la variable COVID-19 manejan datos paramétricos por lo que se empleó la prueba de normalidad Anderson-Darling, lo cual en la gráfica 1 se establece que la variable COVID-19 muestra una multinormalidad entre sus indicadores con un valor probable de $<0,005$ y un valor estadístico de bondad de 0,956 lo que sugiere una distribución normal de los datos. De acuerdo con ello, se enfatiza que los datos proporcionados por los encuestados del pasaje comercial San Cayetano con respecto a los indicadores de la variable COVID-19 son pertinentes para dar continuidad con el objeto de estudio debido a que son paramétricos, en su mayoría poseen correlación alta y tienen una distribución normal.

CORRELACIÓN DE LA VARIABLE COVID-19

En la segunda etapa del análisis estadístico se procedió a realizar la correlación de los indicadores de la variable COVID-19 para identificar la tendencia de los mismos, para una mejor comprensión se realizó la correlación entre dos indicadores considerando los siguientes parámetros:

Tabla 34. Estadística descriptiva de la variable COVID-19.

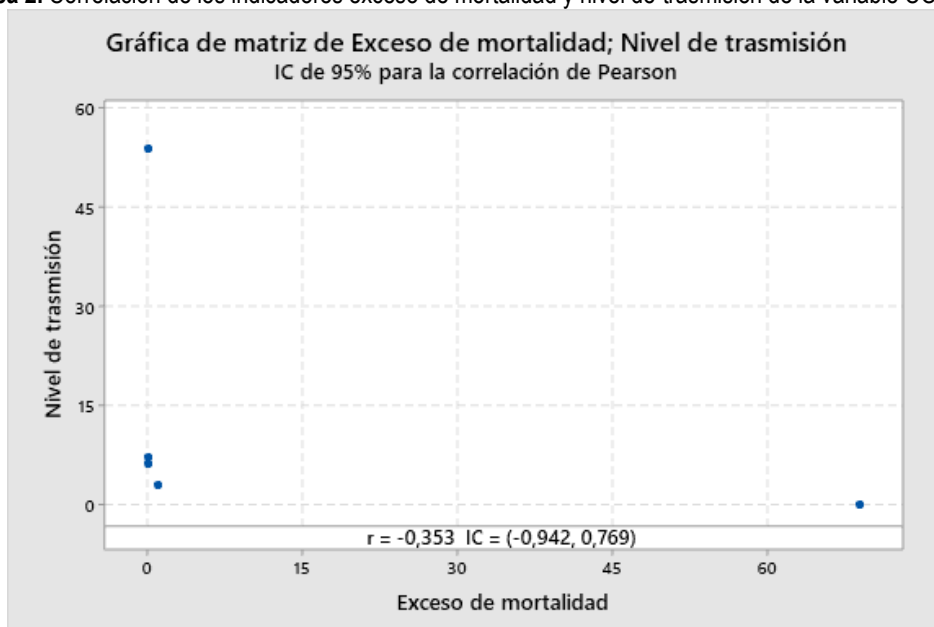
COEFICIENTE	INTERPRETACIÓN
$r = 1$	Correlación perfecta
$0,8 < r < 1$	Correlación muy alta
$0,6 < r < 0,8$	Correlación alta
$0,4 < r < 0,6$	Correlación moderada
$0,2 < r < 0,4$	Correlación baja
$0 < r < 0,2$	Correlación muy baja
$r = 0$	Correlación nula
$0 < r < -0,2$	Correlación negativa muy baja
$-0,2 < r < -0,4$	Correlación negativa baja
$-0,4 < r < -0,6$	Correlación negativa moderada
$-0,6 < r < -0,8$	Correlación negativa alta

COEFICIENTE	INTERPRETACIÓN
$-0,6 < r < -0,8$	Correlación negativa muy alta
$r = -1$	Correlación negativa perfecta

Fuente: Cánovas et al (2009) y Palacios et al (2020).

Con base a la tabla 34 se realizó el análisis de la correlación de los indicadores de la variable COVID-19 como se muestra a continuación:

Gráfica 2. Correlación de los indicadores exceso de mortalidad y nivel de trasmisión de la variable COVID-19.



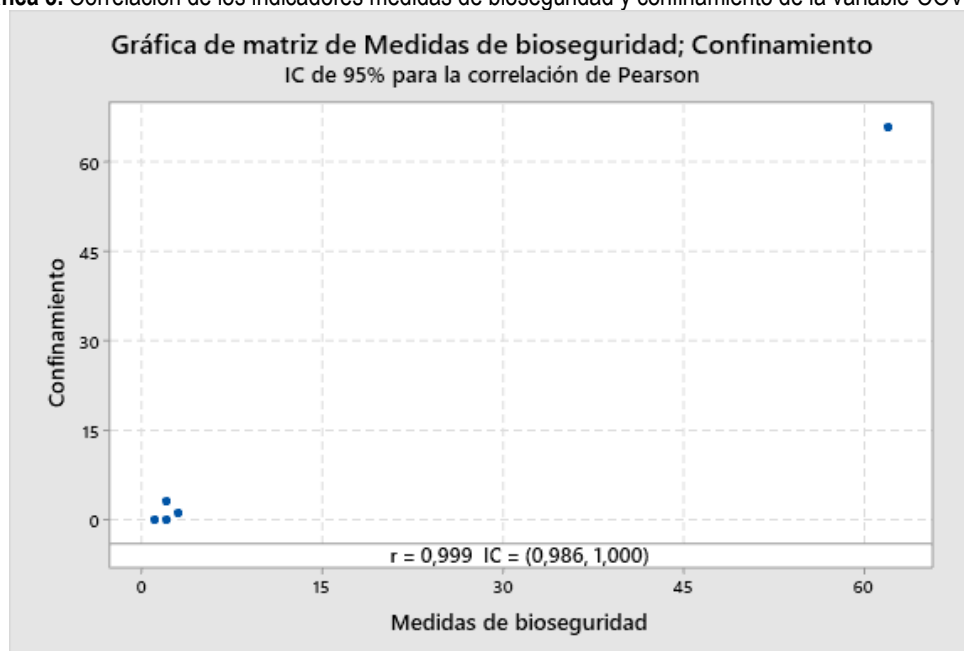
Fuente: Datos de la encuesta extraídos en Minitab.

MÉTODO		CORRELACIONES	
Tipo de correlación	Pearson	Exceso de mortalidad	
Número de filas utilizadas:	5	Nivel de trasmisión	-0,353

De acuerdo con la gráfica 2 los indicadores exceso de mortalidad con nivel de trasmisión presentan una correlación de -0,353 con un intervalo de confianza que limita entre -0,942 a 0,769 lo cual demuestra una correlación negativa baja, es decir,

que a medida que aumentó el exceso de mortalidad disminuyó el nivel de transmisión, la Organización Mundial de la Salud (2022) explica que el exceso de mortalidad “es la diferencia entre el número total de muertes estimado para un lugar específico y un período de tiempo determinado y el número que habría cabido esperar en ausencia de una crisis”, de igual forma, para la Organización Mundial de la Salud (2020) el nivel de transmisión “es la capacidad en la que se puede transferir un agente infeccioso directo o indirectamente de una persona infectada a otra, de un animal infectado al hombre, o viceversa”. Por lo tanto, la correlación existente se considera alarmante para el comercial San Cayetano, puesto que, aunque se redujo el número de contagios por la COVID-19, ciertos clientes perdieron la vida al contraer el coronavirus.

Gráfica 3. Correlación de los indicadores medidas de bioseguridad y confinamiento de la variable COVID-19.

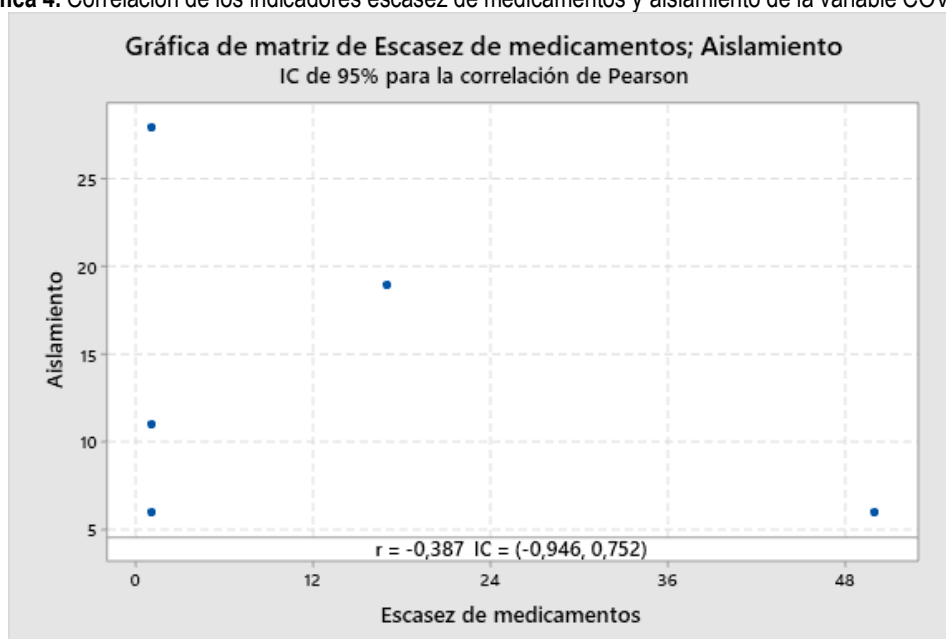


Fuente: Datos de la encuesta extraídos en Minitab.

MÉTODO		CORRELACIONES	
Tipo de correlación	Pearson	Medidas de bioseguridad	
Número de filas utilizadas:	5	Confinamiento	0,999

Según la gráfica 3 los indicadores medidas de bioseguridad con confinamiento demuestran una correlación de 0,999 y un intervalo de confianza que limita entre 0,986 a 1,000 lo cual demuestra una correlación muy alta, es decir, que a medida que aumentaron las medidas de bioseguridad para los comerciantes y clientes del pasaje San Cayetano aumentó el confinamiento, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (2015) las medidas de bioseguridad “son medidas que sirven para prevenir los riesgos e infecciones derivadas de la exposición o manejo de agentes infecciosos”, en otro aspecto, Ballena et al (2021) puntualiza que el confinamiento “es la privación a la libertad de salir, realizar alguna actividad o interacción social para evitar el contagio de alguna enfermedad contagiosa”. No obstante, pese a obtener una correlación muy alta en dichos indicadores, las medidas aplicadas afectaron de forma drástica el comercio del pasaje San Cayetano, puesto que, disminuyó la concurrencia de los clientes habituales y de nuevos consumidores.

Gráfica 4. Correlación de los indicadores escasez de medicamentos y aislamiento de la variable COVID-19.



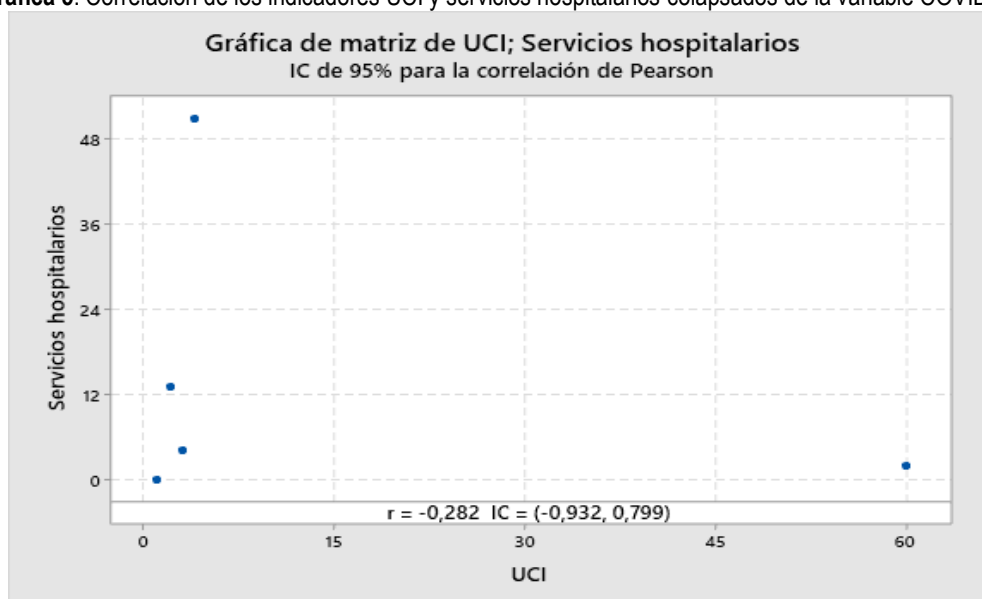
Fuente: Datos de la encuesta extraídos en Minitab.

MÉTODO		CORRELACIONES
Tipo de correlación	Pearson	Escasez de

		medicamentos	
Número de filas utilizadas:	5	Aislamientos	-0,387

En la gráfica 4 se observa que los indicadores escasez de medicamentos con aislamiento presentan una correlación de -0,387 con un intervalo de confianza que limita entre -0,946 a 0,752 lo cual demuestra una correlación negativa baja, es decir, que a medida que aumentó la escasez de medicamentos disminuyó el aislamiento social de los contagiados del COVID-19, la Organización Mundial de la Salud (2017) manifiesta que la escasez de medicamentos “se produce cuando el suministro de medicinas o cualquier producto identificado como esencial por el sistema de salud se considera insuficiente para satisfacer las necesidades de salud pública y de los pacientes”, además, Broche et al (2021) señala que “el aislamiento social depende de la voluntariedad de las personas, no obstante, en la etapa del COVID-19 se produjo la cuarentena como medidas de prevención”. Por lo tanto, la correlación expuesta generó un impacto negativo para los comerciantes del pasaje San Cayetano, puesto que, la escasez de medicamentos influyó en la recuperación de los contagiados por el coronavirus, además, las personas portadores del COVID-19 optaron por aislarse para no contagiar a los clientes, sin embargo, la mayoría de los comerciantes no aplicaron a cabalidad es aislamiento social, debido al bajo poder adquisitivo y desempleo que los obligó a dar continuidad a sus labores comerciales.

Gráfica 5. Correlación de los indicadores UCI y servicios hospitalarios colapsados de la variable COVID-19.

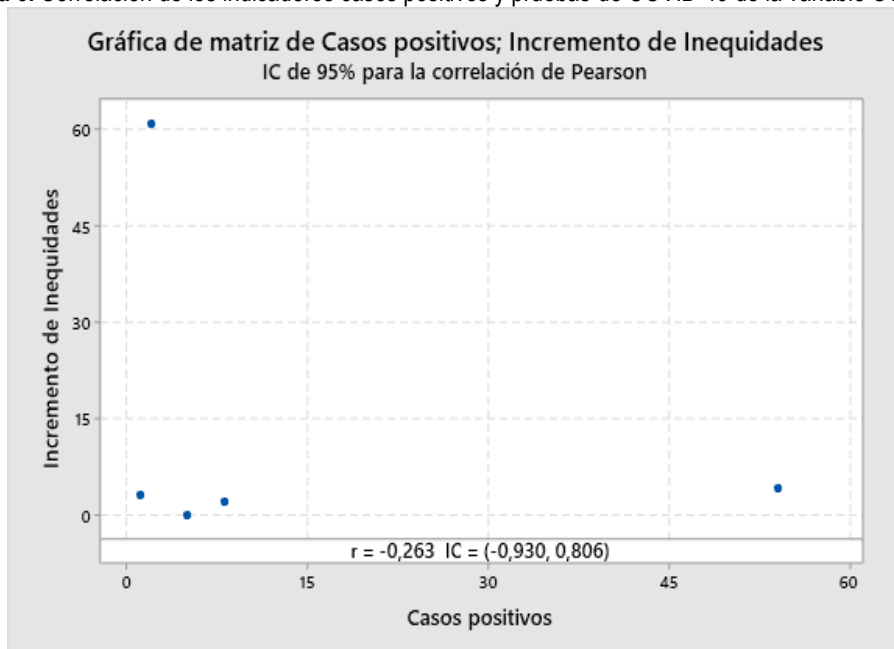


Fuente: Datos de la encuesta extraídos en Minitab.

MÉTODO		CORRELACIONES	
Tipo de correlación	Pearson	UCI	
Número de filas utilizadas:	5	Servicios hospitalarios colapsados	-0,282

Con base a la gráfica 5 se distingue que los indicadores UCI con servicios hospitalarios colapsados tienen una correlación de -0,282 y un intervalo de confianza que limita entre -0,932 a 0,799 lo cual demuestra una correlación negativa baja, en la etapa del COVID-19 los trabajadores del pasaje San Cayetano no tuvieron complicaciones graves por ende no fue necesario su intervención en el área UCI que según Aguilar y Martínez (2017) “la unidad de cuidados intensivos es un área médica en donde se internan pacientes en estado terminal o enfermedades graves”. Pese a ello, los centros hospitalarios del cantón Chone colapsaron por el alto número de contagios de la población, en conjunto, Chucas et al (2017) enfatiza “que la alta demanda en emergencia e incremento de contagios y enfermedades provoca que los hospitales colapsen, provocando la insatisfacción o muerte de los pacientes al no tener una intervención médica inmediata”, situación que enfrentó el país en el período 2020 causando incertidumbre y preocupación por parte de las personas o familiares que requerían con urgencia dicho servicio.

Gráfica 6. Correlación de los indicadores casos positivos y pruebas de COVID-19 de la variable COVID-19.



Fuente: Datos de la encuesta extraídos en Minitab.

MÉTODO		CORRELACIONES	
Tipo de correlación	Pearson	Casos positivos	
Número de filas utilizadas:	5	Incremento de inequidades	-0,263

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LA VARIABLE ÁMBITO SOCIOECONÓMICO

La estadística descriptiva aplicada a la variable ámbito socioeconómico presenta datos estadísticos de la media, desviación estándar, varianza, mínimo y máximo, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 35. Estadística descriptiva del ámbito socioeconómico.

Variable Ámbito socioeconómico	N	N*	Media	Desv. Est.	Varianza	Mínimo	Máximo
Entorno cultural-socioeconómico	5	0	14,00	12,88	166,00	1,00	31,00
Cambios externos	5	0	14,00	19,66	386,50	0,00	43,00
Ingresos	5	0	14,0	26,3	692,5	0,0	61,0
Nivel educativo	5	0	14,20	12,34	152,50	0,00	27,00
Creatividad en la gestión	5	0	14,00	7,28	53,00	5,00	25,00
Empleo	5	0	14,00	18,18	330,50	0,00	45,00
Consumo	5	0	14,00	17,82	317,50	0,00	43,00
Desempleo	5	0	14,00	16,60	275,50	0,00	37,00
Ambiente de trabajo	5	0	14,00	11,27	127,00	1,00	29,00
Precio	5	0	14,0	23,8	568,0	0,0	56,0

Fuente: Datos de la encuesta extraídos en Minitab.

Cabe recalcar, que el instrumento aplicado contó con la participación de 70 personas entre trabajadores y comerciantes del pasaje San Cayetano, en la variable ámbito socioeconómico los indicadores muestran 5 opciones de

respuestas como se observa en la tabla 35, además, la estadística descriptiva reveló que los indicadores de dicha variable presentan datos paramétricos, a continuación, se detalla los componentes evaluados:

El primer componente es la media que es el promedio de los datos, siendo la suma de todas las observaciones dividida entre el número de observaciones, señala que los indicadores se encuentran en un rango de 14,20% para el indicador nivel educativo y 14,0% para los indicadores ingresos y precios, los demás indicadores se ubican en una ponderación de 14,00% demostrando así que se encuentran por debajo de la media, pese a ello, la dispersión de los datos es mínima por lo que no existen puntos críticos.

Con respecto a la desviación estándar, que es una medida de dispersión que indica qué tan dispersos están los datos alrededor de la media, muestra que las respuestas de los encuestados presentan una dispersión media que va desde 26,30% y disminuye a 11,27%, sin embargo, el indicador de creatividad de la gestión reveló una dispersión alta de 7,28% siendo inferior ante los demás indicadores.

En lo que concierne a la varianza, que mide qué tan dispersos están los datos alrededor de su media, es decir, la varianza es igual a la desviación estándar elevada al cuadrado, se visualiza que los indicadores de la variable ámbito socioeconómico presentan una dispersión media que va desde 692,5% y disminuye a 127,00%, de igual forma, el indicador de creatividad de la gestión presenta una dispersión alta de 53,00%.

Además de ello, para identificar errores de la entrada de los datos se aplicó el mínimo y máximo para evaluar su dispersión, siendo el valor mínimo el dato más bajo y el valor máximo el dato más alto, de acuerdo a la tabla 35 en el valor mínimo los indicadores: ingresos y precios presentaron un valor bajo de 0,0 mientras que, los demás indicadores presentaron un valor de 0,00 y 1,0 a excepción del indicador creatividad de la gestión que presentó un valor más alto de 5,00 dichos datos demuestran una dispersión leve entre las respuestas de los encuestados, en cambio, en el valor máximo el indicador ingresos presentó el valor más alto de 61,0 también, se observa una dispersión media en el resto de indicadores que varía entre

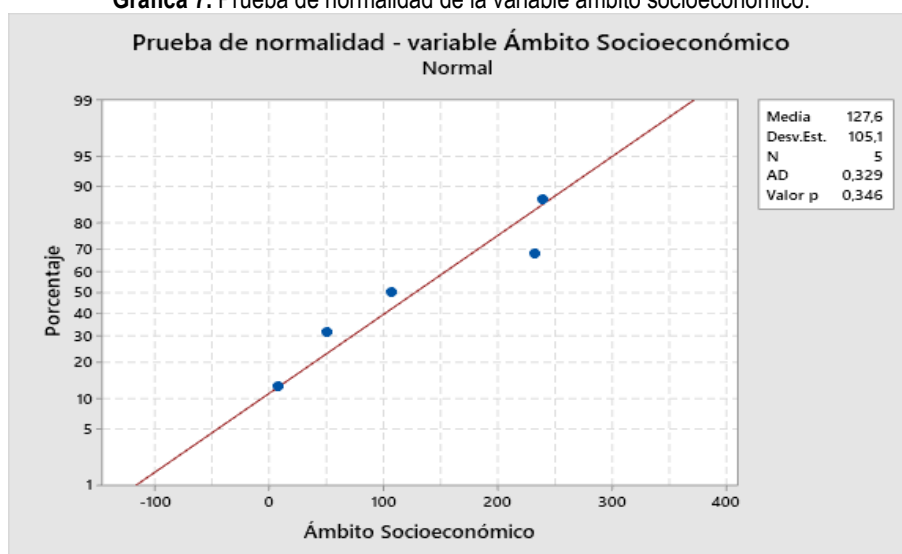
51,0 a 25,00 para el indicador creatividad de la gestión que presenta una dispersión alta.

En consecuencia, a la información detallada en la estadística descriptiva se acentúa que los indicadores de la variable ámbito socioeconómico presentan datos paramétricos con una dispersión media, no obstante, el indicador de creatividad de la gestión demostró una dispersión alta entre las opciones de respuesta a comparación de los demás indicadores evaluados.

PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA VARIABLE ÁMBITO SOCIOECONÓMICO

Posteriormente, en la última etapa del análisis estadístico se desarrolló la prueba de normalidad a los indicadores de la variable ámbito socioeconómico con la finalidad de evaluar la normalidad de los datos a través del cálculo de la correlación entre los indicadores y las puntuaciones normales de los mismos, a continuación, se detalla este proceso:

Gráfica 7. Prueba de normalidad de la variable ámbito socioeconómico.



Fuente: Datos de la encuesta extraídos en Minitab.

De acuerdo a la estadística descriptiva los indicadores evaluados de la variable ámbito socioeconómico presentan datos paramétricos, razón por la cual, se empleó la prueba de normalidad Anderson-Darling, la gráfica 7 establece que la variable ámbito socioeconómico presenta una multinormalidad entre sus indicadores con un valor probable de $<0,346$ y un valor estadístico de bondad de $0,329$ destacando una distribución normal de los datos. La multinormalidad implica que los indicadores

de la variable "ámbito socioeconómico" tienen una distribución normal tanto individualmente como en combinación, esto es importante porque permite realizar análisis estadísticos y modelos que asumen una distribución normal de los datos. Ante estos resultados, se enfatiza que los datos proporcionados por los encuestados del pasaje comercial San Cayetano con respecto a los indicadores de la variable ámbito socioeconómico son pertinentes para dar continuidad con el objeto de estudio debido a que son paramétricos, en su mayoría presentan una correlación alta destacan una distribución normal, asumiendo que la correlación alta y la distribución normal de los datos indican que los indicadores de la variable "ámbito socioeconómico" están relacionados entre sí y que sus valores se distribuyen de manera predecible y equilibrada, esto es importante para realizar análisis estadísticos y modelos que asumen una distribución normal de los datos y permiten inferir conclusiones más confiables y precisas.

CORRELACIÓN DE LA VARIABLE ÁMBITO SOCIOECONÓMICO

Para la siguiente etapa del análisis estadístico se ejecutó la correlación de los indicadores de la variable ámbito socioeconómico para identificar la tendencia entre sí, para una mejor comprensión se realizó la correlación entre dos indicadores considerando los siguientes parámetros:

Tabla 36. Estadística descriptiva de la variable ámbito socioeconómico.

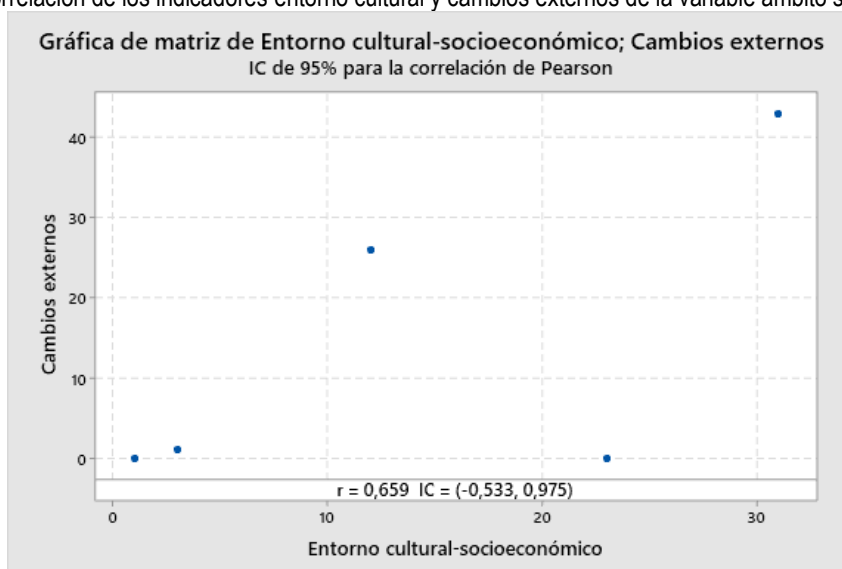
COEFICIENTE	INTERPRETACIÓN
$r = 1$	Correlación perfecta
$0,8 < r < 1$	Correlación muy alta
$0,6 < r < 0,8$	Correlación alta
$0,4 < r < 0,6$	Correlación moderada
$0,2 < r < 0,4$	Correlación baja
$0 < r < 0,2$	Correlación muy baja
$r = 0$	Correlación nula
$0 < r < -0,2$	Correlación negativa muy baja
$-0,2 < r < -0,4$	Correlación negativa baja
$-0,4 < r < -0,6$	Correlación negativa moderada
$-0,6 < r < -0,8$	Correlación negativa alta

$-0,6 < r < -0,8$	Correlación negativa muy alta
$r = -1$	Correlación negativa perfecta

Fuente: Cánovas et al (2009) y Palacios et al (2020).

Con base a la tabla 36 se realizó el análisis de la correlación de los indicadores de la variable ámbito socioeconómico como se muestra a continuación:

Gráfica 8. Correlación de los indicadores entorno cultural y cambios externos de la variable ámbito socioeconómico.

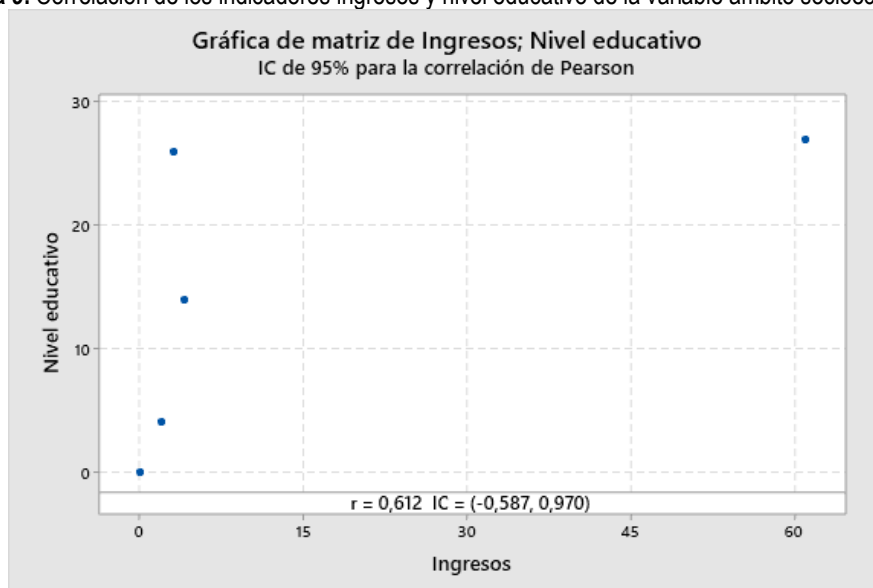


Fuente: Datos de la encuesta extraídos en Minitab.

MÉTODO		CORRELACIONES	
Tipo de correlación	Pearson	Entorno cultural socioeconómico	
Número de filas utilizadas:	5	Cambios externos	0,659

De acuerdo a la gráfica 8 los indicadores entorno cultural y socioeconómico con cambios externos poseen una correlación de 0,659 con un intervalo de confianza que limita entre -0,053 a 0,975 lo cual demuestra una correlación alta, según Ruiz (2020) el crecimiento del entorno socioeconómico se mide por el aumento de la producción total de bienes y servicios total de un país, por ende, de un período a otro se distingue como un elemento de juicio para evaluar la administración gubernamental en muchos países y el bienestar de su población, por otra parte, Garbanzo (2016) expone que “los cambios externos en las organizaciones suelen suceder como consecuencia de las transformaciones sociales producto de la dinámica y compleja sociedad, además de los cambios constantes de otras organizaciones” (p. 70). Con base a ello, se puntualiza que la correlación expuesta demuestra un impacto negativo para el pasaje comercial San Cayetano, puesto que, a medida que el COVID-19 afectó el entorno cultural y socioeconómico también aumentaron los cambios externos afectando directamente al nivel de ventas e ingresos para los comerciantes.

Gráfica 9. Correlación de los indicadores ingresos y nivel educativo de la variable ámbito socioeconómico.



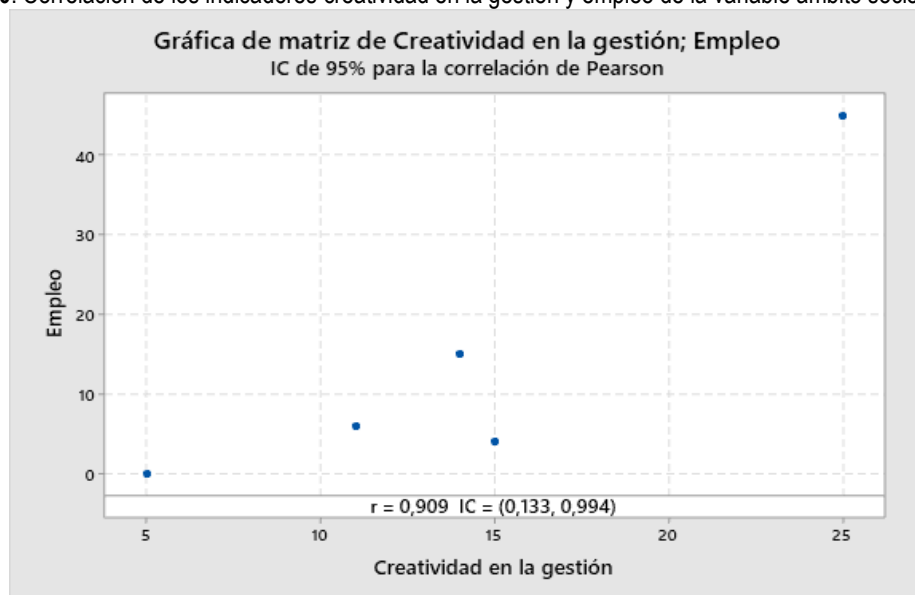
Fuente: Datos de la encuesta extraídos en Minitab.

MÉTODO		CORRELACIONES
Tipo de correlación	Pearson	Ingresos

Número de filas utilizadas:	5	Nivel educativo	0,612
-----------------------------	---	-----------------	-------

La gráfica 9 demuestra que los indicadores ingresos con nivel educativo presentan una correlación de 0,612 y un intervalo de confianza que limita entre -0,587 a 0,970 lo cual demuestra una correlación alta, de acuerdo con Acosta et al (2017) el ingreso es la variable de mayor relevancia para entender los resultados de toda actividad económica y de los hogares que son sus receptores principales, también, influyen los salarios que representa la fuerza de trabajo, la renta que generan las empresas o el ingreso mixto derivado de actividades realizadas de manera independiente (p. 9). Considerando lo expuesto, se destaca un impacto negativo para el pasaje comercial San Cayetano debido a que el COVID-19 perjudicó en gran medida los ingresos de los comerciantes que se vio plasmado en la reducción de las ventas, por su parte, Solano (2021) explica que la educación no solo se dedica a la enseñanza y aprendizaje de asuntos intelectuales y técnicos, también tiene injerencia en los comportamientos y las acciones sociopolíticas, por ende, los Estados educan a su población para introducirla de manera gradual y paulatina en leyes y costumbres fundamentales para la organización y el funcionamiento del espacio público, en concordancia. Cabe mencionar, que en el pasaje comercial San Cayetano el nivel educativo de las personas permitió tolerar los cambios drásticos que causó el coronavirus y actuar de manera inmediata ante las medidas de bioseguridad para evitar el aumento de contagios.

Gráfica 10. Correlación de los indicadores creatividad en la gestión y empleo de la variable ámbito socioeconómico.

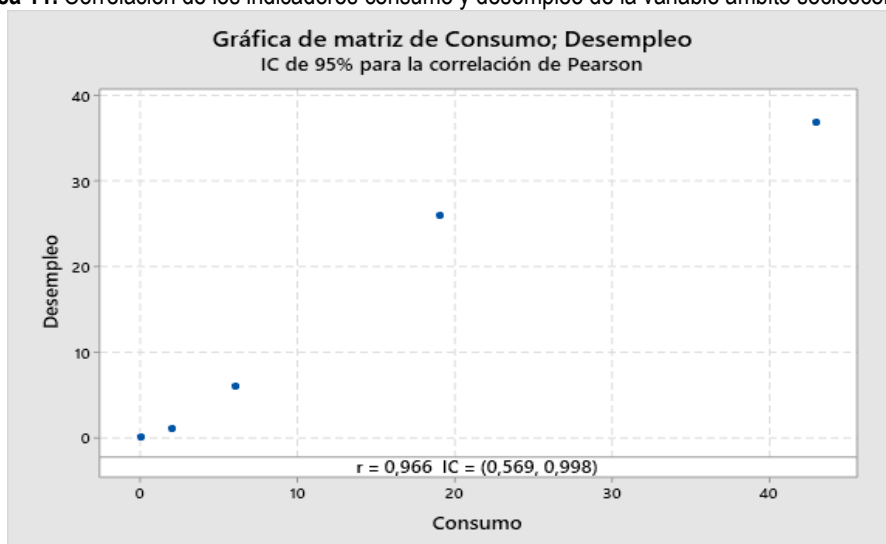


Fuente: Datos de la encuesta extraídos en Minitab.

MÉTODO		CORRELACIONES	
Tipo de correlación	Pearson	Creatividad de la gestión	
Número de filas utilizadas:	5	Empleo	0,909

Según la gráfica 10 los indicadores creatividad de la gestión con empleo muestran una correlación de 0,909 y un intervalo de confianza que limita entre 0,133 a 0,994 lo cual demuestra una correlación muy alta, para Aranibar et al (2022) la creatividad de la gestión facilita en gran medida el desarrollo de soluciones que satisfagan las exigencias y necesidades de la sociedad, tecnología y culturas, ubicando a las personas y empresas en una posición desafiante para la toma de decisiones con base a sus realidades, necesidades y recursos en fin su crecimiento y sostenibilidad. No obstante, se observa un impacto negativo para el pasaje comercial San Cayetano, puesto que, a pesar de que los comerciantes aplicaron las medidas necesarias para mejorar la gestión en los locales en la etapa del COVID-19 no se dio continuidad laboral para todos los empleados debido al número de contagios, según Castillo y Rosero (2015) “el empleo es toda actividad productiva realizada para terceros, por una persona en edad de trabajar, cuya finalidad principal es generar ingresos a cambio de una retribución monetaria o remuneración o beneficios” (p. 33). Ante la correlación expuesta, se observa que en el pasaje comercial San Cayetano se redujo el empleo en un grado considerable, puesto que, las medidas de confinamiento privaron a los comerciantes a continuar con sus actividades diarias.

Gráfica 11. Correlación de los indicadores consumo y desempleo de la variable ámbito socioeconómico.



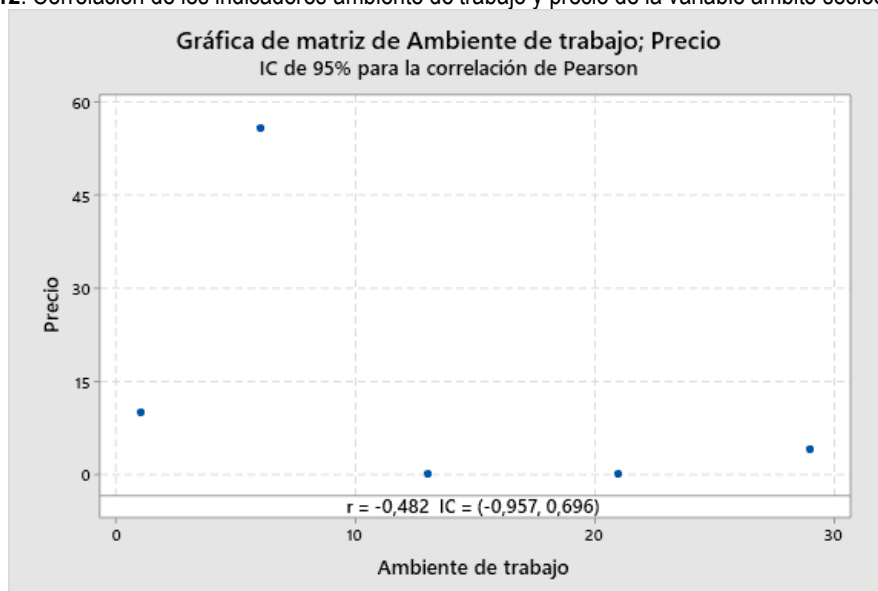
Fuente: Datos de la encuesta extraídos en Minitab.

MÉTODO	CORRELACIONES
---------------	----------------------

Tipo de correlación	Pearson	Consumo	
Número de filas utilizadas:	5	Desempleo	0,966

En la gráfica 11 se observa que los indicadores consumo con desempleo tienen una correlación de 0,966 y un intervalo de confianza que limita entre 0,569 a 0,998 lo cual demuestra una correlación muy alta, para Ventura (2021) el consumo es parte natural del entorno económico y social, que es el producto final de las actividades de producción y distribución (p. 9). Por otra parte, Rodríguez et al (2020) destaca que “el desempleo hace referencia a la desocupación en la cual las personas deseadas de trabajar no encuentran un empleo oportuno” (p. 776), no obstante, la correlación expuesta demuestra un impacto negativo para el pasaje comercial San Cayetano, puesto que, a medida que el COVID-19 afectó el consumo de los pobladores aumentó el nivel de desempleo generando pérdidas monetarias para los comerciantes.

Gráfica 12. Correlación de los indicadores ambiente de trabajo y precio de la variable ámbito socioeconómico.



Fuente: Datos de la encuesta extraídos en Minitab.

MÉTODO		CORRELACIONES
Tipo de correlación	Pearson	Ambiente de

		trabajo	
Número de filas utilizadas:	5	Precio	-0,482

Con base a la gráfica 12 se puntualiza que los indicadores ambientes de trabajo con precio poseen una correlación de -0,482 y un intervalo de confianza que limita entre -0,967 a 0,696 lo cual demuestra una correlación negativa moderada, según Arteaga y Pilligua (2019) el ambiente de trabajo determina la forma en que un individuo percibe sus labores, su desempeño, productividad y satisfacción, contemplando el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo así en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad (p. 3). En otro ámbito, Fernández y Ureta (2020) resaltan que el precio influye en la toma de decisiones de los individuos en el proceso de producción y circulación de las mercancías, el precio expresa el valor de cambio de una mercancía y es la forma de expresar la función del dinero como medida del valor. En concordancia a la correlación expuesta, se visualiza un impacto negativo para el pasaje comercial San Cayetano, puesto que, en la etapa del COVID-19 las directrices que tomaron los comerciantes para el manejo del ambiente de trabajo no fueron tan acertadas, perjudicando principalmente el aumento de los precios de bienes y servicios, particularmente los medicamentos o insumos más demandados en la etapa de pandemia debido a la escasez de los mismos.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DE MATRIZ FODA

4.2.4. ELABORACIÓN DE UNA MATRIZ FODA

Para llevar a cabo la primera actividad de esta fase se utilizó una matriz FODA para identificar los factores internos y externos que impacta en el ambiente socioeconómico del pasaje comercial San Cayetano con la llegada del COVID-19, cabe mencionar que el análisis de los aspectos positivos y negativos son en base a los datos obtenidos en la realización de la fase anterior.

Tabla 37. Elaboración de la Matriz FODA

FACTORES FODA	POSITIVOS	NEGATIVOS
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNOS	Nivel bajo de mortalidad entre los trabajadores.	No existe control en los trabajadores para detectar a personas infectadas por la COVID-19.
	Las condiciones de los locales brindan seguridad para los trabajadores.	No existen planes de capacitaciones para el uso correcto de las medidas de bioseguridad
	Utilización de medidas necesarias para mejorar la gestión de los locales.	Disminución de empleados debido al bajo nivel de ventas.
	Estabilidad de los precios	No Poseen contenedores especiales para los desechos dependiendo su residuo.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
EXTERNOS	Control del Gobierno ecuatoriano referente al alza de precios excesivos.	El confinamiento decretado por el gobierno afecto la actividad comercial de los trabajadores de pasaje.
	El conocimiento por parte de los trabajadores ayudó a dar frente a la crisis ocasionada por la covid-19.	Escasez de medicamento.
	Existencia de redes sociales para ofertar sus productos.	Sistema hospitalario colapsado.

Elaborado por: Los autores.

ANALISIS FODA

A continuación, se presenta el análisis de la elaboración del FODA dividida en los aspectos internos y externos.

ASPECTO INTERNO (FORTALEZAS Y DEBILIDADES)

Dentro de las fortalezas del pasaje comercial San Cayetano se destaca que en la mayor parte de los trabajadores no hubo pérdidas mortales, demostrando el nivel de responsabilidad que estos tuvieron al momento de aplicar las medidas de bioseguridad, razón por la cual pudieron reincorporarse a sus locales apenas se dio luz verde para continuar con las actividades comerciales a través del trato directo con el consumidor. Por su parte, las instalaciones del pasaje también son seguras y presentan facilidades para desenvolver actividades referentes al comercio convirtiéndolo en un ambiente digno y ameno para los consumidores. Entre otras de las fortalezas se encuentra la rápida adaptación de los trabajadores y de los locales ante la llegada de la pandemia del COVID-19 lo cual hizo que la actividad comercial dentro del pasaje no se viera interrumpida por mucho tiempo ni que se viera afectada por el alza de los precios.

Sin embargo, hay debilidades que afectan el desenvolvimiento de estas personas en su sitio de trabajo, tal es el caso que no existe un control (pruebas del COVID-19) para detectar a personas contagiadas, siendo un riesgo para el personal debido a que no les presentan una garantía de su bienestar haciéndolos sentir inseguros en su espacio de trabajo; a pesar de aplicar las medidas de bioseguridad. Por su parte, si bien es cierto es de conocimiento público las acciones necesarias que hay que aplicar para evitar los contagios es de vital importancia que los directivos del pasaje hagan capacitaciones al personal que trabaja, para que estos tengan un conocimiento más acertado acerca de las medidas a tomar en cuenta para evitar contagios, puesto que para dichas personas no existen planes de capacitaciones. Por último, al no existir contenedores especiales para los desechos se deduce que se le está dando un mal uso a los residuos, ya que puede llegarse a contaminar el medio ambiente donde desenvuelven sus actividades los trabajadores y desencadenar afectaciones en su salud.

ASPECTO EXTERNO (OPORTUNIDADES Y AMENAZAS)

Como oportunidades encontradas está la gestión del gobierno para que no existieran precios excesivos en los servicios básicos y productos de primera necesidad; permitiéndoles a los trabajadores del pasaje comercial no sentirse tan vulnerables frente a desestabilización económica dada por el confinamiento y la pandemia. También se destaca el nivel de formación brindada por la educación, puesto que este fue eje referencial para que las personas supieran mantener la calma y adaptarse a los nuevos cambios del mercado consumidor; así mismo la tecnología jugó un rol importante por medio de las redes sociales ya que estas se convirtieron en una herramienta esencial para poder tener una actividad comercial y económica.

No obstante, existen varias amenazas para los trabajadores del pasaje comercial San Cayetano, tal es el caso del confinamiento decretado por el gobierno para evitar la propagación del virus lo cual ocasionó que sus ventas y por ende sus ingresos económicos se vieran afectados debido al cierre de los locales y la poca concurrencia de las personas en sitios públicos, también la escasez de medicamentos se convirtió en una amenaza para estas personas, puesto que, no podían acceder a productos que eran necesarios para la salud porque habían aumentado el precio debido a su alta demanda y además se encontraban agotados, seguido del sistema hospitalario colapsado que desestabilizó la salud y economía de la sociedad.

4.3. FASE 3. ESTABLECER ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

En esta fase se presentan las estrategias planteadas de mejora continua para el fortalecimiento socio económico del pasaje comercial San Cayetano, para ello se realizaron las siguientes actividades:

4.3.1. IMPLEMENTACIÓN DE UN DIAGRAMA ISHIKAWA

Como primera actividad se procedió a utilizar el diagrama Ishikawa con el fin de determinar los principales problemas que posee el pasaje comercial San Cayetano y posteriormente conocer el origen de sus consecuencias. Para el desarrollo de

esta actividad se presentan como causas las falencias identificadas mediante la matriz FODA y alcanzadas mediante la utilización de una encuesta a los dueños de los locales y un check list obtenido mediante la observación.

Causa 1. No existe control para detectar personas infectadas por el COVID-19.

Consecuencias.

- Riesgo de brotes y cierres de operaciones (Si no se detectan a tiempo las personas infectadas, existe el riesgo de que se produzcan brotes del COVID-19 en el lugar de trabajo)
- Riesgo de absentismo laboral (La falta de control para detectar personas infectadas puede resultar en un aumento del absentismo laboral debido a que los trabajadores enfermos no son identificados a tiempo)

Causa 2. No existen planes de capacitaciones para el uso correcto de las medidas de bioseguridad

Consecuencias.

- Riesgo de contaminación cruzada (La falta de conocimiento sobre las técnicas adecuadas de higiene y desinfección puede llevar a la contaminación cruzada, es decir, la transferencia de microorganismos de una superficie a otra, esto puede resultar en la propagación de enfermedades y la contaminación de productos, alimentos u otros materiales, lo que representa un riesgo para la salud de los trabajadores y los consumidores).
- Riesgo de accidentes y lesiones (La falta de capacitación sobre el uso adecuado de medidas de bioseguridad puede aumentar el riesgo de accidentes y lesiones laborales)

Causa 3. Disminución de empleados debido al bajo nivel de ventas.

Consecuencias.

- Riesgo de cierre de negocios (La disminución de empleados debido a las bajas ventas puede llevar a una situación insostenible para muchas empresas, el riesgo de cierre de negocios aumenta, lo cual puede tener un

impacto negativo en la economía local, la pérdida de empleos y la disponibilidad de bienes y servicios para la comunidad.

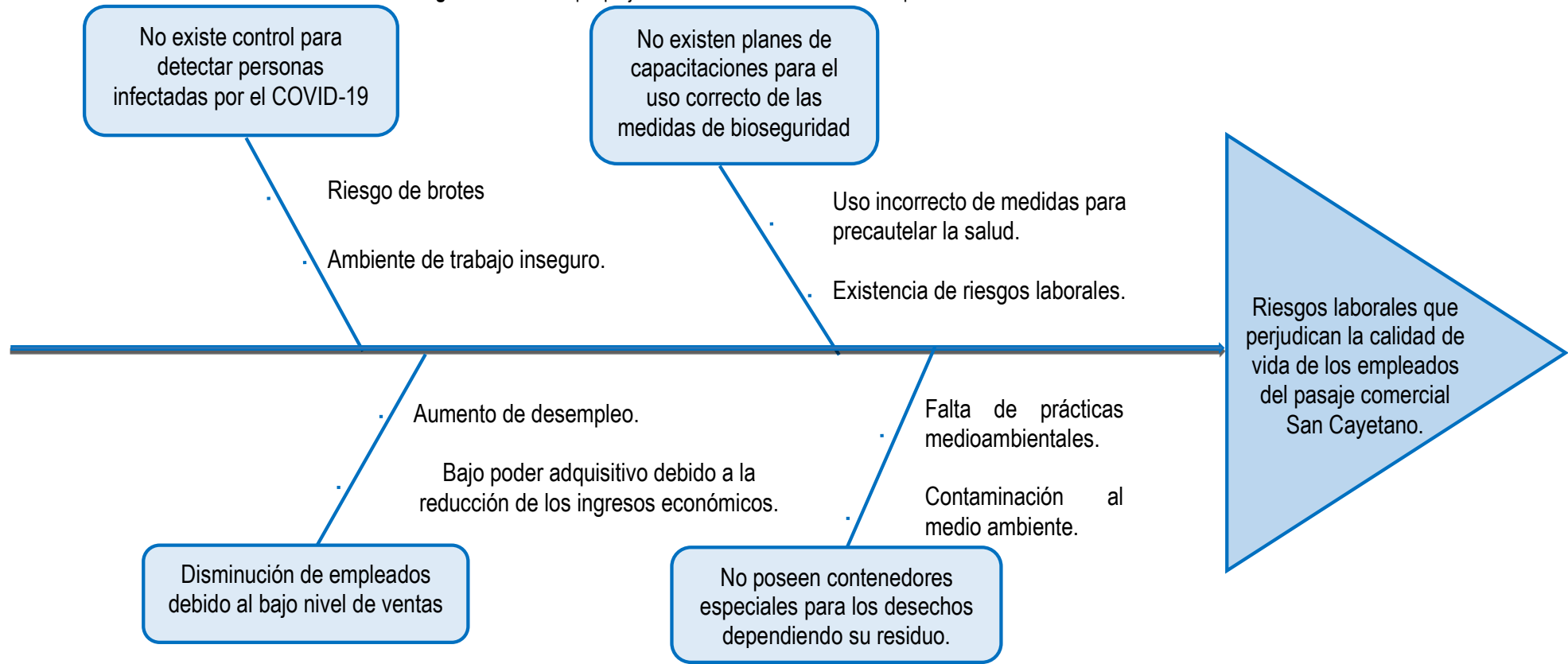
- Bajo poder adquisitivo debido a la reducción de los ingresos económicos.

Causa 4. No poseen contenedores especiales para los desechos dependiendo su residuo.

Consecuencias.

- Propagación de enfermedades (La falta de contenedores especiales para desechos, como los desechos orgánicos, puede aumentar la exposición a bacterias, virus y otros patógenos.)
- Riesgo de contaminación del suelo y agua (La falta de contenedores especiales para diferentes tipos de desechos puede resultar en una disposición inapropiada, esto puede llevar a la filtración de sustancias tóxicas en el suelo y la contaminación de las fuentes de agua subterránea, lo que representa un riesgo para la salud de las personas y la fauna acuática)

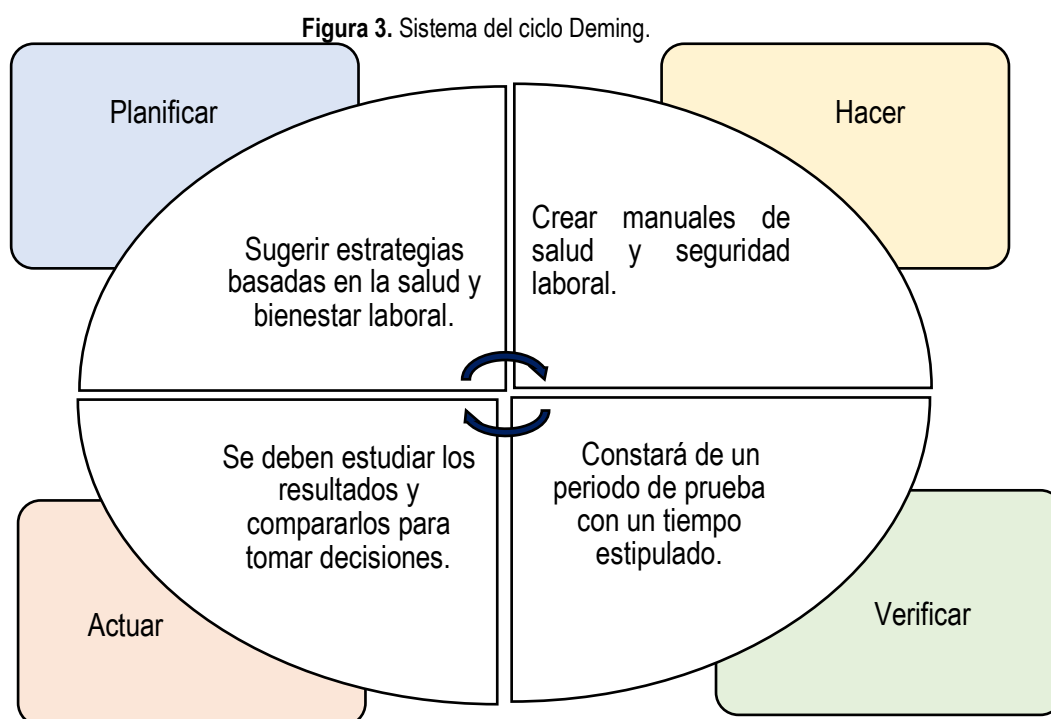
Figura 2. Factores que perjudican la calidad de vida de los empleados.



Elaborado por: Los autores.

4.3.2. ESTABLECER ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA LOS LOCALES DEL PASAJE COMERCIAL SAN CAYETANO

Una vez identificado el problema se procede a aplicar la herramienta del sistema del ciclo Deming con el fin de determinar acciones correctivas que vayan ligadas a la consecución de estrategias que sirvan para mejorar el desenvolvimiento de las personas que laboran en pasaje comercial San Cayetano. La elaboración del instrumento cuenta con las siguientes etapas ilustradas en la gráfica a continuación y posteriormente fueron analizadas.



Elaborado por: Los autores.

Planificar: Se basa en sugerir estrategias que permitan obtener un funcionamiento más eficaz y eficiente en la gestión de los locales comerciales, a fin de tener mejoras continuas basadas en la salud y seguridad de todos los trabajadores, según Campbell et al (2020, como se citó en García et al 2021) expresa que la desinformación o la información insuficiente y contradictoria han dificultado la capacidad de las personas para comprender, planificar y hacer frente a las amenazas sanitarias, económicas y sociales que han provocado cambios.

En concordancia, debido a la falencia provocada en la mayor parte de las empresas se elaboraron objetivos que permitirán mejorar el desempeño de los locales comerciales del pasaje comercial San Cayetano del Cantón Chone enfocada en hacer frente a las falencias ocasionadas en el ambiente socioeconómico por el COVID-19.

Hacer: La realización de esta etapa ayudará a la correcta ejecución de las actividades que deben ser desarrolladas y alcanzadas en base a los objetivos estipulados a continuación:

- **Implementar tecnologías de detección:** Implica usar cámaras térmicas, sensores de movimiento, software de monitoreo en tiempo real para rastrear posibles contagios.
- **Capacitación y desarrollo de habilidades:** enseñar a los trabajadores mediante programas de capacitación y desarrollo de habilidades temas relacionados con la salud, la seguridad y la gestión de crisis.
- **Aplicación de tecnologías de desinfección avanzadas:** Adoptar tecnologías disruptivas de desinfección, como la desinfección por luz ultravioleta (UV-C) o la desinfección mediante drones, estas tecnologías pueden ayudar a desinfectar grandes áreas de manera rápida y eficiente.
- **Programas de Telemedicina:** el uso de la telemedicina para reducir la necesidad de visitas presenciales a centros de salud, permitirá dar mayor comodidad a los trabajadores, reduce el riesgo de contagio de enfermedades en ambientes de atención médica.
- **Marketing digital:** El espacio comercial en donde los compradores interactúan con los oferentes, a largo plazo, es decir, el riesgo por contagio puede reducirse al crear ecosistemas digitales donde las personas puedan acceder con realidad virtual, interactuar con bienes y vendedores para adquirir productos.

Verificar: Esta verificación constará de un periodo de prueba con un tiempo estipulado, para ello se recomienda verificar el nivel de cumplimiento de las actividades para constatar si estas están teniendo el rendimiento y resultado

planeado, en caso de no ser así se tomarán medidas correctivas para reajustar la planificación de las actividades y estas puedan conseguir el objetivo deseado, cabe mencionar que este método de verificación permitirá crear un ambiente de trabajo más seguro que aporte al rendimiento y desarrollo comercial.

Actuar: Finalizado el período de prueba se deben estudiar los resultados y compararlos para tomar decisiones e implementar estrategias basadas en corregir problemas encontrados en el proceso mediante acciones de mejoras para que estas se cumplan con éxito a fin de mejorar el crecimiento organizacional.

Es importante mencionar que al utilizar la metodología Deming el ciclo debe mantener su curso constante puesto que esto permitirá identificar nuevos eventos que desestabilicen el nivel social y económico de los empleados del pasaje comercial San Cayetano y buscar de manera inmediata soluciones de mejoramiento continuo basadas en el bienestar de todos.

En definitiva, la utilización del diagrama de Ishikawa y el ciclo Deming permitió detallar las insuficiencias que presentan los locales comerciales del pasaje San Cayetano del cantón Chone, a su vez, se determinaron las principales consecuencias que ocasionan estas falencias y se plantearon objetivos que permitirán potencializar el funcionamiento de dichos locales y a así mantener un espacio estable con condiciones dignas de trabajo que será de beneficio mutuo tanto para los comerciales como para los clientes.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Con la presente investigación se permite implantar las siguientes deducciones:

Mediante la investigación bibliográfica realizada se puede determinar que las variables de estudios van de la mano con indicadores de medición para mostrar los acontecimientos que tienen ambas siendo este el caso, entonces los indicadores más relevantes de la variable COVID 19 son: exceso de mortalidad; aislamiento; servicios hospitalarios colapsados; nivel de transmisión; medidas de bioseguridad; escasez de medicamentos; confinamiento; pruebas de COVID- 19 positivas; UCI (Unidad de Cuidados Intensivos); incremento de inequidades; con la variable ámbito socioeconómico fueron: entorno socioeconómico y cultural; cambios extremos; ingreso; nivel educativo; creatividad en la gestión; empleo; consumo; desempleo; ambiente de trabajo; precio.

Una vez determinado el estado actual de las variables de investigación, se puede mencionar que dentro del pasaje comercial existen áreas que requieren mejoras en cuanto al cumplimiento de los aspectos especificados relacionados con condiciones en el área donde trabaja, localidad y seguridad, condiciones de salud, y limpieza y residuos. Es importante destacar que se requiere trabajar en el ámbito medioambiental para fortalecer la salud y bienestar de los clientes, lo cual implica que los dueños de los locales podrían enfocarse en mejorar estos aspectos.

A través de la realización de las estrategias de mejora continua, el pasaje comercial puede mitigar las deficiencias encontradas, considerando que hay ausencia en el conocimiento y manejo de la importancia sobre las medidas de seguridad para evitar contagios, así mismo la falta de implementación de estrategias por parte de los altos directivos del pasaje comercial.

5.2. RECOMENDACIONES

En el contexto del pasaje comercial San Cayetano debe enfrentar amenazas como la disminución de la actividad comercial, escases de medicamentos, colapso de las unidades médicas, deficiencias para detectar contagios en el pasaje comercial, ausencia de planes de capacitaciones en medidas de bioseguridad, desempleo por el bajo nivel de ventas, por ende, es indispensable sugerir las siguientes recomendaciones:

Incluir investigaciones que permitan la mayor comprensión y entendimiento al momento de la realización del objeto de estudio, conociendo en primera instancia cuáles son esas variables que van a permitir identificar los indicadores es decir del COVID-19 y ámbito socioeconómico de mejor manera. Esto con la intención de determinar el nivel de conocimiento que tienen sobre implementación de estrategias cuando se presente este tipo de circunstancias.

Tomar conciencia cuando se presente este tipo situaciones, es decir sobre el COVID-19. Adaptando los parámetros de las evaluaciones y estudios sobre el objeto de estudio, esto con la finalidad de generar conciencia hacia los dueños de los locales para generar respuestas inmediatas frente a eventualidades ocasionadas por el COVID-19. Tomar conciencia implica comprender y asumir la responsabilidad de cumplir con determinados requisitos para llegar a un bien común, por lo tanto, resulta útil tomar en cuenta las variables para futuras investigaciones, en diferentes contextos.

Analizar continuamente sobre las variables de estudio, para que contribuya de tal forma a la toma de decisiones para los dueños de los locales en el pasaje comercial de la ciudad de Chone para que adopten buenas prácticas en sus actividades diarias, como las medidas de bioseguridad no farmacológicas, el uso de la mascarilla, distanciamiento social, límite de aforos, detección de posibles contagios con pruebas de temperatura, para así retribuir a la salud y al aspecto socioeconómico, dejando un comienzo de un antes un después. Permitiendo así determinar estrategias en función de la mejora continua para incluir lo que requiere este tipo de problemática, como las especificadas en el ciclo PHVA.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, O., Azuero, F., y Concha, T. (2017). *El ingreso y su distribución en Colombia*.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43129/1/S1701024_es.pdf
- Aguilar, C., y Martínez, C. (2017). La realidad de la Unidad de Cuidados Intensivos. *Revista Medicina crítica*, 37(3).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-89092017000300171#:~:text=Las%20unidades%20de%20cuidados%20intensivos,con%20la%20finalidad%20de%20recuperaci%C3%B3n.
- Álvarez, M. y Daniel, L. (2020). *Crisis Socioeconómica*. Jorge Sarmiento Editor Universitas. <https://elibro.net/es/ereader/espam/175231>
- Aranibar, E., Ríos, K., Tantaleán, F., Villavicencio, E., y Zanabria, L. (2022). Creatividad en el Desarrollo Empresarial desde un Análisis Teórico. *Revista Comunicación*, 13(4). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682022000400310&script=sci_arttext
- Arriaga, F. Ávalos, D y Martínez, E (2017). propuesta de estrategias de mejora basadas en análisis foda en las pequeñas empresas de Arandas, Jalisco, México. *Ra Ximhai*, 13(3),417-424.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46154070025>
- Arteaga, F., y Pilligua, C. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Revista Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 2-25.
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

- Artieda, J., Mera, R., Muñoz, M., Ortiz, P. (2017). El trueque como sistema de comercialización desde lo ancestral a lo actual. *Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 4(3).
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6756265.pdf>
- Enríquez, A., y Sáenz, C. (2021). Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de COVID-19 para los países del SICA, serie Estudios y Perspectivas-Sede Subregional de la CEPAL en México, (189).
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46802/1/S2100201_es.pdf
- Baduy, A., Granda, M., Alarcón, C., y Cardona, D. (2017). Estrategias de fidelización aplicadas a los clientes de la Empresa punto exe del cantón manta. *Revista ECA Sinergia*, 8(1).
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/783/647>
- Ballena, C., Barboza, J., Cabrejos, L., Davila, Y., Gonzales, C., Mejía, G., y Ramos, V. (2021). Impacto del confinamiento por COVID-19 en la calidad de vida y salud mental. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(1).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-47312021000100015
- Balarezo, M., Cumbal, H., Vaca, G., & Villamarín, M. (2022). Incidencias de las restricciones por pandemia en las pequeñas empresas de la ciudad de Quito, periodo 2019-2020. *INNOVA Research Journal*, 7(2), 146-162.
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/2058/1989>
- Barbosa, J. Barbosa, C. y Rodríguez, V. (2015). Concepto, enfoque y justificación de la sistematización de experiencias educativas: Una mirada desde y

- "para" el contexto de la formación universitaria. *Perfiles educativos*. 37(149), 130-149.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982015000300008
- Bárcena, A. (2020). Los Efectos Económicos y Sociales del COVID-19 en América Latina y el Caribe Legislando para la recuperación económica frente al covid19. Cepal.
https://www.cepal.org/sites/default/files/presentation/files/200605_final_presentacion_parlamericasv_alicia_barcelona.pdf
- Bautista, E. Buendía, P. y Jara, J. (2020). Indicadores macroeconómicos como apoyo para la toma de decisiones. *Revista Científica FIPCAEC*, 5(18), 211-226. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/209/345>
- Blanchard, O. (2017). *Macroeconomics*. Pearson Education Limited.
- Bringel, B., & Pleyers, G. (Eds.). (2020). Alerta global: políticas, movimientos sociales y futuros en disputa en tiempos de pandemia. CLACSO.
<https://doi.org/10.2307/j.ctv1gm027x>
- Born, D. (2018). Aspectos metodológicos de los indicadores sociales para pensar la educación. *Propuesta Educativa*, 1(49). 18-31.
<https://www.redalyc.org/journal/4030/403060198003/html/>
- Broche, Y., Fernández, E., y Reyes, D. (2021). Consecuencias psicológicas de la cuarentena y el aislamiento social durante la pandemia de COVID-19. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(1).
<https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46suppl1/e2488/>
- Cánovas, A., Martínez, M., Martínez, R., Pérez, A., y Tuya, L. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman. *Revista Habaneras*

de Ciencias Médicas, 8(2).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017

Cantillo, L. y Sánchez, N. (2020). eferentes sobre la prevención de la COVID-19 en Estomatología. *Revista Información Científica*. 99(2), 188-197.

<http://scielo.sld.cu/pdf/ric/v99n2/1028-9933-ric-99-02-188.pdf>

Cardona, D. Gaitán, S. y Velásquez, H. (2017). Variables macroeconómicas y microeconómicas que influyen en la estimación del costo de capital: un estudio de caso. *Revista de la Facultad de Ciencias Económica: Investigación y Reflexión*. 25(.1), 105-116.

<http://dx.doi.org/10.18359/rfce.2657>

Casquete, N. León, P. y Delgado, H. (2020). Variables macroeconómicas que influyen en las finanzas públicas de Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC*, 5 (18), 270-290. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/212/351>

Castañeda, D y Rodríguez, J. (2020). 19 - La pandemia. Una mirada a sus impactos en Latinoamérica. *Revista venezolana de Gerencia*, (25). 746-753. https://www.researchgate.net/profile/Javier-Rodriguez-Lopez-3/publication/348208372_COVID_19__La_pandemia_Una_mirada_a_sus_impactos_en_Latinoamerica/links/604070a492851c077f15f720/COVID-19-La-pandemia-Una-mirada-a-sus-impactos-en-Latinoamerica.pdf

Castillo, R., y Rosero, J. (2015). Empleo y condición de actividad en Ecuador.

Revista de Estadística y Metodologías, 1. 29-56.

<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web->

inec/Estudios%20e%20Investigaciones/Trabajo_empleo/3.%20REM-
Empleo_conduct.pdf

Castro, R. (2020). Coronavirus, una historia en desarrollo. *Revista médica de Chile*. 148(2), 143. <https://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872020000200143>

Chávez, L., y Reyna, I. (2022). *Impacto socioeconómico de la covid-19 en el turismo gastronómico de la parroquia Canoa del cantón San Vicente*. [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1985>

Chucas, L., De la Cruz, L., Taype, W., y Tineo, J. (2019). Tiempo de espera para atención médica urgente en un hospital terciario después de implementar un programa de mejora de procesos. *Revista Anales de la Facultad de Medicina*, 80(4).

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000400005

Cifuentes, J. (2020). Crisis del coronavirus: impacto y medidas económicas en Europa y en el mundo. *Revista Brasileira de Geografía Económica*. 18. 1-8. <https://journals.openedition.org/espacoeconomia/12874>

Cochrane Iberoamérica (2020). Medidas de la OMS para levantar el confinamiento. <https://es.cochrane.org/es/news/medidas-de-la-oms-para-levantar-el-confinamiento>

Elizalde, E. (2012). *Macroeconomía. Red Tercer Milenio*.

http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Macroeconomia.pdf

El mercurio (2012). *En Chone hoy se inaugura el pasaje comercial*. Diario el mercurio.

- Engel, J. F., Blackwell, R. D., y Miniard, P. W. (1995). *Consumer Behavior*.
Harcourt Brace College Publishers.
- Espín, W., Bastidas, M., y Durán, A. (2017). Propuesta metodológica de
evaluación del balance social en asociaciones de economía popular y
solidaria del Ecuador, (90). 123-157.
<https://www.redalyc.org/pdf/174/17452685005.pdf>
- Evaluación Socioeconómica PDNA Covid-19 Ecuador (2020). *Evaluación
Socioeconómica*.
<http://www.inteligenciaproductiva.gob.ec/archivos/Eval%20Soc%20Econ%2011%20sep-.pdf>
- Falco, M. (2016). Potenciando la creatividad en el ámbito organizacional. *Ciencias
Administrativas*, (8).
<https://www.redalyc.org/journal/5116/511653788006/511653788006.pdf>
- Fernández, S. (2017). Evaluación y aprendizaje. *Marco ELE. Revista de Didáctica
Español Lengua Extranjera*, 24.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/921/92153187003/html/index.html>
- Fernández, L., y Ureta, I. (2020). La trasmisión de precios a pequeños
productores. *Revista Economía y Desarrollo*, 163(1).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100001
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu
emprendedor tes*. 4(3). 65-76.
<https://www.espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/view/207/275>

- Fisher, I. (1933). The Debt-Deflation Theory of Great Depressions. *Econometrica*, 1(4). 337-357.
- Gallardo, L y Toledo, M. (2020). Etnografía para proyectos arquitectónicos: inclusión de la perspectiva del habitante. *Arquitectura Revista*, 16, (2).
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1936/193664559002/html/index.html>
- Gándara, F. (2014). Herramientas de calidad y el trabajo en equipo para disminuir la reprobación escolar. *Conciencia Tecnológica*, (48). 17-24.
<https://www.redalyc.org/pdf/944/94432996003.pdf>
- Garbanzo, G. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, 40(1). 67-87. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/edu/v40n1/2215-2644-edu-40-01-00067.pdf>
- Garzón, X. (2021). *La Hora*. <https://www.lahora.com.ec/sociedad/camas-uci-ecuador/>
- Gaytán, J. (2019). Indicadores Financieros y Económicos. *Mercados y Negocios*.
<https://www.redalyc.org/journal/5718/571860887009/571860887009.pdf>
- Gil-Fortoul, D. (2021). Impacto psicológico de la pandemia: análisis temático de experiencias emocionales en Ecuador. *Revista de Divulgación Científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 10(1).
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/367/3672094008/>
- González, F. (2018). Tipología de consumidores y modalidades de mercado en México: la disputa por la demanda. *Scripta Ethnologica*, 4. 39-62.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/148/14858409002/html/index.html>
- Guevara, G. Verdesoto, A. y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-

acción). *Revista Recimundo*, 4(3), 163-173.

<http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

Guzmán-Muñoz E, Concha-Cisternas Y, Lira-Cea C, Vásquez J, Castillo--Retamal M. Impacto de un contexto de pandemia sobre la calidad de vida de adultos jóvenes. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 50(2).

<https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/898>

Henao, L. (2019). El concepto de pandemia: debate e implicaciones a propósitos de la pandemia de influenza. *Revista Gerencia*. 9(19), 53 - 68.

<http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v9n19/v9n19a05.pdf>

Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. World Publishing Company.

Hernández, H., y Pascual, A. (2017). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista de investigación Agraria y Ambiental*.

Hernández, O., Jiménez, J., y Aguilar, T. (2017). Proveedores y modelos de gestión en la cadena de suministro: Pymes manufactureras de Aguascalientes (México). *Revista FACCEA*. 7(1). 21-28.

Herrera, D. Munar, Y. Molina, N. y Robayo, A. (2019). Desarrollo infantil y condición socioeconómica. *Revista de la Facultad de Medicina*, 67(1), 145-152

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/66645/71004>

Izquierdo, A. Viteri D. Baque, L. y Zambrano, S. (2020). Estrategias de marketing para la comercialización de producto biodegradables de aseo y limpieza de la empresa Quibisa. *Revista Universidad y Sociedad*. 12(4), 399-406.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400399)

[36202020000400399](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400399)

- Karasek, R., y Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Keynes, J. M. (1936). *The General Theory of Employment, Interest and Money*. Palgrave Macmillan.
- Krugman, P., y Obstfeld, M. (2018). *Economía Internacional: Teoría y Política*. Pearson Educación.
- Laurell, Asa Cristina. (2020). Las dimensiones de la pandemia de Covid-19. *El trimestre económico*, 87(348), 963-984. Epub 05 de marzo de 2021. <https://doi.org/10.20430/ete.v87i348.1153>
- León, J., y Collahua, Y. (2016). *El efecto del nivel socioeconómico en el rendimiento de los estudiantes peruanos: un balance de los últimos 15 años*. Biblioteca CLACSO. http://biblioteca.clacso.edu.ar/Peru/grade/20170417120817/nserendimiento_JL_35.pdf
- Linde, P. (2020) *La crisis del coronavirus*. <https://elpais.com/sociedad/2020-12-23/la-incidencia-acumulada-vuelve-a-superar-los-250-casos-por-100000-habitantes.html>
- López, D; Solórzano, S; Burgos, S; Mejía M. (2020). La economía de las empresas del Ecuador en el contexto de la pandemia. *Polo del conocimiento*. 5(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7659353>
- Martín, S. y Lafuente, V. (2017). Referencias bibliográficas: indicadores para su evaluación en trabajos científicos. *Investigación bibliotecológica*, 31(71), 151-180.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2017000100151#aff2

Mejía, J. (2017). Los factores determinantes del modelo de negocios abierto. *Nova Scientia*, 9(18). 394-436. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v9n18/2007-0705-ns-9-18-00394.pdf>

Ministerio de sanidad de España. (2020). *Actualización 143. Enfermedad por el coronavirus (COVID-19)*.

https://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Actualizacion_143_COVID-19.pdf

Ministerio Del Trabajo. (2020). *Guía de actuación para la prevención y control de covid-19, durante la jornada presencial de trabajo*.

https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/22_05_2020_GU%C3%8DA-DE-PRL_COVID19-1.pdf

Monroy, M. y Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.net/es/ereader/espam/172512>

Morón, H., Daza, P., María, M., y Amores, P. (2016). La rúbrica para el análisis de cuestionarios: *ResearchGate; unknown*.

https://www.researchgate.net/publication/298214103_LA_RUBRICA_PARA_EL_ANALISIS_DE_CUESTIONARIOS_UN_EJEMPLO_DESDE_UN_PROYECTO_DE_INNOVACION_DOCENTE

Núñez, L. Castro, L. Tapia, E. Bruno, F. y León, C. (2020). Percepción social del Covid-19 desde el malestar emocional y las competencias

socioemocionales en mexicanos. *Acta universitaria*. 30 ,1-16.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662020000100143

Ordorika, I. (2020). Pandemia y educación superior. *Revista de la Educación Superior*. 49(194), 1-8. <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v49n194/0185-2760-resu-49-194-1.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2022). *Exceso mundial de mortalidad asociado a la pandemia de COVID-19*. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/global-excess-deaths-associated-with-the-COVID-19-pandemic>

Organización Panamericana de la Salud. (2019). *Coronavirus*. <https://www.paho.org/es/temas/coronavirus>

Organización Panamericana de la Salud. (2018). *Protección de la salud mental y atención psicosocial en situaciones de epidemias*. <https://www.paho.org/disasters/dmdocuments/SM%20en%20epidemias.pdf>

Organización panamericana de la salud. (2020) *Respuesta de la organización panamericana de la salud a la covid-19 en la región de las américas*. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/06/1100377/respuesta-ops-covid-19-americas-31-mayo-2020.pdf>

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2020). Impacto Financiero del COVID-19 en Ecuador: Desafíos y Respuestas. *Making Development Happen*, 6. 8-9. <https://www.oecd.org/dev/Impacto-financiero-COVID-19-Ecuador.pdf>

Pacheco, A., Pupo, J., y Parra, E. (2019). Criterios para la selección de proveedores en el sector camaronero ecuatoriano. *Revista Espacios*. 40(14). <http://www.revistaespacios.com/a19v40n14/a19v40n14p07.pdf>

- Pacheco, D., García, J., Melcón, M., y Carpio, D. (2015). Asesoramiento psicoeducativo en el ámbito sociolaboral. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1). 163-171.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349851784015>
- Palacios, J. (2019). La encuesta sociológica: una herramienta informativa para la Gestión local. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, (27). 140-145. <https://revistabarataria.es/web/index.php/rb/article/view/538/667>
- Palacios, L., Pérez, M., Rivas, R., y Roy, I. (2020). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista alergia México*, 66(3).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902019000300354#:~:text=El%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n%20se,entre%20%E2%88%921%20y%20%2B%201.
- Peralta, G. Carozzo, T. Sierra, M. y Bu, E. (2020). Enfermedad por coronavirus (COVID-19): la pandemia según la evidencia actual. *Innovare Revista De Ciencia Y Tecnología*. 9(1), 16. <https://doi.org/10.5377/innovare.v9i1.9657>
- Pochat, M y Villegas, M (2021). *Navegando impactos del COVID-19*. Deloitte.
<https://www2.deloitte.com/ec/es/pages/about-deloitte/articles/tacticas-para-cierre-financiero.html>
- Porras, G. (s.f). *Tipos de muestreo*.
<https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/163/1/19-Tipos%20de%20Muestreo%20%20%20Diplomado%20en%20An%C3%A1lisis%20de%20Informaci%C3%B3n%20Geoespacial.pdf>
- Porter, M. (2008). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. Free Press.

- Quishpe, P. (2019). Pobreza y vivienda en Ecuador: Tres análisis desde la economía. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=247478>
- Reinhart, C., y Rogoff, K. (2009). *This Time Is Different: Eight Centuries of Financial Folly*. Princeton University Press.
- Risso, et al. (2020). El Derecho frente a la pandemia por COVID-19. *Revista de Derecho*. 21, 1-24.
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-61932020000100001&lng=es&nrm=iso
- Rodríguez, A. (2019). *Fundamentos de Macroeconomía: relaciones Macroeconómicas fundamentales*.
http://dspace.uces.edu.ar:8180/jspui/bitstream/123456789/4549/1/Ficha_1_Relaciones_%20Macro.pdf
- Rodríguez, C., Saltos, G., Sumba, R., y Tumbaco, Z. (2020). El desempleo en el ecuador: causas y consecuencias. *Revista Polo del Conocimiento*, 5(10), 775-797. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7659441.pdf>
- Rojas, C., Sedano, F., Vela, J. (2020). COVID-19 desde la perspectiva de la prevención primaria. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300494#aff4
- Romero B, Puertas, J, Mariño, C., y Peralta, M. (2020). Variables del confinamiento por COVID-19 predictoras de sintomatología ansiosa y depresiva en mujeres embarazadas. *Medicina Clínica*, 156(4).172–176
<https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-clinica-2-pdf-S0025775320307429>

- Rosenberg, F. (2021). Desigualdades sociales, inequidades en salud, COVID-19 y los objetivos de desarrollo sostenible. *Revista Anales de la Facultad de Medicina*, 82(4).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832021000400259
- Ruiz, P. (2020). Sobre el crecimiento económico y su medición. *Revista Economía UNAM*, 17(49).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-952X2020000100107
- Salas, R. (2018). Uso del ciclo de Deming para asegurar la calidad en el proceso educativo sobre las Matemáticas. *Revista Ciencia Unemi*, 11(27). 8-19.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582661256001>
- Samuelson, P. A., & Nordhaus, W. D. (2005). *Economics*. McGraw-Hill Education.
- Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Editado por la Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Secretaria del estado de sanidad. (2021). *Indicadores principales de seguimiento de covid-19*.
https://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/informe_covid_es_publico_2021-01-21.pdf
- Sierra, L. Collazos, J. Domínguez, J. y Vidal, A. (2017). La construcción de indicadores de la actividad económica: una revisión bibliográfica. *Apuntes Del Cenes*, 368 (64), 79-107.
<https://doi.org/10.19053/01203053.v36.n64.2017.5132>

- Sierra, L., Collazos, J., Sanabria, J., y Vidal, P. (2017). La construcción de indicadores de la actividad económica: una revisión bibliográfica. *Revista Apuntes del CENES*, vol. 36(núm. 64), pp. 79-107.
<https://www.redalyc.org/pdf/4795/479553174004.pdf>
- Siso, C., y Mac-Quhae, R. (2018). Desigualdad Territorial en Venezuela. Una aproximación a través de indicadores socioeconómicos. *Terra Nueva Etapa*, 34(55).
<https://www.redalyc.org/journal/721/72156172013/72156172013.pdf>
- Solano, E. (2021). Pensar la sociedad a través de la educación. *Revista Diálogos sobre educación*, 12(23). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-21712021000200026&script=sci_arttext
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v15n2/2007-7858-cuat-15-02-85.pdf>
- Subsecretaría Nacional De Vigilancia De La Salud Pública (2021). *Covid-19, lineamientos generales de vigilancia epidemiológica*.
https://www.hgdz.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/de_covid_26_de_abril_aprobada-signed-signed-signed-signed05064860016194707040554209001620162507.pdf
- Sumba, R., Saltos, G., Rodríguez, C., y Tumbaco, Z. (2020). El desempleo en el Ecuador: causas y consecuencias. *Polo del conocimiento*, 50(10). 774-797.
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:8Y1pikx27okJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7659441.pdf+&cd=9&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec&client=firefox-b-d>

Stiglitz, J. E. (2002). *Globalization and Its Discontents*. W. W. Norton & Company.

Torres, C y Landines, M. (2020). *Causas, Efectos y Oportunidades*

Socioeconómicas Derivadas del Coronavirus COVID-19.

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24667/1/CAUSAS%2cEFFECTOS%20Y%20OPORTUNIDADES%20SOCIOECON%2c3%93MICAS%20DERIVADAS%20DEL%20CORONAVIRUS%20COVID%2019.pdf>

Vargas, J., Monroy, S., Y Arregoces, I. (2018). *Análisis socio-económico de los*

estudiantes para el montaje e implementación de una cooperativa de

aporte y crédito en la universidad de la guajira. [Tesis de grado,

Universidad de La Guajira].

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:5O5zuYTA6QJ:>

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6729075.pdf+&cd=1&hl=es->

[419&ct=clnk&gl=ec](https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6729075.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec)

Vega De la Cruz, L., y Pérez, MC. (2020). Efectividad de las medidas ante la

COVID-19 basada en el análisis del curso pandémico. *AMC*, 24(5):653-664.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/medicocamaguey/amc->

[2020/amc205e.pdf](https://www.medigraphic.com/pdfs/medicocamaguey/amc-2020/amc205e.pdf)

Vélez, D. (2027). La venta directa: Impacto en los principales indicadores

socioeconómicos, el empleo y la generación de ingresos. *Facultad de*

Ciencias Administrativas y Económicas.

[https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/246/LA%20VENTA%20DIR](https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/246/LA%20VENTA%20DIRECTA%20IMPACTO%20EN%20LOS%20PRINCIPALES%20INDICADORES%20SOCIECONOMICOS%20EL%20EMPLEO%20Y%20LA%20GENERACION%20DE%20INGRESOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[ECTA%20IMPACTO%20EN%20LOS%20PRINCIPALES%20INDICADORE](https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/246/LA%20VENTA%20DIRECTA%20IMPACTO%20EN%20LOS%20PRINCIPALES%20INDICADORES%20SOCIECONOMICOS%20EL%20EMPLEO%20Y%20LA%20GENERACION%20DE%20INGRESOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[S%20SOCIECONOMICOS%20EL%20EMPLEO%20Y%20LA%20GENERA](https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/246/LA%20VENTA%20DIRECTA%20IMPACTO%20EN%20LOS%20PRINCIPALES%20INDICADORES%20SOCIECONOMICOS%20EL%20EMPLEO%20Y%20LA%20GENERACION%20DE%20INGRESOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[CION%20DE%20INGRESOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/246/LA%20VENTA%20DIRECTA%20IMPACTO%20EN%20LOS%20PRINCIPALES%20INDICADORES%20SOCIECONOMICOS%20EL%20EMPLEO%20Y%20LA%20GENERACION%20DE%20INGRESOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*. 43(4). 648-649.
<https://www.redalyc.org/pdf/214/21453378014.pdf>
- Ventura, V. (2021). *El consumo y los bienes comunes: vida material, los tiempos y los límites del planeta*. Alemania. 1ed. Editorial Friedrich-Ebert-Stiftung.
<https://library.fes.de/pdf-files/bueros/mexiko/17808.pdf>
- Vega Rivero, J. A., Ruvalcaba Ledezma, J. C., Hernández Pacheco, I., Acuña Gurrola, M. D., & López Pontigo, L. (2020). La Salud de las Personas Adultas Mayores durante la Pandemia de COVID-19. *Journal of negative y no positive results*, 5(7), 726-739. <https://doi.org/10.19230/jonnpr.3772>
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Wiley.

ANEXOS

ANEXO 1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO

Tabla 38. Revisión bibliográfica de la variable COVID-19.

VARIABLE	AUTOR	INDICADORES
COVID-19	Secretaria del Estado de Sanidad (2021)	<ul style="list-style-type: none"> ● Nivel de transmisión. ● Nivel de utilización de servicios asistenciales por COVID-19. ● UCI ● Aislamiento
	Ministerio de Sanidad de España (2020)	<ul style="list-style-type: none"> ● Casos sospechosos de COVID-19 atendidos en asistencia primaria u hospitales. ● Casos de infección detectados con exactitud. ● Nuevos casos acumulados confirmados con pruebas PCR.
	Subsecretaria Nacional de la Salud Pública (2021).	<ul style="list-style-type: none"> ● Personas con casos de COVID-19 hospitalizadas. ● Personas con casos de COVID-19 fallecidas en hospitales. ● Exceso de Mortalidad. ● Porcentaje de pruebas de COVID-19 positivas. ● Cobertura de laboratorios para asistencia de pruebas. ● Calidad de muestras de laboratorio. ● Escasez de medicamentos.

VARIABLE	AUTOR	INDICADORES
	Laurell (2020).	<ul style="list-style-type: none"> ● Exceso en mortalidad. ● Incremento de pobreza en la población. ● Servicios hospitalarios colapsados. ● Aumento de precios en servicios de salud debido a la alta demanda. ● Sociedad viviendo en un estado de emergencia.
	Organización Panamericana de la Salud (2020).	<ul style="list-style-type: none"> ● Incremento de inequidades: sociales, económicas y políticas. ● Aumento de cuadros clínicos graves. ● Incremento de mortalidad debido a no cumplir con las medidas correspondientes. ● Medicamentos con alto costo y escasos.
	Cochrane Iberoamérica (2021)	<ul style="list-style-type: none"> ● Control de transmisión del COVID-19 y número de casos nuevos. ● Riesgo de brotes en entornos de alta vulnerabilidad. ● Reducción del índice de mortalidad. ● Nivel de transmisión ● Hospitales colapsados ● Inequidades sociales y políticas
	Romero, Puertas, Mariño y Peralta (2021)	<ul style="list-style-type: none"> ● Riesgo a contraer estrés e insomnio.

VARIABLE	AUTOR	INDICADORES
		<ul style="list-style-type: none"> ● Sentimientos de soledad y preocupación en la población. ● Cambio de hábitos y actividades. ● Comunicación con familiares y amigos de forma digital.
	Velastegui, Bustillos, Flores y Mayorga (2020)	<ul style="list-style-type: none"> ● Desequilibrio afectivo. ● Sentimientos de ansiedad y hostilidad. ● Inestabilidad económica.
	Linde (2020)	<ul style="list-style-type: none"> ● Nivel de alerta ● Incidencia acumulada ● UCI ● Positividad ● Nivel de medidas de bioseguridad
COVID-19	Vega y Pérez (2020)	<ul style="list-style-type: none"> ● Proporción de medidas disciplinarias ● Cultura hospitalaria ● Nivel de conocimiento de la gestión y prevención de riesgos ● Nivel de infraestructura sanitaria ● Detección de riesgos ● Letalidad
	Garzón (2021)	<ul style="list-style-type: none"> ● Infecciones respiratorias. ● Aislamiento.

VARIABLE	AUTOR	INDICADORES
		<ul style="list-style-type: none"> ● Incremento de tasa de letalidad. ● Secuelas económicas y sociales. ● UCI (Unidad de Cuidados Intensivos).
	Enríquez y Sáenz (2021)	<ul style="list-style-type: none"> ● Sistemas de salud llenos de personas infectadas. ● Escasez de medicamentos y equipos necesarios para dar asistencia a personas con COVID-19. ● Alto índice de muertes por COVID-19 y otras enfermedades. ● Desestabilización económica mundial.
	Guzmán, Concha, Lira, Vásquez, y Castillo (2021)	<ul style="list-style-type: none"> ● Confinamiento exigible y voluntario. ● Aislamiento social. ● Síntomas depresivos. ● Deterioro de la calidad de vida de las personas. ● Mortalidad
	Bringel y Pleyers (2020)	<ul style="list-style-type: none"> ● Alto índice de tasa de transmisibilidad del COVID-19. ● Casos de contagios de COVID-19 en ascenso. ● Tasa de mortalidad en incremento. ● Pánico social. ● Salud pública degradada ante la escalada de casos de COVID-19. ● Desempleo y crisis económica mundial.

VARIABLE	AUTOR	INDICADORES
	Vega, Ruvalcaba, Hernández, Acuña y López (2020)	<ul style="list-style-type: none">● Aumento de incidencia de contagiados con COVID-19.● Alto grado de mortalidad.● Repercusión económica, social y psicológica en la sociedad.● Inequidades y desigualdades sociales en grupos vulnerables.● Medidas de bioseguridad.

Elaborado por: Los autores.

Tabla 39. Revisión bibliográfica de la variable ámbito socioeconómico.

VARIABLE	AUTOR	INDICADORES
ÁMBITO SOCIOECONÓMICO	León, y Collahua (2016)	<ul style="list-style-type: none"> ● Nivel educativo ● Ocupación ● Calidad de vida ● Ingreso familiar ● Estatus ocupacional ● Entorno socioeconómico y cultural
	Mariana (2016)	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacidad tecnológica ● Demanda del mercado ● Turbulencia del medio ambiente ● Clima psicológico ● Ambiente de trabajo ● Cambios externos ● Creatividad en la gestión
	Pacheco. et al (2015)	<ul style="list-style-type: none"> ● Contexto sociolaboral ● Inclusión y empleo ● Competencias interpersonales y cívicas ● sentido de iniciativa y espíritu de empresa
	Siso, y Mac Quhae (2018)	<ul style="list-style-type: none"> ● Actividad económica

VARIABLE	AUTOR	INDICADORES
		<ul style="list-style-type: none"> ● Condición económica ● Características de los locales ● Niveles de ingreso
	Vélez (2017)	<ul style="list-style-type: none"> ● Empleo ● Generación de ingresos ● Ingresos adicionales ● Flexibilidad de tiempo ● Respaldo de la organización ● Independencia económica
	Gaytán (2019)	<ul style="list-style-type: none"> ● Índice nacional de precios al consumidor ● Índice de precios y cotizaciones ● Tipo de cambio ● Tasa de interés interbancaria ● Tasa de rendimiento ● Unidades de inversión
	Born (2018)	<ul style="list-style-type: none"> ● Características del territorio ● Características del entorno ● Situación patrimonial ● Nivel educativo

VARIABLE	AUTOR	INDICADORES
	Requeijo. et al (2007)	<ul style="list-style-type: none"> ● Productividad ● Población ● Gastos de consumo ● Gastos de inversión ● Tasa de paro o desempleo ● Costes laborales unitarios ● Salario ● Tasa de actividad
ÁMBITO SOCIOECONÓMICO	Sierra. et al (2017)	<ul style="list-style-type: none"> ● Construcción ● Actividad empresarial (comercio y servicio) ● Ingreso de hogares ● Consumo ● Condiciones de crédito ● Industria y comercio
	Vargas, Monroy, y Arregoces (2018).	<ul style="list-style-type: none"> ● Relación laboral ● Ingreso familiar ● Relación edad ● Nivel educativo ● Afectación laboral

VARIABLE	AUTOR	INDICADORES
		<ul style="list-style-type: none"> ● Relación género
	Espín, Bastidas, y Durán (2017)	<ul style="list-style-type: none"> ● Intereses colectivos ● Identidad cultural ● Autogestión y autonomía ● Participación económica ● Cooperación e integración del sector
	Iyer. et al (2017)	<ul style="list-style-type: none"> ● Salud ● Educación ● Seguridad social ● Vivienda ● Problemas sociales ● Demografía ● Participación poblacional ● Grupos de edad ● Ingreso ● Recursos económico-financieros
	Quishpe (2019)	<ul style="list-style-type: none"> ● Bienes y servicios ● Nivel de vida ● Empleo permanente y seguro

VARIABLE	AUTOR	INDICADORES
		<ul style="list-style-type: none"> ● Propiedad, crédito y tierra ● Vivienda ● Niveles mínimos de consumo ● Conocimiento y capital cultural ● Participación democrática ● Bienes públicos ● Familia y sociabilidad ● Nivel educativo
	Sumba, Saltos, Rodríguez y Tumbaco (2020)	<ul style="list-style-type: none"> ● Ingresos ● Educación ● Bienes y servicios ● Desempleo ● Comportamiento cultural ● Relaciones del cliente ● Estrategias de negocio

Elaborado por: Los autores.

ANEXO 2. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

En esta investigación se empleó el instrumento diseñado por Chávez y Reyna (2022) el cual corresponde a una encuesta aplicada a los propietarios de 41 restaurantes de la parroquia Canoa, siendo estos los centros turísticos más representativos de la gastronomía de la ciudad.

Para llevar a cabo dicha investigación, los autores contaron con un grupo de expertos que permitió validar el instrumento a través de la aplicación del método Delphi, a continuación, se detalla el proceso de validación:

- **Caracterización de los expertos:** Chávez y Reyna (2022) elaboraron una lista del grupo de expertos necesarios para la validación del instrumento, tal como se muestra en la siguiente tabla, la caracterización de los expertos comprende la ocupación actual, profesión y años de experiencia, con base a las variables de estudio: COVID-19 e impacto socioeconómico.

Tabla 40. Caracterización del grupo de expertos.

N.º	OCUPACIÓN ACTUAL	PROFESIÓN	AÑOS DE EXPERIENCIA
1	Coordinador docente Hotel Higuerón	Mg. Administración de Empresas	25 años
2	Ejecutiva de operaciones	Ing. Comercial	5 meses
3	Gerente de negocio propio	Contadora	25 años
4	Directora	Economista	25 años
5	Profesora particular	Ing. Comercial	2 años
6	Microempresaria	Ing. Administración Pública	11 años

7	Docente investigador	Turismo y territorio	10 años
8	Gerente general	Economista	5 años

Fuente: Chávez y Reyna (2022, p. 36).

En la tabla 40 se observa el grupo de expertos que se empleó en la investigación de Chávez y Reyna (2022), expertos con experiencia y conocimientos en el tema de estudio que validaron el instrumento de la encuesta y al mismo tiempo aportaron mayor confiabilidad e integridad en la investigación.

- **Selección de los expertos por medio del coeficiente Kc:** Chávez y Reyna (2022) para determinar el coeficiente Kc y Ka aplicaron una escala de valoración tipo Likert de acuerdo al criterio expuesto por Cabero (2013, como se citó en Zharta et.al 2014) “el coeficiente de conocimiento que tiene el experto acerca del problema planteado se calcula a partir de la valoración que realiza el propio experto en la escala de 0 al 10, multiplicado por 0,1”.

Tabla 41. Determinación del coeficiente Kc.

EXPERTOS	VALORACIÓN	KC (VALORACIÓN *0,1)
1	10	1
2	6,25	0,63
3	7,75	0,78
4	8	0,8
5	7,5	0,75
6	10	1

7	8,75	0,88
8	9,25	0,93

Fuente: Chávez y Reyna (2022, p. 37).

En la tabla 41 se demuestra la evaluación del coeficiente de conocimiento que poseen el grupo de expertos con base a las variables en estudio, según Chávez y Reyna (2022) la aplicación del método Delphi permitió calcular que el grupo de expertos presentan conocimientos sobre el objeto de estudio, ya que la valoración reveló datos superiores a 0,63 siendo este es valor más bajo, sin embargo, se presentan valores más altos que va entre 0,78 a 1.

- **Selección de los expertos por medio del coeficiente Ka:** Para determinar el coeficiente de argumentación Chávez y Reyna (2022) tomaron como referencia el criterio de Cabero (2013, como se citó en Zharta et al 2014) “el coeficiente de argumentación del criterio de los expertos se obtiene a partir de la asignación de una serie de puntuaciones a las distintas fuentes de argumentación que ha podido esgrimir el experto”. En la siguiente tabla se observa la aplicación del coeficiente Ka.

Tabla 42. Determinación del coeficiente Ka.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8
Análisis teóricos realizados por usted	0.15	0.08	0.12	0.15	0.12	0.15	0.15	0.15
Su experiencia obtenida	0.15	0.12	0.15	0.12	0.12	0.15	0.15	0.15
Trabajos de autores nacionales	0.10	0.04	0.10	0.10	0.04	0.04	0.08	0.08
Trabajos de autores extranjeros	0.10	0.04	0.10	0.10	0.04	0.04	0.10	0.08

Su conocimiento sobre el impacto socioeconómico	0.30	0.15	0.25	0.30	0.25	0.30	0.30	0.30
Su conocimiento sobre el accionar del turismo gastronómico	0.20	0.10	0.15	0.1	0.10	0.20	0.20	0.15
Ka (suma de ponderaciones)	1	0.53	0.87	0.87	0.67	0.88	0.98	0.91

Fuente: Chávez y Reyna (2022, p. 38).

De acuerdo a la tabla 42 la validación de expertos realizada por Chávez y Reyna (2022) arrojó que, del grupo inicial de 8 expertos, 6 profesionales destacaron mayor ponderación que va desde 0.87 a 1.

- **Selección de los expertos por medio del coeficiente K:** Chávez y Reyna (2022) determinaron el coeficiente K con base al criterio de Cabrero (2013, como se citó en Zharta et al 2014), que establecen los siguientes parámetros:
 - Si K es mayor a 0.8, mayor o menor o igual a 1: entonces hay influencia alta de todas las fuentes;
 - Si K es mayor o igual a 0.07, mayor o menor a 0.8: entonces hay influencia media de todas las fuentes;
 - Si k es mayor o igual a 0.5, mayor o menor o igual a 0.7 entonces hay influencia baja en todas las fuentes.

Considerando lo expuesto, a continuación, se presenta la determinación del coeficiente K al panel de expertos propuestos por Chávez y Reyna (2022).

Tabla 43. Determinación del coeficiente K.

EXPERTOS	KC	KA	$K = 0,5 (KC + KA)$	VALORACIÓN
1	1	1	1	Alta
2	0.63	0.53	0.58	Baja
3	0.78	0.87	0.83	Alta
4	0.80	0.87	0.84	Alta
5	0.75	0.67	0.71	Media
6	1	0.88	0.94	Alta

EXPERTOS	KC	KA	$K = 0,5 (KC + KA)$	VALORACIÓN
7	0.88	0.98	0.93	Alta
8	0.93	0.91	0.92	Alta

Fuente: Chávez y Reyna (2022, p. 39).

De acuerdo a la tabla 43, el proceso de validación realizado por Chávez y Reyna (2022) reveló que, del panel de 8 expertos, 6 profesionales obtuvieron una ponderación alta que va desde 0.83 a 1, lo cual destaca, que los expertos elegidos presentan un nivel adecuado de competencia, conocimientos y experiencias que les permitirá validar el instrumento de la encuesta.

- **Revisión y análisis del instrumento de investigación por los expertos:** Chávez y Reyna (2022) enviaron al panel de experto un correo electrónico solicitando la respectiva revisión del instrumento, y con ello validar cada una de las interrogantes planteadas en el mismo, de acuerdo a las observaciones o sugerencias pertinentes para su aplicación, con el objetivo de que los miembros que constituyen el panel revisen, interpreten y analicen cada uno de los ítems establecidos con base al tema de estudio.

Tabla 44. Revisión del instrumento por expertos.

N	Ítem del instrumento	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Juez 6
1	¿Su negocio es familiar?	18	20	16	20	19	18
2	¿Encontró facilidades para financiarse?	17	20	14	20	18	18
3	¿Cómo logró el financiamiento?	20	20	20	20	20	19
4	¿Cada uno de los miembros de la familia trabaja con usted?	17	20	19	20	18	17
5	¿Cuál es el rango de personas que constituyen su hogar?	17	20	18	20	16	18
6	¿Cuánto miembros de la familia son mayores de 18 años?	12	20	20	16	14	15

7	¿Cuál es la actividad que desempeña en el negocio?	18	20	19	16	16	18
8	¿Cuál es su nivel de instrucción?	20	20	20	20	20	20
9	¿A qué se dedica en su tiempo libre?	12	20	20	20	16	15
10	¿Cómo es su situación económica últimamente?	20	20	18	20	20	19
11	¿Cuál es su promedio de ingreso al mes?	20	20	20	20	20	20
12	¿Recibe el bono de desarrollo humano?	20	20	20	20	20	20
13	¿Ha recibido capacitación por parte del centro de salud acerca de protocolos de actuación frente al COVID-19?	20	20	20	20	20	20
14	¿Qué tan en riesgo se siente usted al contagiarse del COVID-19 mientras desempeña sus actividades? Considerando que 1 es ningún riesgo y 10 es muy alto el riesgo	20	20	18	20	20	20
15	¿Alguno de sus empleados han resultado infectados por el virus del COVID-19?	20	20	20	20	20	20
16	¿Tras la crisis del COVID-19 cómo considera que se encuentra su empresa a nivel económico?	20	20	18	20	20	19
17	¿En qué nivel han sido afectados los ingresos de su empresa por la paralización de las operaciones comerciales por la pandemia?	18	20	20	20	20	19
18	¿Cuánto tiempo considera que se tomaría su negocio en	20	20	18	20	20	20

	reactivarse económicamente?						
19	¿Estaría usted dispuesto a participar en un plan de mejora para la parroquia?	18	20	18	19	20	17

Fuente: Chávez y Reyna (2022, p. 92).

- **Validación del instrumento de investigación por los expertos:** Con base al proceso anterior, Sánchez y Reyna (2022) aplicaron las sugerencias propuestas por el panel de expertos, dando como resultado el siguiente instrumento:

Tabla 45. Aprobación de preguntas mediante el coeficiente validación de contenido de Hernández Nieto.

ÍTEM	N	Sx1	Mx	CVCi	Pei	CVCtc	ESTADO DE PREGUNTA
1	19	111	5,55	0,9250	0,000064	0,9249	APROBADO
2	19	107	5,35	0,8917	0,000064	0,8916	APROBADO
3	19	119	5,95	0,9917	0,000064	0,9916	APROBADO
4	19	111	5,55	0,9250	0,000064	0,9249	APROBADO
5	19	109	5,45	0,9083	0,000064	0,9083	APROBADO
6	19	97	4,85	0,8083	0,000064	0,8083	APROBADO
7	19	107	5,35	0,8917	0,000064	0,8916	APROBADO
8	19	120	6	1,0000	0,000064	0,9999	APROBADO
9	19	103	5,15	0,8583	0,000064	0,8583	APROBADO

ÍTEM	N	Sx1	Mx	CVCi	Pei	CVCtc	ESTADO DE PREGUNTA
10	19	117	5,85	0,9750	0,000064	0,9749	APROBADO
11	19	120	6	1,0000	0,000064	0,9999	APROBADO
12	19	120	6	1,0000	0,000064	0,9999	APROBADO
13	19	120	6	1,0000	0,000064	0,9999	APROBADO
14	19	118	5,9	0,9833	0,000064	0,9833	APROBADO
15	19	120	6	1,0000	0,000064	0,9999	APROBADO
16	19	117	5,85	0,9750	0,000064	0,9749	APROBADO
17	19	117	5,85	0,9750	0,000064	0,9749	APROBADO
18	19	118	5,9	0,9833	0,000064	0,9833	APROBADO
19	19	112	5,6	0,9333	0,000064	0,9333	APROBADO

Fuente: Chávez y Reyna (2022, p. 40).

La tabla 44 demuestra que el panel de expertos elegido por Chávez y Reyna (2022) aprobó el instrumento planteado con 19 interrogantes, dicho proceso siguió la metodología de validación de Hernández Nieto que le da mayor rigor científico y académico a la investigación, el cual se realizó por medio de una escala tipo Likert que midió la efectividad e integridad del instrumento, por tal razón, se empleó dicho instrumento en esta investigación adaptado las interrogantes a la problemática a

evaluar con base a las variables COVID-19 y aspectos socioeconómicos, variables que se coinciden con la investigación de Chávez y Reyna (2022).

ANEXO 3. COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH

Tabla 46. Coeficiente de Alfa de Cronbach.

ENCUESTADOS	ITEMS																				SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	5	1	1	1	2	1	4	1	3	1	1	2	1	1	2	3	1	2	3	4	40
2	5	1	1	1	2	1	4	1	3	1	1	3	1	2	3	1	1	1	2	4	39
3	5	1	1	1	2	2	4	1	3	1	1	3	1	1	2	1	3	2	2	4	41
4	5	1	1	1	2	3	4	1	3	1	1	2	1	2	3	1	1	2	2	5	42
5	5	2	1	1	2	1	4	1	3	1	1	3	1	2	3	1	1	2	2	4	41
6	5	2	1	1	2	1	4	1	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	4	4	40

ITEMS																					
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SUMA
7	5	2	1	1	2	5	4	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	4	4	45
8	5	1	1	1	2	5	4	1	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	3	3	41
9	5	1	1	1	2	5	4	1	3	1	1	3	1	3	2	2	1	2	1	4	44
10	5	1	1	1	2	5	4	1	3	1	1	3	2	1	3	2	1	1	2	4	44
11	5	1	1	1	2	5	4	1	3	1	1	2	1	3	1	1	1	2	3	3	42
12	5	3	1	1	1	4	4	1	3	1	1	2	1	3	2	1	1	1	4	4	44
13	5	3	1	1	1	4	4	1	4	1	1	3	1	3	5	2	1	2	3	4	50

ITEMS																					
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SUMA
14	5	1	1	1	1	2	4	1	4	1	1	3	2	2	4	3	1	1	2	4	44
15	5	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	4	39
16	5	1	1	1	1	1	4	1	3	1	2	3	1	2	5	1	1	1	2	4	41
17	5	1	1	1	1	1	4	1	5	1	3	2	1	2	2	1	2	1	1	4	40
18	5	1	1	1	1	1	4	2	5	1	1	3	1	1	2	1	2	1	3	4	41
19	5	1	1	1	1	1	4	1	5	1	2	2	1	3	1	1	2	2	3	4	42
20	5	1	1	1	2	5	4	2	5	1	3	3	1	2	1	1	1	2	3	4	48

ITEMS																					
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SUMA
21	5	1	1	1	1	5	4	1	5	1	3	2	1	3	4	1	1	1	4	4	49
22	5	1	1	1	2	5	4	1	2	1	3	3	1	3	4	2	2	2	3	4	50
23	5	1	1	1	1	5	4	2	1	1	2	3	1	4	3	2	1	2	5	4	49
24	5	1	1	1	1	5	4	2	1	1	1	2	1	3	3	2	2	2	1	4	43
25	5	1	1	1	1	3	4	2	3	1	1	3	1	3	3	2	2	1	2	4	44
26	5	1	1	1	1	3	4	1	3	1	2	3	1	2	2	2	2	1	3	4	43
27	5	3	1	1	1	2	4	1	3	1	1	3	1	1	1	2	2	1	2	4	40

ITEMS																					
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SUMA
28	5	2	1	1	2	1	4	1	3	1	2	2	1	1	1	2	1	1	3	4	39
29	5	1	1	1	2	1	4	1	3	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	4	37
30	5	1	1	1	2	1	4	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	5	40
31	5	1	1	1	2	1	4	2	3	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	5	41
32	5	1	1	1	2	1	4	2	3	1	1	2	1	2	2	3	1	1	3	3	40
33	5	1	1	1	2	5	4	2	3	1	1	2	1	2	2	4	1	4	1	4	47
34	5	1	1	1	2	5	4	1	3	1	1	2	1	3	2	3	1	1	3	4	45

ITEMS																					
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SUMA
35	5	1	1	1	2	5	4	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	4	43
36	5	1	1	1	2	5	4	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	4	43
37	5	1	1	1	2	5	4	2	3	1	2	2	1	1	1	2	2	1	4	4	45
38	5	1	1	1	2	5	4	1	3	1	2	2	1	1	1	2	2	1	3	4	43
39	5	1	1	1	2	5	4	2	3	1	2	2	1	1	4	2	1	1	2	4	45
40	5	1	1	1	2	4	4	1	3	1	2	2	1	2	5	2	2	2	1	5	47
41	5	2	1	1	2	2	4	2	3	1	2	2	1	3	4	2	1	1	3	4	46

ITEMS																					
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SUMA
42	5	1	1	1	2	4	4	2	3	1	2	2	1	2	5	2	2	2	2	3	47
43	5	1	1	1	2	4	4	2	3	1	2	2	1	1	3	2	1	2	2	4	44
44	5	1	1	1	2	4	4	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	4	43
45	5	1	1	1	2	3	4	1	3	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	4	41
46	5	1	1	1	2	3	4	1	3	1	3	2	1	2	2	2	2	1	2	4	43
47	5	1	1	1	2	3	4	1	3	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	4	41
48	5	1	1	1	2	3	4	1	3	1	3	3	1	1	1	2	2	2	2	4	43

ITEMS																					
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SUMA
49	5	1	1	1	2	3	4	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	3	4	42
50	5	1	1	1	2	1	4	1	3	1	3	3	1	1	5	2	1	4	3	4	47
51	5	1	1	1	2	1	4	1	3	1	2	2	1	2	4	2	1	1	2	5	42
52	5	1	1	1	2	1	1	1	3	1	3	3	1	1	2	2	1	1	3	4	38
53	5	1	1	1	1	1	1	4	4	1	2	3	1	2	1	2	2	2	1	4	40
54	5	1	3	1	2	5	2	1	4	1	2	3	1	3	1	2	4	2	3	5	51
55	5	1	1	1	2	5	4	1	3	1	3	2	3	2	4	2	4	4	1	4	53

ITEMS																					
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SUMA
56	5	3	1	1	2	5	2	1	4	1	2	3	1	1	4	2	4	2	3	4	51
57	5	1	5	1	2	5	3	3	3	3	2	3	1	4	4	4	2	1	1	5	58
58	5	1	2	1	1	3	1	1	4	2	2	2	1	1	3	2	1	1	1	4	39
59	5	1	1	1	2	5	3	1	4	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	46
60	5	1	1	3	2	5	4	1	3	2	1	2	1	4	3	2	4	1	3	4	52
61	5	2	1	3	2	5	3	1	3	2	2	3	3	1	3	2	2	4	3	4	54
62	4	3	4	1	2	2	4	3	3	1	2	2	1	2	2	4	1	2	3	4	50

ITEMS																					
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SUMA
63	5	1	1	1	2	2	4	1	3	3	4	3	1	2	2	2	2	2	3	4	48
64	5	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	4	34
65	5	4	2	1	2	3	4	3	3	3	4	2	1	2	2	2	4	2	3	4	56
66	5	1	4	1	3	3	4	1	3	1	3	2	1	1	3	2	1	1	1	5	46
67	5	1	1	1	2	5	5	1	3	1	5	2	4	2	1	4	1	4	3	4	55
68	5	4	1	1	5	5	4	1	3	3	2	2	1	3	4	2	3	2	3	5	59
69	5	4	4	4	2	5	4	3	3	4	4	2	3	2	1	4	1	3	3	4	65

ITEMS																					
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SUMA
70	5	3	3	3	4	5	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
VARIANZA	0,014	0,669	0,683	0,283	0,418	2,791	0,62	0,523	0,494	0,47	0,799	0,269	0,47	0,793	1,391	0,614	0,814	0,768	0,875	0,193	

Elaborado por: Los autores.

ANEXO 4. EVIDENCIAS SOBRE LA RECOLECCIÓN DE DATOS MEDIANTE LA REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA



Foto 2. Pasaje Comercial San Cayetano.



Foto 3. Parte interior del Pasaje Comercial San Cayetano.



Foto 4. Dueños de los locales respondiendo a las preguntas.



Foto 5. Aplicación de la encuesta.



Foto 6. Trabajadores contestando a las preguntas.