

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**Reflexiones de los empresarios ferreteros en la región Puno en
tiempos de pandemia**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Por:

Carmen Aleman Quispe
Tiffany Rosemary Paredes Vega
Erica Yanit Calizaya Ticona

Asesor:

Mtra. Karen Yosio Mamani Monroy

Juliaca, octubre de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Karen Yosio Mamani Monroy, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“REFLEXIONES DE LOS EMPRESARIOS FERRETEROS EN LA REGIÓN PUNO EN TIEMPOS DE PANDEMIA”** constituye la memoria que presenta las Bachilleres **Carmen Aleman Quispe, Tiffany Rosemary Paredes Vega y Erica Yanit Calizaya** Ticona para obtener el título de Profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 13 días del mes de octubre del año 2022.



Mtra. Karen Yosio Mamani Monroy

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 17 día(s) del mes de octubre del año 2022 siendo las 09:30 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

c.p.c. Nelly Rosario Morona Leyva, el (la) secretario(a): Dr. Jorge Alejandro

Sánchez Carcer y los demás miembros: Mg. Ruth Elizabeth

Villa fuerte Alcantara y el (la) asesor(a) Mtra. Karen Yorio

Mamani Monroy con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

Reflexiones de los empresarios ferreteros de la región de Puno en tiempos de pandemia

del(los) bachiller(es): a) Alemán Quispe Carmen

b) Paredes Vega Tiffany Rosemary

c) Calizaya Ticona Erica Yanit

conducente a la obtención del título profesional de:

Contador Público

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Alemán Quispe Carmen

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>18</u>	<u>A-</u>	<u>Muy Bueno</u>	<u>Sobresaliente</u>

Bachiller (b): Paredes Vega Tiffany Rosemary

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>18</u>	<u>A-</u>	<u>Muy Bueno</u>	<u>Sobresaliente</u>

Bachiller (c): Calizaya Ticona Erica Yanit

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>18</u>	<u>A-</u>	<u>Muy Bueno</u>	<u>Sobresaliente</u>

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a

Asesor/a

Bachiller (a)

Miembro

Bachiller (b)

Miembro

Bachiller (c)

Jorge Alejandro
Secretario/a

ÍNDICE GENERAL

Resumen:.....	6
Abstract:.....	7
Introducción.....	8
Materiales y Métodos (METODOLOGIA).....	11
Resultados.....	14
Experiencias relacionadas.....	17
Discusiones.....	28
Conclusiones.....	30
Referencias.....	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	26
<i>Análisis de palabras frecuentes</i>	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	13
<i>Fases de la investigación</i>	13
Figura 2.....	15
<i>Análisis de redes de códigos – interacción 1</i>	15
Figura 3.....	17
<i>Análisis de redes de códigos – interacción 2</i>	17
Figura 4.....	19
<i>Análisis de redes de códigos – interacción 3</i>	19
Figura 5.....	21
<i>Análisis de redes de códigos – interacción 4</i>	21
Figura 6.....	22
<i>Análisis de redes de códigos – interacción 5</i>	22

Figura 7	23
<i>Análisis de redes de códigos – interacción 6</i>	23
Figura 8	24
<i>Análisis de redes de códigos – interacción 7</i>	24
Figura 9	25
<i>Análisis de redes de códigos – interacción 8</i>	25
Figura 10	27
<i>Análisis de polaridad de sentimiento</i>	27

Reflexiones de los empresarios ferreteros de la región de Puno en tiempos de pandemia

Reflections of the hardware businessmen of the Puno region in times of pandemic

Quispe Aleman, Carmen Autor¹, Paredes Vega Tiffany Rosemary Autor²,
Calizaya Ticona Érica Autor³¹

¹EP Contabilidad, Facultad Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

Resumen:

En el Perú como en el resto del mundo, las actividades económicas están relacionadas con la apertura y mantenimiento de la fuente de renta, la contratación y sustento del personal, la búsqueda y mantenimiento de liquidez, la adquisición de mercadería, entre otros, la finalidad es la manutención y sobrevivencia del empresario, su prole y todos los que de él dependen. El objetivo del presente trabajo fue describir las reflexiones de los empresarios ferreteros de la ciudad de Juliaca en tiempos de pandemia. Para lograr el objetivo se utilizó el enfoque cualitativo, y a través de una investigación descriptiva de carácter fenomenológico, cuyo instrumento fue la entrevista, se identificó y validó las situaciones propuestas en el objetivo de la investigación. Como consecuencia, este trabajo evidencia circunstancias que permitieron la sobrevivencia de los empresarios del sector y sus colaboradores, así como de las familias de sus representantes, en los tiempos de pandemia, exponiendo también, las habilidades y destrezas que utilizaron para sostenerse en el proceso frente a la nueva realidad económica.

Palabras clave: Reflexiones, Ferreterías, COVID-19, Estrategias, Sobrevivencia,

Abstract:

In Peru, as in the rest of the world, economic activities are related to the opening and maintenance of the source of income, the hiring and support of personnel, the search for and maintenance of liquidity, the acquisition of merchandise, among others, the purpose is the maintenance and survival of the businessman, his offspring and all those who depend on him. The objective of this study was to describe the reflections of hardware businessmen in the city of Juliaca in times of pandemic. In order to achieve the objective, the qualitative approach was used, and through a descriptive research of phenomenological character, whose instrument was the interview, the situations proposed in the objective of the research were identified and validated. As a consequence, this work evidences circumstances that allowed the survival of the businessmen of the sector and their collaborators, as well as the families of their representatives, in the times of pandemic, exposing also, the abilities and skills that they used to sustain themselves in the process in front of the new economic reality.

Keywords: Key words: Reflections, Hardware stores, COVID-19, Strategies, Survival.

Introducción

En diciembre de 2019, China revela ante la Organización Mundial de la Salud – OMS, el descubrimiento de una enfermedad que afecta al sistema respiratorio, inicialmente se la reconoció como una variante del SARS, la misma que posteriormente fue denominada como COVID- 19, un nuevo tipo de coronavirus, que se presentó como una enfermedad altamente contagiosa (OMS, 2020). A raíz de ello, muchos países del orbe adoptaron medidas sanitarias como “la cuarentena”, una medida para mitigar el contagio, sin embargo, esta acción ha ocasionado consecuencias negativas a nivel económico y financiero en el contexto empresarial (Mamani, Tito y Carranza, 2021). Antes de la pandemia, el comercio era fluido y presencial, en donde ambos agentes, comprador y vendedor, interactuaban directamente en los procesos comerciales, de compra, venta, cancelación, depósitos por conceptos de anticipo, entrega de comprobantes de pago, procesos de abastecimiento de las mercancías u otras operaciones (Álvarez, Morán, y Baque 2020).

Para la adopción de medidas de control sanitario, y evitar la suspensión total de las actividades productivas, los organismos encargados dividieron a los sectores económicos en tres estratos: fuertes, significativos y moderados. Entre las actividades consideradas de impacto “fuerte” estuvieron las de servicios de turismo, industria cultural y tradicional, hoteles, restaurantes, comercio, reparación de bienes, transportes, moda, vehículos automotores y partes entre otros; las de impacto “significativo” fueron los vinculados al rubro de minería, electricidad, gas, agua, construcción y materiales para la construcción, actividades financieras, ventas de muebles y madera, industria química, electrónica, maquinaria y equipo. Y las de impacto moderado fueron la agricultura, ganadería, pesca, producción de alimentos para mercado interno, insumos y equipos médicos,

medicamentos, telecomunicaciones y envases (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEALC], 2020).

Como se aprecia, el “confinamiento”, obligó a la mayoría de negocios a suspender la atención presencial en sus establecimientos ubicados como puntos de venta, autorizando básicamente a los negocios de nivel moderado, los que proveyeron productos de primera necesidad, productos farmacéuticos y la prestación de servicios básicos y de salubridad, mermando de forma inminente la liquidez en los negocios no autorizados, cuyas consecuencias los obligaron, inclusive, a prescindir de su personal.

Tal situación afectó también a las grandes corporaciones; al respecto diversos autores internacionales alegan que la pandemia no sólo provocó la ausencia de ingresos sino también ocasionó cierres de establecimientos, despidos de trabajadores, falta de mano de obra, dificultad a los accesos a financiamiento entre otros. En su artículo desarrollado por Núñez, Olivares y López (2021) manifiestan que la pandemia ha desestructurado la cadena de suministros a nivel mundial, recomendando la adaptación a un modelo de negocio novedoso; García, Pérez y Navarrete (2020) sugiere un replanteamiento de estrategias y a la proactividad y resiliencia.

De otro lado, y con el afán de mitigar las consecuencias negativas ocasionadas por el cierre obligatorio de los establecimientos comerciales, diversos investigadores concluyeron que la innovación fue el factor fundamental para la sobrevivencia a la crisis ocasionada, recomendando la aplicación de planes estratégicos para permanecer competitivos (Cando, Erazo, Álvarez y Rivera, 2021). Pero la innovación no es algo que se pueda adquirir en algún establecimiento comercial, ésta requiere de muchas habilidades intrínsecas y de capacidades específicas, por parte de los empresarios, como el dominio de las Tecnologías

de la Información y la Comunicación - TICs, adaptabilidad laboral, resiliencia, inteligencia emocional, entre otros (Pérez, García y García, 2021).

Al respecto, las medidas elementales que se implementaron se enfocaron en la higiene y seguridad, la comercialización a través de los denominados “delivery”, la utilización de herramientas tecnológicas, aplicativos de la web, estrategias financieras y operativas, para sobrevivir, de alguna forma, al impacto negativo que trajo la pandemia en estos sectores. Según, Machado y Carvalho (2021) para la reactivación económica, se deberá cumplir con las nuevas medidas de bioseguridad, previamente establecidos y manifestar un correcto comportamiento en el espacio público, a fin de que cada habitante contribuya a la disminución del contagio.

La revisión de la literatura evaluada corrobora que el sector construcción fue uno de los que más se han visto afectados, por la paralización de actividades, generando una situación de crisis para la sociedad y las empresas (García, 2020). Por su parte, De la Hoz, Urzola y De la Hoz (2021) manifiesta que el sector producción fue afectado debido al cierre de los centros históricos a nivel de todo el país, de similar postura es Florez (2021) al referir que los comercios básicos tuvieron que hallar formas diferentes de llegar a sus potenciales compradores.

Transcurridos los eventos emergentes que provocaron cierres, despidos masivos, incremento de deudas al sector financiero, entre otros, se estima que el restablecimiento de la economía será de manera gradual a partir del 2021 hasta el 2025 (Maldonado, Vinuesa, Oviedo y Salas 2021) sin embargo, y desde nuestra perspectiva, es menester hacer reflexiones sobre el impacto económico que ésta causó, y en especial, sobre las

actitudes de los empresarios ferreteros de la ciudad de Juliaca ante los eventos suscitados, a fin de interiorizarlos y obtener lecciones prácticas para el sector empresarial.

Los estudios citados de Mamani et al. (2021), Álvarez et al. (2020), la CEALC (2020), Núñez et al. (2021), García et al. (2020), Cando et al. (2021), Pérez et al. (2021), Machado y Carvalho (2021), García (2020), De la Hoz et al. (2021), Florez (2021) y Maldonado et al. (2021) abordaron el tema de la pandemia y de cómo ésta afectó a los sectores económicos de manera exógena, sin embargo, como se puede observar, ninguno realizó un estudio a nivel introspectivo, abordando el tema reflexivo e íntimo por el cual atravesaron los empresarios quienes fueron víctima de la inmovilización social, es por ello que el presente trabajo de investigación, a través del enfoque cualitativo, toca la problemática del sector económico denominado comercio de artículos de ferretería.

Como consecuencia, el objetivo del presente trabajo fue describir las reflexiones de los empresarios ferreteros de la ciudad de Juliaca de la región Puno ante el nuevo escenario ocasionado por la COVID-19. En ese contexto, el presente trabajo se justifica teóricamente, porque sus resultados contribuirán al conocimiento, así como al sector económico, para la mejora y crecimiento del mismo. Se justifica socialmente porque se conoce la situación de los empresarios ferreteros de la unidad de análisis, la misma que redundará en la atención necesaria al sector y, por ende, en la calidad de atención al público usuario. Su justificación práctica consiste en la importancia del trabajo investigativo, dado que existen los recursos para su realización y para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Materiales y Métodos (METODOLOGIA)

La presente investigación fue de enfoque cualitativo, de nivel descriptivo y la técnica a adoptar fue la fenomenología. Para Báez (2009) estas investigaciones son un conjunto de

cosas que se hacen para seguir la pista de los mercados y encontrar los rasgos que distinguen a las personas, consumidores, organizaciones, y a las cosas: productos, bienes, servicios, sectores económicos, sus propiedades, atributos, sean naturales o adquiridos. El objeto del enfoque cualitativo es el conocimiento de las realidades sociales y de mercados, describe los rasgos y realidades en su contexto natural. Esta investigación niega la posibilidad del conocimiento a priori, por el contrario, afirma que el conocimiento se obtiene a través de la experiencia.

Por su parte, Pérez (2004) refiere que la investigación fenomenológica trata de entender la realidad social, considerando cómo la perciben las personas. Se interesa por la comprensión personal, los motivos, valores y circunstancias que subyacen en las acciones humanas.

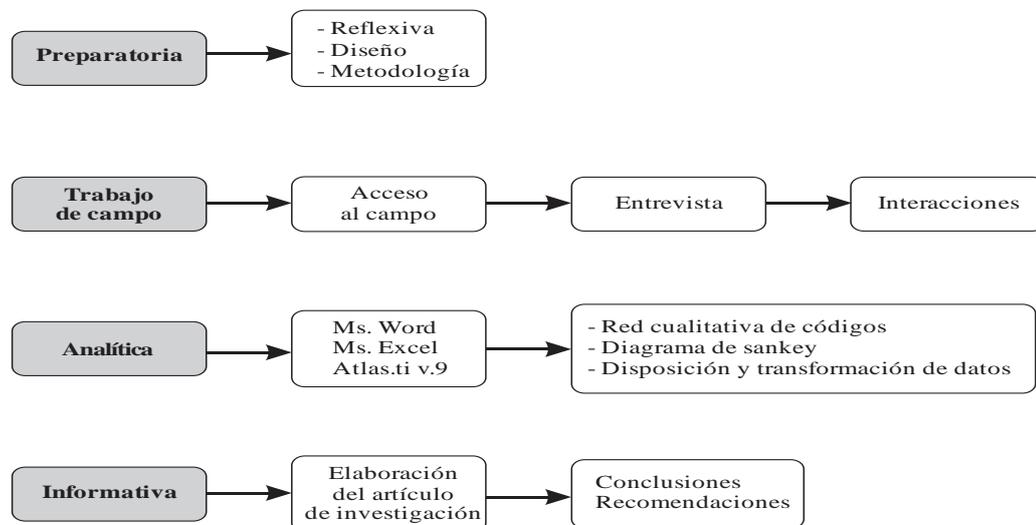
Para el presente trabajo de investigación se utilizó el método muestral no probabilístico por conveniencia. En investigación cualitativa, se suele evitar muestras probabilísticas, porque se busca buenos informantes de calidad, es decir, personas que estén bien informadas, que se encuentren lúcidas y reflexivas, para hablar ampliamente con el investigador. Según Martín y Salamanca (2007) el muestreo por conveniencia se utiliza cuando el investigador necesita que los posibles participantes se presenten por sí mismos. Es un muestreo fácil y eficiente. Por lo expuesto, para el presente trabajo de investigación se excluirá a los vendedores y/o trabajadores, solamente se entrevistará a los propietarios y/o administradores de las ferreterías de la ciudad de Juliaca.

La técnica que se aplicó para el presente trabajo de investigación fue la entrevista. En una conversación de entrevista, el investigador pregunta y escucha lo que las personas cuentan sobre su mundo. Para Kvale (2011) la entrevista en investigación cualitativa es u

lugar donde se construye conocimiento. La entrevista cualitativa busca conocimiento cualitativo expresado en lenguaje normal, no se encamina a la cuantificación. La entrevista pretende conseguir relatos matizados de diferentes aspectos del mundo de la vida del entrevistado; trabaja con palabras y no con números. En las entrevistas cualitativas, la precisión en la descripción y la rigurosidad en la interpretación del significado se corresponden con la exactitud en las mediciones cuantitativas.

Fases de la investigación

Figura 1. Fases de la investigación



Fuente propia.

La Figura 1 expone las fases que se realizó a efectos de la presente investigación.

La primera fase fue la fase preparatoria, en la que se estableció de manera reflexiva el diseño y la metodología del presente trabajo de investigación.

La segunda fase fue la de trabajo de campo, en ella se tuvo acceso al campo de trabajo de las unidades de análisis, así mismo se realizaron las entrevistas a los empresarios ferreteros de la ciudad de Juliaca, y se aplicaron 6 interacciones.

La tercera fase se denominó fase analítica, en ella se utilizaron varios programas computacionales como el Microsoft Word para las entrevistas, Microsoft Excel para la codificación de las entrevistas y el software especializado Atlas.ti para el análisis cualitativo de la información.

La cuarta y última fase se denominó fase informativa, allí con los resultados propuestos por los programas especializados, se elaboró el informe respectivo y a través de un artículo de investigación, se expusieron las conclusiones y discusiones propias del método de investigación.

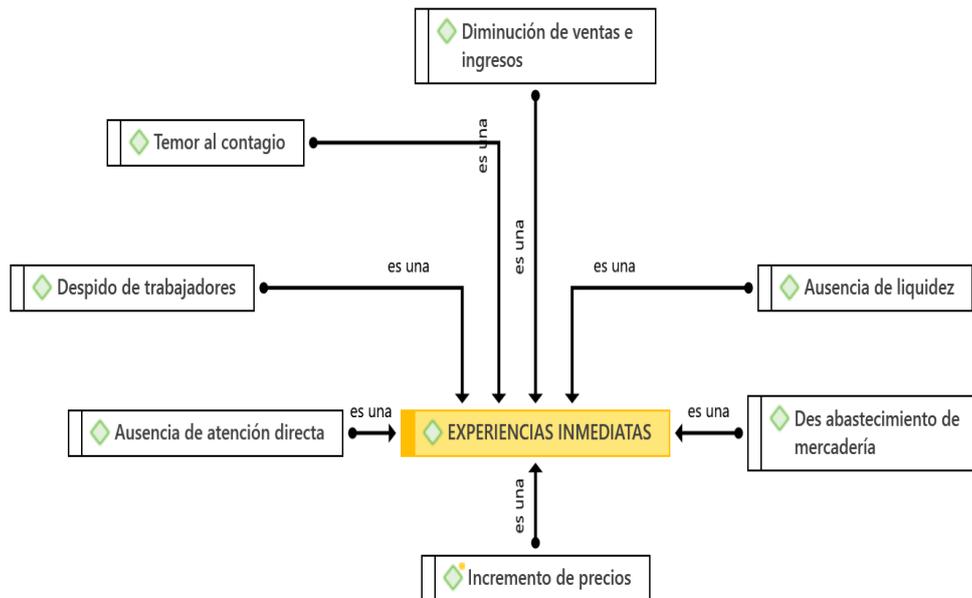
Resultados

Luego de realizar la codificación en el programa Atlas Ti, se ha designado un código a cada experiencia detectada de los empresarios ferreteros entrevistados. La misma que se ha agrupado en dos redes que muestran dos tipos de experiencias de la población encuestada; “experiencias inmediatas” y “experiencias relacionadas”.

Experiencias inmediatas

Se agrupan los códigos que muestran las experiencias vividas por los empresarios en el inicio de la pandemia, las mismas que se detallan e interpretan a continuación:

Figura 2. Análisis de redes de códigos – interacción 1



Fuente: Entrevista propia 2022.

En la Figura 2 se observan las experiencias inmediatas, codificadas, producidas por la inmovilización social en los negocios ferreteros de la ciudad de Juliaca.

Cod. 01 Ausencia de liquidez: Los entrevistados manifestaron que, debido a la orden de confinamiento, los empresarios no pudieron percibir ingresos económicos, hecho que les derivó a una ausencia de liquidez para afrontar sus pasivos inmediatos. debido al cierre obligatorio de los establecimientos comerciales.

Cod. 02 Desabastecimiento de mercaderías: originado por la inmovilización social obligatoria, el cual impidió movilizarse entre ciudades para adquirir los productos de ferretería y nadie podía transitar, al igual que los proveedores no podían hacer los envíos correspondientes, esto provocó el desabastecimiento de mercaderías en el sector.

Cod. 03 Incremento de precios: Seguido al desabastecimiento, la interrupción de vías de transportes, transacciones comerciales y la limitación de la comunicación, algunas

mercancías sufrieron un sobre costo, debido al flete, a las dificultades en las carreteras, y también a la especulación propia de estos eventos.

Cod. 04 Ausencia de atención directa: La atención personal y directa fue relegada, en algunos casos, a una atención virtual; ello provocó la disminución del flujo de efectivo, así como la disminución de la rotación del capital.

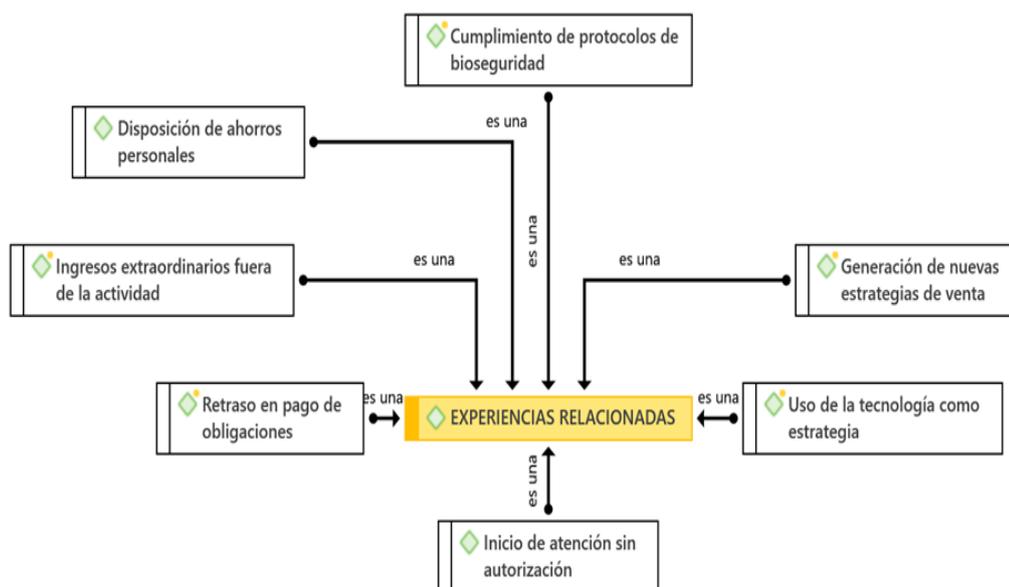
Cod. 05 Despido de trabajadores: Tanto el cierre de establecimientos, como la suspensión de la cadena de pagos, trajo consigo un déficit en las arcas de las empresas, la liquidez cuyo origen está supeditado a las transacciones comerciales, mermó debido a la inmovilización social; tanto empleadores como trabajadores tuvieron que llegar a acuerdos en común, a fin de evitar el incremento de las deudas por concepto de planilla de remuneraciones, lo que provocó la renuncia de los trabajadores, así como el despido, en algunos casos.

Cod. 06 Temor al contagio: El desconocimiento de la enfermedad por COVID-19 y también por la información brindada por los medios de comunicación, provocó en el sector ferretero, un cierre masivo de establecimientos, asimismo indujo la renuncia de muchos trabajadores por el temor de ser contagiados y llevar la enfermedad a sus hogares. Otros empresarios ferreteros que reabrieron sus negocios cambiaron la modalidad de pago por el temor de ser contagiados, las transacciones comerciales se consolidaron a través del celular, los depósitos lo realizaron por medio de transferencias bancarias o aplicaciones móviles como 'yape' o 'plin' entre otros.

Experiencias relacionadas

En esta red se está considerando aquellos códigos de interacciones de las experiencias vividas durante y a lo largo la pandemia covid-19, de la misma forma que se detallan de la siguiente manera la interpretación:

Figura 3. Análisis de redes de códigos – interacción 2



Fuente: Entrevista propia 2022.

En la Figura 3 se observan las experiencias relacionadas, codificadas, producidas por la inmovilización social en los negocios ferreteros de la ciudad de Juliaca.

Cod. 01 Uso de tecnologías: De acuerdo a los empresarios ferreteros, quienes tuvieron un cierre temporal obligado por el estado para mitigar los efectos de la COVID-19, las empresas Juliaqueñas se adaptaron a una sobre vivencia antes estos fuertes impactos, gestaron novedosas iniciativas de comercio basadas en el uso de herramientas digitales. Los aplicativos móviles y el uso del celular, así como de las tecnologías de información para poder implementar el teletrabajo, encendieron, de alguna forma, la maquinaria comercial como realizar compras y ventas online, YouTube, redes sociales, sección de

compras en Facebook, WhatsApp, blog entre otros. Tales herramientas ayudaron al empresario a generar ingresos.

Cod. 02 Generación de nuevas estrategias de venta: Seguido del uso de las tecnologías, las estrategias de venta fueron variadas, estableciéndose novedosas formas de entrega, como “pactar el lugar y el momento”, el uso de los “delivery”, el recojo en tienda, entre otros.

Cod. 03 Cumplimiento de protocolos de bioseguridad: Tanto para la entrega como para la adquisición, se tuvo que recurrir a los protocolos establecidos a nivel internacional, para mitigar el contagio del virus. Para ello, los empresarios, tuvieron que adquirir alcohol y algunos desinfectantes, pero, adicionalmente debieron proporcionar equipos de bioseguridad consistentes en mascarillas, anteojos, trajes, guantes, botas y demás establecidos en el denominado plan de vigilancia, prevención y control del COVID-19 en el trabajo.

Cod. 04 Disposición de ahorros personales: Algunos empresarios tienen la cultura del ahorro, pero, aquellos quienes contaban con este recurso, tuvieron que disponerlo, a efectos de solventar la supervivencia de sus familias, así como el cumplimiento de algunas obligaciones financieras. La realidad evidencia que aquellos quienes no contaban con el denominado ahorro, se vieron obligados a solicitar préstamos a terceros, prestamistas, familiares y cualquiera que pudiese apoyarlos en momentos emergentes como los de la pandemia por COVID-19.

Cod. 05 Ingresos extraordinarios fuera de la actividad: Los entrevistados manifestaron que no tuvieron ingresos extraordinarios, o ingresos diferentes a la fuente principal de renta.

Cod. 06 Retraso en pago de obligaciones: El cierre de los establecimientos comerciales provocó el retraso en la cadena de pagos de los prestamistas, dicha problemática también se presentó en los empresarios ferreteros de la unidad de análisis, situación que tuvo que ser normada por parte del Estado, el mismo que permitió el congelamiento, en muy pocos casos, o la postergación del pago, en la mayoría de los casos, y con los consabidos intereses que debieron ser cancelados por los mismos empresarios.

Cod. 07 Inicio de atención sin autorización: A raíz del cierre obligatorio de los establecimientos comerciales, los empresarios no pudieron generar la liquidez necesaria para cumplir con sus obligaciones contraídas, ni para llevar el sustento a sus familias; sin embargo, la necesidad era imperativa, por lo que algunos empresarios, contraviniendo a las estipulaciones emergentes, se vieron obligados a la reapertura de su negocio, por la necesidad imperante en el afán de generar ingresos, de esa manera se iniciaron las actividades comerciales a puerta cerrada, con el consabido riesgo de ser multados.

Entrevistas

Figura 4. Análisis de redes de códigos – interacción 3



Fuente: Entrevistas 2022

La Figura 4, evidencia la primera interacción con los empresarios ferreteros, de la misma se desprende la paralización a la que fueron obligados por tratarse de un sector no necesario para la sobrevivencia de la población, sin embargo, manifiestan que el gobierno se olvidó que ellos mantienen a sus familias y a las familias del personal que labora en sus instalaciones, así mismo, tienen obligaciones financieras con entidades, quienes, a decir de los entrevistados, no les han otorgado licencias ni plazos de espera, por lo que se han visto en la necesidad de apertura sus negocios, a escondidas, a puerta cerrada, como lo

manifiestan, para poder solventar los gastos de la canasta familiar y de las obligaciones financieras que contrajeron.

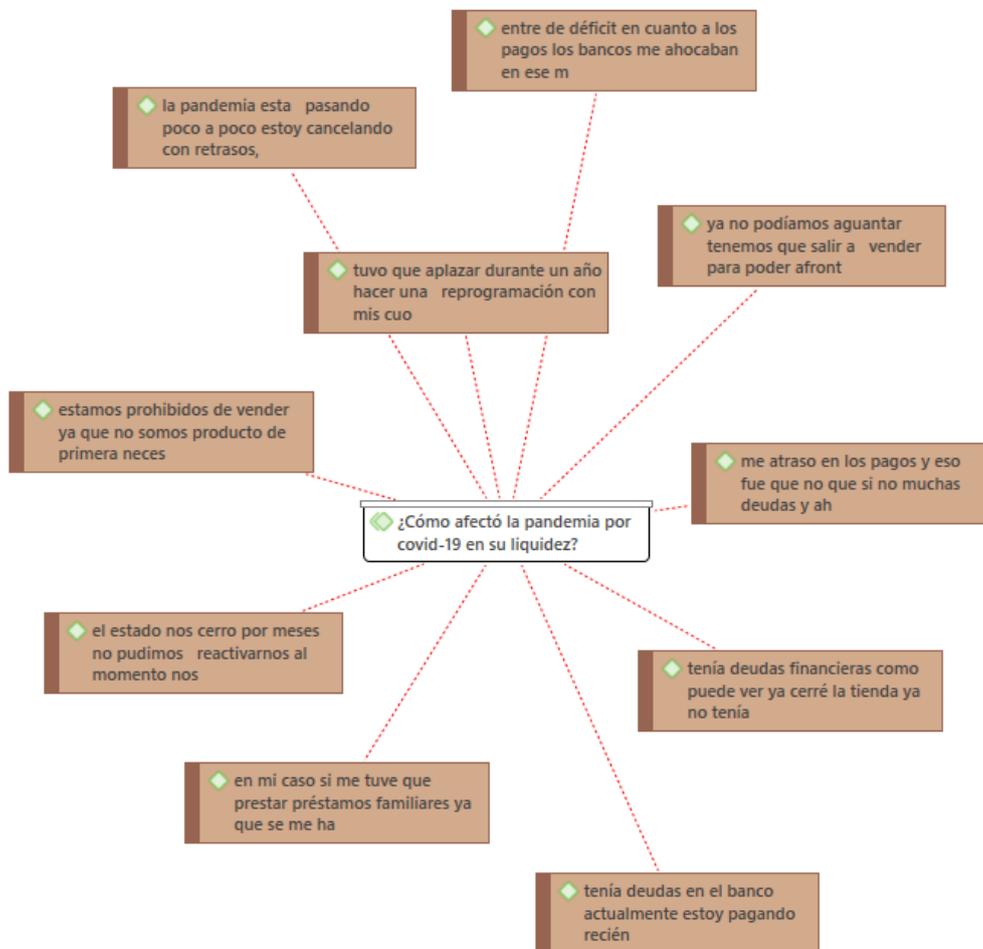
Figura 5. Análisis de redes de códigos – interacción 4



Fuente: Entrevistas 2022

La Figura 5 evidencia la segunda interacción que se tuvo con los empresarios, quienes manifestaron la problemática que tuvieron que afrontar con respecto al personal que laboraba con ellos. A decir, se vieron obligados a despedirlos, debido a que no estaban atendiendo, las ventas se redujeron a cero, los mismo que los ingresos, de tal modo que, para no endeudarse con ellos, se vieron obligados, en la mayoría de los casos, a despedirlos; algunos otros decidieron renunciar por temor al contagio.

Figura 6. Análisis de redes de códigos – interacción 5



Fuente: Entrevistas 2022

La Figura 6, muestra la tercera interacción que se tuvo con los empresarios ferreteros, de allí se desprende, con respecto a la liquidez, que la pandemia por COVID-19 afectó directamente a su liquidez, anulándola por completo obligándolos a retrasar y reprogramar sus pagos a los bancos, a sus proveedores, y en otros casos, a solicitar préstamos a familiares, para poder cumplir con sus obligaciones financieras.

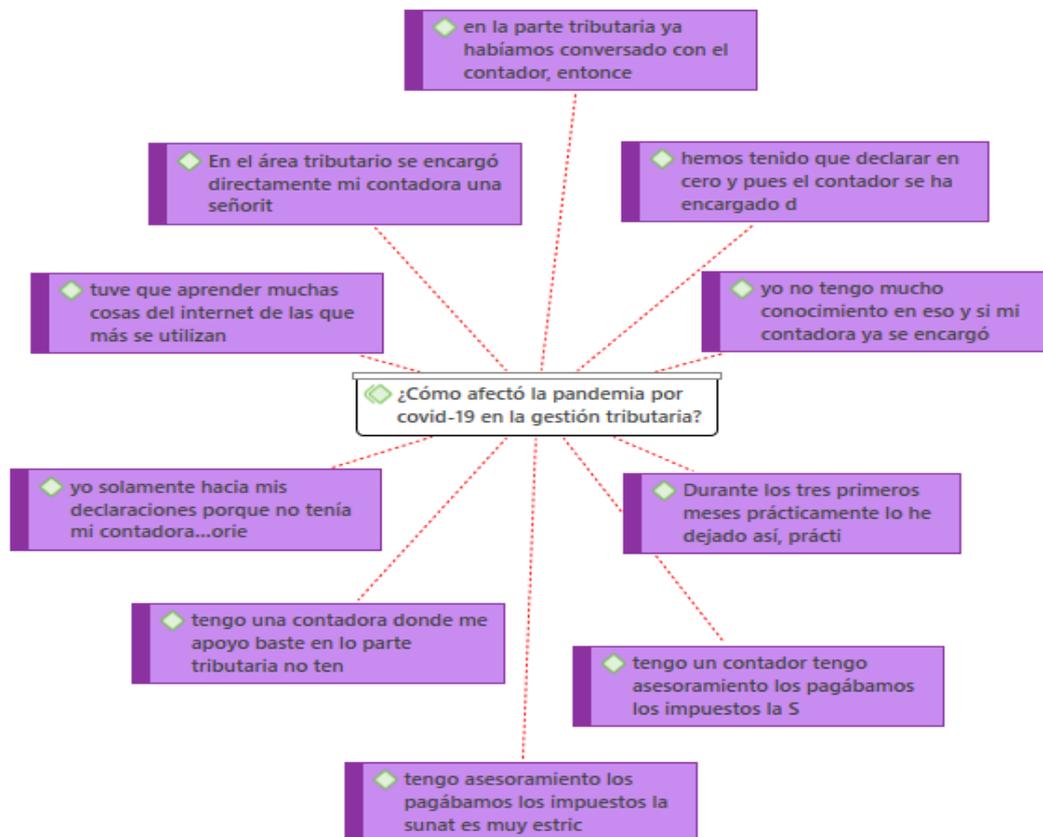
Figura 7. Análisis de redes de códigos – interacción 6



Fuente: Entrevistas 2022

La Figura 7, muestra la cuarta interacción que se tuvo con los empresarios ferreteros, de la misma se desprende que ellos, durante el tiempo que duró la inmovilización social, producto de la pandemia por COVID-19, tuvieron serias dificultades para la adquisición de su mercadería. Muchos de ellos no pudieron adquirirlas, otros tuvieron que pagar sobrecostos, especialmente en los fletes; otros definitivamente no pudieron suministrar mercadería ni tampoco venderlas, así que se vieron en la obligación de cerrar sus negocios, con los consabidos resultados negativos que esto conlleva.

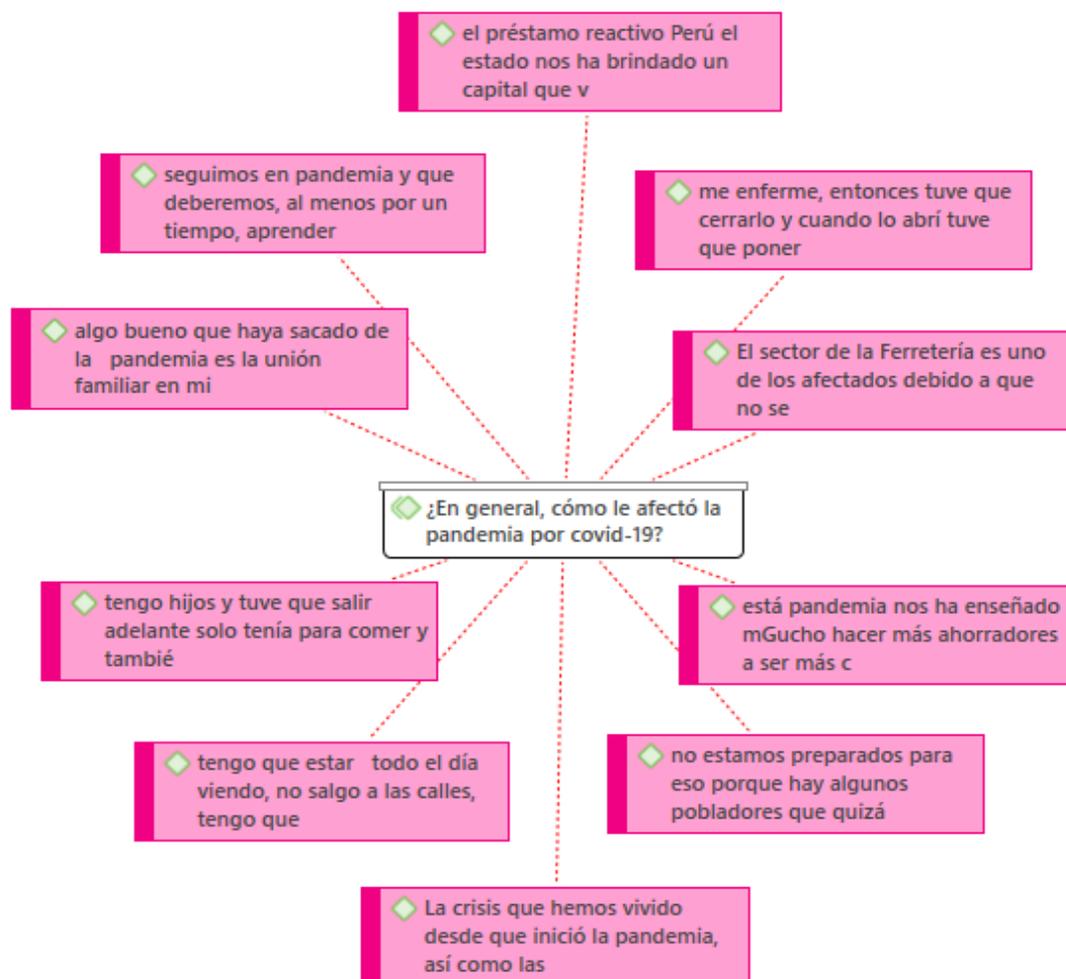
Figura 8. Análisis de redes de códigos – interacción 7



Fuente: Entrevistas 2022

La Figura 8, evidencia la quinta interacción que se tuvo con los empresarios ferreteros, quienes, a través de ella, manifestaron que, en su mayoría, los profesionales contables quienes los asesoraban antes de la pandemia, seguían asesorándolos durante la misma, solo en algunos casos tuvieron que prescindir de sus servicios, puesto que pretendían seguir cobrando sus honorarios, a pesar de que no había atención ni ventas.

Figura 9. Análisis de redes de códigos – interacción 8



Fuente: Entrevistas 2022

La Figura 9, muestra la sexta interacción que se tuvo con los empresarios ferreteros de la ciudad calcetera de Juliaca, quienes manifestaron, en algunos casos, que el programa de reactiva Perú los ayudó, otros refieren que la pandemia les enseñó a valorar a la familia; otros, se vieron obligados a ser proactivos debido a la necesidad y la carga familiar que poseen; algunos refieren que aprendieron a ahorrar; algunos tuvieron que adoptar nuevas formas de atención y así poder sobrevivir durante las épocas de pandemia.

Análisis de palabras frecuentes

Tabla 1.

Análisis de palabras frecuentes

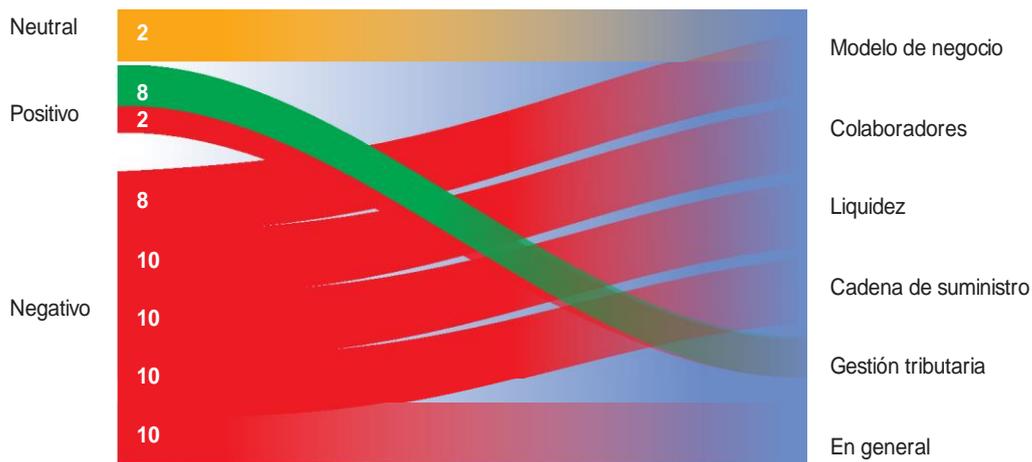
PALABRA	LARGO	FRECUENCIA	%
pandemia	8	42	15%
covid	5	26	9%
afectó	6	23	8%
trabajadores	12	18	6%
bancos	6	15	5%
clientes	8	13	4%
afecto	6	12	4%
banco	5	11	4%
sunat	5	10	3%
familia	7	9	3%
cerré	5	7	2%
gastos	6	7	2%
necesidad	9	7	2%
contadora	9	6	2%
crisis	6	6	2%
cuotas	6	6	2%
deudas	6	6	2%
atención	8	5	2%
cerrada	7	5	2%
cerrar	6	5	2%
cierre	6	5	2%
cobrar	6	5	2%
despedir	8	5	2%
dinero	6	5	2%
personal	8	5	2%
préstamo	8	5	2%
préstamos	9	5	2%
proveedores	11	5	2%

reactivación	12	5	2%
tecnología	10	5	2%
		289.00	100%

Como se aprecia en la Tabla 1, la palabra más utilizada por los entrevistados es “Pandemia”, con un 15%, las demás están por debajo de ese porcentaje, y son: COVID, trabajadores, bancos, clientes, SUNAT. La palabra despedir es mencionada 5 veces, y hace referencia al episodio que tuvieron que pasar por la ausencia de liquidez dentro de la empresa. Así mismo, la palabra préstamo se menciona 5 veces, haciendo alusión a la práctica que adoptaron de solicitar un empréstito provisional de los familiares, para subsistir.

Análisis de polaridad

Figura 10. Análisis de polaridad de sentimiento



Fuente: Entrevistas 2022

Como se aprecia en la Figura 10, los resultados del análisis de polaridad de sentimientos son los siguientes: la totalidad de entrevistados evidencian sentimientos negativos respecto a los colaboradores, liquidez, cadena de suministro, y a nivel general, 8 de los entrevistados

evidencia sentimientos negativos hacia el modelo de negocio, 2 tiene sentimientos neutrales. 8 entrevistados evidencian sentimientos positivos hacia el manejo de la gestión tributaria de sus negocios, y 2 tienen sentimientos negativos al respecto. En general, los entrevistados evidencian sentimientos negativos.

Discusiones

Los resultados del presente trabajo de investigación, son concordantes con Machado & Carvalho (2021) quien refiere que las medidas que se implementaron se enfocan en la higiene y seguridad, la comercialización, medidas tecnológicas, medidas financieras y operativas, para sobrevivir al impacto de la pandemia. Así mismo, se concuerda con las conclusiones de Pérez-Calle et al., (2021) quienes manifiestan que la pandemia ha cambiado radicalmente la competitividad de las empresas, para normalizar este entorno y hacerla competitivas, nuevamente, se requiere de capacidades específicas, como el dominio de las TICs, adaptabilidad laboral, innovación, entre otros. En el caso particular de los empresarios ferreteros de la ciudad de Juliaca, ellos tuvieron que adoptar medidas novedosas para la atención y venta de sus mercancías, recurrir a la ayuda de los hijos y familiares, quienes tienen mayor conocimiento acerca de las tecnologías de información, redes sociales y otros.

En el mismo contexto, los resultados del presente trabajo de investigación, son similares a los de Gonzales & Peres (2021) quienes manifestaron que el COVID 19 obligó a la adaptación de la empresas a una nueva normalidad; las empresas familiares son resilientes, aplicando una variedad de recursos y estrategias para la sobrevivencia durante ésta época. En el presente caso, la capacidad de adaptarse a la nueva realidad, jugó un papel sustantivo en estos negocios.

Es similar a las conclusiones de Lozano y Chiatchohua (2021) quienes manifiestan que la pandemia afectó con gravedad a las empresas, porque provocó cierres, despidos, ausencia de ingresos, falta de acceso a la información, cancelación de eventos; por lo que recomienda capacitaciones contantes, acceso a financiamientos, promoción de actividades de innovación y reactivación. En el particular caso, se tuvo que recurrir a la norma promulgada para estos efectos, la cual es la suspensión perfecta, para no incurrir en infracciones laborales.

Es concordante con la postura de Núñez et al. (2021) en el sentido de que la cadena de suministros se ha visto afectada con el sobre costo de los fletes, y en muchos casos, con la suba del producto en cuestión, la misma que afectó a las deudas que venían respondiendo los empresarios. Concordando también con García et al. (2020) los empresarios ferreteros calceteros manifestaron que su sector se vio obligado a cerrar sin mediar mayor reflexión en que ellos tienen familias a quienes deben proveer alimento y abrigo, personal que labora con ellos quienes también tienen las mismas necesidades. Este sector se vio obligado a cerrar dado que no fueron considerados como de primera necesidad.

Los resultados del presente trabajo de investigación también son concordantes con los de Cando et al. (2021) quienes refieren que la innovación es el factor fundamental para la sobrevivencia la crisis ocasionada por la pandemia, fue la innovación, por lo que recomienda la aplicación de planes estratégicos. Similar postura la evidencian los ferreteros de la ciudad de Juliaca, quienes se han tenido que reinventar, con la ayuda de los hijos y familiares, para poder subsistir durante la época de pandemia, por COVID-19. Es concordante, también, con García et al. (2021) quien refiere que la innovación será la forma más idónea para ofrecer y brindar servicios, como ofrecer productos y mantenerse vigentes en el mercado, a pesar de la crisis.

Conclusiones

La problemática generada, a nivel económico y financiero, por el COVID-19, ha trasuntado los sectores económicos, afectando a las familias de éstos, así como a las familias de sus trabajadores.

Los empresarios refieren que éstas fueron épocas de muchísima preocupación, las mismas que los han puesto a prueba, y han permitido aflorar cualidades que difícilmente creían tener, con el propósito de mantener a flote el negocio, cumplir con sus obligaciones con los proveedores, así como con los bancos, quienes no han mostrado un ápice de empatía, más por el contrario, les han reprogramado las deudas haciéndoles creer que era un beneficio, pero por el contrario, dicha reprogramación venía acompañada de intereses, que hasta la fecha viene pagando.

Otra conclusión a la que llegó el presente trabajo, está referida al valor de la familia; debido a que hasta antes de la pandemia solamente se preocupaban por el negocio y llevar la manutención de la prole, a raíz de la pandemia esta actitud ha cambiado, ellos se muestran más predispuestos a compartir más y mejores momentos con sus familiares directos, otorgándoles lo que se considera, tiempo de calidad, porque han interiorizado lo frágil que es la vida.

Se concluye que los empresarios ferreteros, a raíz de la pandemia, cuidan más el aspecto de la salud y de la alimentación, tanto de los suyos como de ellos mismos, pues refieren que con salud se pueden hacer muchas cosas, lo contrario obliga al empresario a un estado de inactividad e inoperancia.

Referencias

- Álvarez, C., Morán, J., & Baque, E. (2020). Impacto de la COVID-19 en el desarrollo económico de los micro empresarios de la ciudad de Jipijapa. *3C Empresa*. [moz-extension://f7c85410-215f-47e9-b2f0-dd986dfcad2/enhanced-reader.html?openApp&pdf=http%3A%2F%2Fid.ucdc.uoc.gr%2Fimages%2Ffiles%2FYPOERGO1%2Fparadoteo1.2.1.pdf](http://f7c85410-215f-47e9-b2f0-dd986dfcad2/enhanced-reader.html?openApp&pdf=http%3A%2F%2Fid.ucdc.uoc.gr%2Fimages%2Ffiles%2FYPOERGO1%2Fparadoteo1.2.1.pdf)
- Báez, J. (2009). *Investigación cualitativa* (ESIC Edito).
- Cando-Morales, A. L., Erazo-Álvarez, J. C., Álvarez-Gavilanes, J. E., & Rivera-Costales, J. A. (2021). La pandemia COVID- 19 en la micro empresa: Emprendimiento e Innovación. *Cienciamatria*, 7(12), 671–695. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.445>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). Impactos de la pandemia en los sectores productivos más afectados abarcarán a un tercio del empleo y un cuarto del PIB de la región. In *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*. <https://www.cepal.org/es/comunicados/impactos-la-pandemia-sectores-productivos-mas-afectados-abarcaran-un-tercio-empleo-un>
- De la Hoz, A., Urzola, H., & De la Hoz, B. (2021). Gestión operativa ante evento disruptivo covid-19 en comercializadoras de productos ferreteros, construcción, del hogar en Sincelejo. *Conocimiento Global*, 6(1), 218–232.
- Florez, R. (2021). La crisis del turismo en el Santuario Histórico de Machu Picchu frente a la pandemia del COVID 19. *Ciencia Latina, Revista Multidisciplinar*, 2215, 1017–1029.
- García-Salirrosas, E. (2020). Desempeño del teletrabajador en el sector construcción en tiempos de Covid – 19. *593 Digital Publisher CEIT*, 5–1(5), 312–324. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.356>
- García, C., Pérez, B., & Navarrete, M. del C. (2020). Las empresas ante el COVID-19. *Revista de Investigación En Gestión Industrial, Ambiental, Seguridad y Salud En El Trabajo - GISST*, 2934, 85–101.
- García, J., Tumbajulca, I., & Cruz, J. (2021). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(2), 99–110. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.2.500>

- Gonzales, C., & Péres, Á. (2021). Family business resilience under the COVID-19_ A comparative study in the furniture industry in the United States of America and Colombia. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 138-152.
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en Investigación Cualitativa* (Ediciones).
- Lozano, C., & Chiatchohua, C. (2021). El impacto del Covid-19 en las micro y pequeñas empresas de la Ciudad de México. *Sapiens Research Group EU*, 11(2), 3–9.
<https://www.cadenadesuministro.es/noticias/el-impacto-del-covid-19-en-las-empresas-de-transporte-valencianas/>
- Machado, F., & Carvalho, I. (2021). *¿Cómo pueden las empresas del sector turístico sobrevivir al COVID-19 en Portugal?*
- Maldonado, D., Vinueza, J., Oviedo, J., & Salas, A. (2021). Estrategias para reactivación económica del Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(1), 692.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/366>
- Mamani, O., Tito, M., & Carranza, R. (2021). *Estrés financiero y miedo a la COVID-19 como predictores del malestar psicológico en pequeños y medianos empresarios peruanos*. 30, 298–306.
- Martín-Crespo, C., & Salamanca, A. (2007). El muestreo en la investigación cualitativa. *NURE Investigación*, 1, 1–4.
- Núñez, J., Olivares, N., & López, N. (2021). Mecanismos de resiliencia social en micro, pequeñas y medianas empresas rurales. Una propuesta metodológica para después de los tiempos de COVID-19. *Textual*, 77, 51–87.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Coronavirus*.
- Pérez-Calle, R. D., García-Casarejos, N., & García-Bernal, J. (2021). The Spanish company in the face of COVID-19: adaptation factors to the new scenario escenario. *Retos*, 11(21), 5–24.
- Pérez, G. (2004). *Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural* (NARCEA S.A).