

CAPÍTULO IX

Servicios administrativos y de apoyo

Dayanna Espinoza Álava
Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador)
despinozaa5@est.ups.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0006-8288-9553>

Maylin del Pilar Guamán García
Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador)
mguamang10@est.ups.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0005-8402-9074>

Jenny Rosales Valencia
Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador)
jrosales@ups.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0003-3215-053X>

La presente investigación tuvo como objetivo analizar los efectos que causó la pandemia de la COVID-19 en las pequeñas y medianas empresas del sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo. Para ello se realizó un análisis de los principales ratios financieros de los años 2018 al 2022 con información obtenida de la Superintendencia de Compañías, se aplicó una investigación básica, con enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y diseño no experimental con estudios en corte longitudinal. Como principales hallazgos, la rotación de cartera presentó una leve variación en los dos primeros años antes de la afectación por la emergencia sanitaria, en el año 2018 (271,80 veces) y 2019 (368,45 veces). Se pudo evidenciar en el año 2020 (44 914,29 veces) una menor rotación en sus cobranzas,

haciendo referencia a una gestión más lenta en los pagos de clientes, lo cual afectó de manera negativa la liquidez del sector económico para atender eficazmente las necesidades financieras. Pese a ello, contaban con la capacidad suficiente para cubrir sus deudas a corto plazo. Asimismo, los indicadores utilizados nos permitirán conocer la situación en la que se encontró dicho sector según el análisis que se realizó con los indicadores de liquidez, rentabilidad, endeudamiento y gestión.

Introducción

La pandemia de la COVID-19 ha generado diversos problemas económicos en las pymes (pequeñas y medianas empresas). Debido a esto se dio el estancamiento de varias funciones administrativas y productivas, las cuales se vieron en la necesidad de proponer planes estratégicos para poder sobrellevar las distintas dificultades económicas que se presentaron por la crisis.

La COVID-19 es una enfermedad infecciosa causada por el SARS-CoV-2, con una capacidad de transmisión fácil entre las personas. A raíz de esta enfermedad, el mundo se vio expuesto a una gran crisis sanitaria, la cual llevó consigo millones de muertes, la quiebra de varios negocios, pérdidas monetarias, inflación y una caída extrema de la economía.

Como resultado de la crisis sanitaria por COVID-19, las pequeñas y medianas empresas que pertenecen al sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo, y cuya finalidad principal no es la transmisión de conocimientos especializados, sufrieron un grave estrés financiero y económico.

De acuerdo con el *Manual de Usuario CIIU* (2010), el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo comprende diversas actividades de soporte a actividades empresariales generales. Estas actividades difieren de las clasificadas en la sección M (actividades profesionales, científicas y técnicas), puesto que su finalidad principal no es la transferencia de conocimientos especializados.



Dentro del Ecuador, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2022), el número de entidades que en la actualidad tiene el país son 1 228 415, de las cuales, 8962 corresponden al sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo. Destacan las actividades de alquiler y arrendamiento, actividades de empleo, actividades de agencias de viajes y operadores turísticos. Por otro lado, también menciona que, este sector económico aportó en el año 2021 el 1,37 % a las ventas totales en el país y que para el 2022 lograron un incremento del 1,48 %.

Las empresas que forman parte del sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo, se desempeñan en actividades de alquiler y arrendamiento, empleo, agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades conexas, seguridad e investigación, servicios a edificios y paisajismo, y otras actividades de apoyo a las empresas, a cambio de una retribución o por contrato. A su vez, dichas actividades brindan otros servicios relacionados con los ya mencionados, con la intención de dar a conocer todas las actividades económicas que poseen en sus distintos niveles de desvinculación.

Las actividades de empleo se desempeñan en la búsqueda y colocación de ejecutivos o actividades que realizan los agentes de artistas individuales. No obstante, una de las principales consecuencias durante la crisis de la COVID-19, fue la desaparición de las agencias de empleo debido a la falta de búsqueda de personal, a la inexistencia de planes estratégicos en todo tipo de empresa y, sobre todo, al miedo provocado por la pandemia. Según Velasco (2023) esta actividad fue afectada por la desaceleración económica tanto en el sector público y privado ecuatoriano.

Las actividades de agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades conexas, recibieron un fuerte impacto durante la crisis sanitaria por COVID-19. Según Abarca *et al.* (2022) existió una reducción en las prácticas de actividades turísticas de 10,39 %, es decir, que hubo una disminución del 34 % del gasto promedio. Sin embargo, determinaron que para el año 2022 el turis-

mo y las agencias de viaje se verían renovados y con tendencia al crecimiento, de tal manera, que entrarán a una etapa de reflujo que ayudará al turismo nacional.

Por otro lado, realizando una resumida evaluación de lo que representan y contribuyen al Ecuador las actividades de servicios administrativos y de apoyo, podemos indicar que en función de la información proporcionada por la Superintendencia de Bancos respecto al volumen de ventas en el sector productivo pymes (2022) fue de \$216 000 000.

Así mismo, según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros las ventas totales que obtuvieron las empresas del sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo en el año 2022 fueron las siguientes: las medianas lograron 0,80 mil millones, mientras que las pequeñas lograron 0,52 mil millones. A diferencia del año 2021, las empresas medianas lograron 0,65 mil millones, a comparación de las empresas pequeñas que alcanzaron 0,45 mil millones.

Este estudio tiene como objetivo analizar, mediante técnicas y herramientas estandarizadas, la situación financiera de las empresas pertenecientes al sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo de la economía nacional en el contexto de la pandemia por COVID-19.

Además, propone demostrar como sistematizar los fundamentos teóricos, conceptuales y metodológicos, diagnosticar e identificar los factores que inciden en la situación financiera y ayudar a describir las estrategias aplicadas por las pequeñas y medianas empresas que pertenecen al sector de actividades administrativas y de apoyo en el contexto de la crisis sanitaria por COVID-19.

Marco teórico

Análisis financiero

De acuerdo con Fajardo y Soto (2017), el análisis financiero es el estudio que se realiza basándose en la información contable de las entidades, la cual se manifiesta a través de los resultados obtenidos de los estados financieros. Dicha información es poco útil si no se la interpreta correctamente, debido a que las conclusiones puedan tomar decisiones de la misma, con el propósito de obtener una mejor productividad en las empresas a través del tiempo.

El análisis financiero es la evaluación a una empresa o sector económico basada en datos históricos para planes a corto, mediano y largo plazo, obtenidos de informes anuales y, tiene una importante utilidad porque les permite comprender ampliamente los puntos exánimes, para implementar las debidas correcciones aprovechando las fortalezas.

Análisis vertical

El análisis vertical es uno de los mecanismos que se aplica en el análisis financiero de una organización. A partir de las ganancias acumuladas de períodos anteriores, se agrega la utilidad neta del ejercicio; ya que de este total se distribuye para los distintos sectores de aplicación y por diferencia. Se implementa la utilidad a disposición de los accionistas o socios, quienes podrán decidir su uso, ya sea para repartirlo o retenerlo, de esta forma, podrán observar los incrementos o disminuciones que han sufrido las partidas de los estados financieros y el superávit de capital (Nieto y Cuchiparte, 2022).

Si bien es cierto que, el análisis vertical muestra la participación de las cuentas de los estados financieros con valores porcentuales; de esta manera, se podrá obtener una percepción de la estructura estudiada. Para así, demostrar la importancia de las cuentas dentro del estado financiero.

Análisis horizontal

Se enfoca en la comparación de los estados financieros de distintos períodos, por lo que se analiza y gestiona sobre la base de la tendencia que poseen las cuentas en un transcurso de tiempo determinado. Es posible el cálculo de este análisis obteniendo la diferencia entre dos o más períodos y, por consiguiente, tener como resultados datos relevantes para examinar, con cifras reales y porcentaje partiendo de un año base (Nieto y Cuchiparte, 2022).

Es decir, el análisis horizontal busca hallar las variaciones negativas o positivas de las cuentas correspondientes a los estados financieros para la debida comparación y análisis en el rendimiento entre los períodos contables involucrados.

Razones financieras

En cuanto al criterio de Chumpitazi *et al.* (2020), las razones financieras no deben ser utilizadas de manera individual, puesto que establecen ratios que deben adicionarse con el conocimiento del sector y en que la entidad realiza sus funciones. Asimismo, el marco legal y otras variables con influencia en su eficiente progreso permitiendo contar con una evaluación más extensa sobre la salud financiera y económica de la empresa. No obstante, la importancia de implementar estas razones, tienen como objetivo analizar y estudiar detenidamente los tres factores que lo componen: liquidez, solvencia o endeudamiento y de gestión.

Razones de liquidez

Nos indica Ducuara *et al.* (2022), quienes citaron a Ortiz (2018), que los ratios de liquidez definen la capacidad que tiene una entidad para producir dinero líquido o efectivo circulante, la importancia de este indicador permite comprender la dinámica y circulación de dinero entre los negocios o un mismo mercado. Asimismo,

este ratio nos indica que los activos convertidos fácilmente en efectivo en un tiempo corto no pierden su precio real ni una importante disminución de su valor. No obstante, la liquidez permite afrontar las obligaciones a corto plazo.

Esta se divide en tres tipos: liquidez corriente, prueba ácida y prueba defensiva.

Aplicar este indicador financiero, es de suma importancia, debido a que, gracias a él, se puede determinar la capacidad que tiene una empresa de hacerle frente a todas sus deudas menores o a un año.

Razones de solvencia o endeudamiento

El indicador de solvencia, de acuerdo con Cedeño *et al.* (2021), hace referencia a la capacidad que posee una organización de hacer frente a los pasivos de corto plazo y se expresa en la adquisición de bienes que la empresa pueda adicionar para cancelar los compromisos contraídos en corto tiempo. A su vez, este indicador da a conocer el dinero que posee la entidad entre sus fondos actuales y sus cobros futuros.

Este se divide en endeudamiento, endeudamiento a largo plazo, deuda y apalancamiento financiero. Para un mejor análisis de este indicador, es importante poder compararse entre empresas del mismo sector o del mismo tamaño, ya que su tendencia puede variar.

Razones de gestión

También conocido como ratio de rotación, sirve para evaluar la operatividad de la organización en cuanto a sus ventas. Asimismo, tiende a valorar la eficiencia de sus cobros, pagos e inventario. Son de condición matemática. Padilla (2015) afirmó que este indicador financiero determina la estrategia aplicada por la empresa mediante acción, análisis de tiempo y tiempo de inversión, convirtiéndose en entradas e ingresos.

Su clasificación se detalla en rotación total de activos, rotación de activos fijos, de cartera, de tesorería, de pago a proveedores y de inventario. El indicador de gestión ayuda a analizar los distintos aspectos de una organización en cierto período.

Razones de rentabilidad

Los indicadores de rentabilidad, de acuerdo con Puerta *et al.* (2018), calcula la capacidad de la entidad para producir beneficios y así poder dividirlos entre los accionistas. Además, evalúa el resultado de las actividades para luego poder financiar las obligaciones con terceros en relación con los ingresos y patrimonio. A su vez, influye en la medición y análisis sobre la operatividad de la administración de empresa para examinar los costos y gastos, según nos indica la Superintendencia de Compañías.

Los ratios de rentabilidad se dividen en dos y son necesarios para saber cuán capaz es una empresa para enfrentar los costos y obtener beneficios. Por un lado, ROA nos permite la evaluación de la eficacia en la administración de cualquier empresa en función de sus estados financieros. Otra forma de entenderlo es que nos ayuda a evaluar la habilidad que tienen los activos para generar ganancias durante un período, y el ROE nos permite calcular la rentabilidad que se genera del patrimonio, es decir, que nos ayuda a comparar la solvencia y sostenibilidad en un período.

Estados financieros

En cuanto al criterio de Elizalde (2019), los estados financieros son informes que muestran y exponen tanto las operaciones y transacciones de una empresa como también la estructura específica de la misma. Por lo tanto, son contemplados como el producto fundamental del proceso contable de una organización, los cuales son empleados en el proceso para la correcta toma de decisiones tanto a nivel económico, productivo y financiero.



Los estados financieros cuentan con la razonabilidad de que hayan sido correctamente desarrollados acordes con los principios y normas contables, mostrando una información veraz y confiable. Además, es posible validar que los documentos son razonables mediante:

- i. una declaración de conformidad haciendo mención del realizado de forma rigurosa todos los principios y normas contables, al igual que sus estándares internacionales;
- ii. es importante manifestar la confiabilidad de la información, implementando métodos comparativos entre diferentes períodos;
- iii. notas explicativas, mostrando elementos destacados para un mejor entendimiento de las cuentas; finalmente,
- iv. implementar una auditoría externa a la entidad, con el fin de adecuar independencia y objetividad en sus conclusiones según los estados financieros (Molina, 2017).

Con respecto a lo antes mencionado, cabe destacar que los estados financieros son fundamentales dentro de una empresa, dado que reflejan los movimientos contables durante un determinado tiempo. Es trascendental para el desarrollo del análisis financiero que brinda apertura a la correcta toma de decisiones en asuntos de crédito e inversión, por lo que influye saber dominar el sistema o estructura de la entidad, su capacidad financiera, con la intención de analizar la liquidez y solvencia de la organización.

Literatura empírica

El contexto de la COVID-19 en Ecuador

De acuerdo con Velasco (2023), quien analizó el impacto de la crisis sanitaria COVID-19 en el mercado laboral ecuatoriano, su enfoque descriptivo-analítico, ayudó a detallar todas las afectaciones que sufrieron los distintos servicios por la desaceleración de la economía tanto en los sectores públicos como privados del país.

Además, permitió conocer los comportamientos e implicaciones a evaluar en la economía del Ecuador. Se definió el desempeño de los servicios por parte del PIB en el que, el transporte decreció en todos sus ámbitos, las construcciones se redujeron debido a la caída de los productos y materiales y, por supuesto, la industria del comercio decreció hasta un 7,9 % por las distintas restricciones y limitaciones de sus establecimientos.

Armijos *et al.* (2022) examinaron el comportamiento del consumidor turístico pos-COVID-19, el mismo que provocó cambios en el sector turístico, alterando el funcionamiento y la economía de las agencias de viajes. Su método se basó en el tipo descriptivo, con una recopilación de información bibliográfica a través de un cuestionario con datos cuantitativos vía online. Establecieron que, los agentes turísticos puedan adecuar sus estrategias, reactivar sus servicios hacia el consumidor y su conducta emocional y, así, mejorar el comercio de la ciudad de Machala.

Fundamentos del análisis financiero de la empresa

Morán *et al.* (2021) analizaron la gestión de riesgos financieros en empresas de servicios y las políticas adoptadas ante la amenaza de la COVID-19 en Ecuador. Gracias a su enfoque, lograron medir el riesgo financiero a través de cálculos de coeficiente de variación y el análisis Logit. Determinaron que la incidencia afectó de forma negativa a los sectores de transporte con 21,01 % y a las actividades profesionales administrativas con 13,52 %, lo que generó que la tasa de variación del PIB entre los años 2020-2021 disminuyera en 8,86 %, haciendo que el endeudamiento de estas empresas sea la variable más insegura dentro del modelo Logit. Quintero *et al.* (2022) describieron las consecuencias de la COVID-19 en la modalidad laboral de teletrabajo, logrando ser asumida como la mejor alternativa estratégica administrativa para el apoyo financiero de las pymes en Medellín. Su enfoque cuantitativo dio paso a la utilización de la herramienta técnica de encuesta, la cual sería empleada a una muestra de cien

trabajadores de pymes en la ciudad. Establecieron un impacto financiero positivo que favorecía a las pymes pese a las restricciones de la pandemia, ya que la modalidad laboral se convirtió en un sostenimiento que logró la reducción del costo y gasto.

Cuadros *et al.* (2022) identificaron la situación socioeconómica de las agencias de viaje prestadoras de servicios turísticos en el transcurso de tiempo pos-COVID-19. Las técnicas aplicadas a las agencias de viaje fueron el análisis directo y datación virtual, con un enfoque cualitativo que se dio por el efecto pandémico en el ambiente turístico.

Prospectivamente, determinan que para el año 2022 el turismo y las agencias de viaje se verían renovados con tendencia al crecimiento, de tal manera, que entrarán a una etapa de reflotamiento que ayudará al turismo nacional.

Pastor *et al.* (2022) analizaron la situación de las agencias de viajes en España, además, plantearon un manual de buenas prácticas para su recuperación. Su enfoque cuantitativo permitió la realización de una encuesta a 726 agentes de viajes, se logró observar que la situación actual daría un cambio en el mercado por su posible modelo de negocio. Determinaron que los cambios producidos por la aparición de nuevos entes en el área turística impactarían de forma positiva al futuro de las agencias de viaje.

Soto (2022) analizó que la economía mundial ha sido afectada por la emergencia sanitaria mundial a causa de la COVID-19. Su enfoque fue el análisis de los grandes efectos que se vieron reflejados en todos sectores económicos, disminuyendo así el flujo de ingreso monetario y, por consiguiente, aumentando el desempleo y la tasa de pobreza. Como resultado, determinó que uno de los sectores más afectados es el turismo, específicamente las agencias de turismo debido a que las reglamentaciones consistían en la prohibición de vuelos nacionales e internacionales, de manera tácita el turismo estaba inhabilitado como actividad económica.

Hernández *et al.* (2021) realizaron un estudio para rectificar las maneras en las que agencias de viajes se integraron a la OSDE Viajes Cuba, luego de la crisis sanitaria suscitada por el virus SARS-CoV-2. Contiene un enfoque metodológico de varias etapas, es decir, teórico e histórico, la revisión bibliográfica, la encuesta Delphi, la matriz de evaluación de factores internos y la tormenta de ideas. Como resultado, lograron identificar los posibles cambios de demanda y oferta en el escenario post-COVID-19, así como también una iniciativa de acciones para la comercialización de productos que brindan las agencias de viajes.

Por su parte, Urdaneta *et al.* (2021), consideran que las pymes mantienen un papel fundamental para el desarrollo nacional, ya que posibilitan la creación de empleo y rentabilidad. Para comprender este sector es importante saber cómo se desarrolla la variable factor empresarial, lo que afirma que los recursos materiales, humanos y financieros son esenciales para poder sostener el enfoque en el crecimiento económico, el cual contribuye al crecimiento del PIB en todos los países.

De acuerdo con lo antes expuesto, la función de las pymes es innovar la forma de trabajo y relacionarse específicamente con los sectores de comercio y algunas veces con el sector industrial. No obstante, al ser autónomos se convierten en parte esencial en la economía de un país.

Metodología

Tipo de investigación según el objeto de estudio

La investigación básica se diseña como investigación pura, técnica o dogmática. Se determina porque se origina en un marco teórico y permanece en él. El objetivo principal es aumentar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico (Muntané, 2010).

Al escoger la realización de la investigación básica, comprenderá añadir más conocimientos sobre el tema principal del presen-

te proyecto, de tal forma que, podremos llegar a entender de forma específica la problemática y, a su vez, la solución de esta, buscando respuestas y obteniendo resultados por medio de métodos.

Asimismo, la investigación básica nos podrá contribuir a contextos alternos con el fin de encontrar resoluciones que nos permitan ver de un enfoque diferente nuestra problemática.

Enfoque de la investigación

Las investigaciones cuantitativas tratan de buscar y examinar un conocimiento certero y objetivo de la realidad, es decir, una información que pueda ser observable, medible y cuantificable, para esto se necesita del concurso de la matemática y la estadística. (Huamán *et al.*, 2021)

Posterior al análisis realizado, podemos llegar a la conclusión de que nuestro enfoque investigativo es el cuantitativo, ya que hemos podido lograr indagaciones más dinámicas, comparar los datos expuestos en nuestro proceso de investigación, alcanzando solidez y precisión en la información dada. Adicionalmente, conseguir una perspectiva más profunda, para generar datos más ricos y diversos a través de múltiples observaciones obtenidas de diferentes fuentes y tipos de datos, contextos y análisis.

Alcance de la investigación

La investigación de tipo descriptivo trabaja sobre realidades de hechos y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. (Sabino, 1986)

Sobre la base de nuestro trabajo de investigación, escogimos el tipo de alcance descriptivo-explicativo, que nos muestra de qué manera podemos medir y detallar la información escogida y, asimismo, explicar por qué ocurrió o en qué condiciones se llevó a cabo. Por consiguiente, el alcance de investigación explicativo expone las causas entre las diversas variables, uniendo los métodos inductivos y deductivos.



Diseño de la investigación

La investigación o *ex post facto* no es más que cualquier investigación en la que surgen variables o asignaciones aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones imposibles de manipular (Kerlinger, 1979, citado por Valle).

De acuerdo con el diseño de nuestra investigación, consideramos la no experimental con estudios de corte longitudinal, ya que nos basamos en datos históricos y actuales para obtener información relevante que pudieran complementar con nuestras ideas. Además, al ser una segmentación que llegó al grupo de análisis en el proceso de investigación, se pudo obtener datos de diversos sectores que se complementan entre sí, logrando conectar los criterios y conocimientos de forma adecuada a nuestro proyecto.

Hipótesis general

La situación financiera de las empresas pertenecientes al sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo de la economía nacional en el contexto de la pandemia por COVID-19 es desfavorable.

Tabla 1

Número de empresas del sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo que estuvieron activas entre el año 2018 al 2022

Período fiscal	N.º de empresas
2018	1854
2019	1877
2020	1564
2021	1823
2022	1844
Promedio	1792

Nota. Recuperado de la Superintendencia de Compañías, 2023.

Tabla 2

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Fórmulas indicadores	Ítems o instrumentos
Situación financiera	El análisis financiero es la evaluación de una empresa o sector económico a partir de datos de informes anuales y datos históricos para planes de largo, mediano y corto plazo. Esto tiene importantes ventajas, ya que le permite comprender completamente los puntos exánimes, y de esta manera aprovechar las fortalezas, implementando de manera favorable las correcciones.	Liquidez	Son los activos convertidos en efectivos con facilidad en un tiempo determinado, precio real o una importante disminución de su valor.	<p>1. Liquidez corriente = $\frac{\text{activo corriente}}{\text{pasivo corriente}}$</p> <p>2. Capital de trabajo = $\text{activo corriente} - \text{pasivo corriente}$</p>	Estados financieros (SUPERCIAS, SRI)
		Solvencia	Es la capacidad que tiene una empresa para poder hacer pagos de deudas futuras y a su vez, evaluar si existen problemas financieros.	<p>1. Endeudamiento del activo = $\frac{\text{pasivo total}}{\text{activo total}}$</p> <p>2. Endeudamiento del patrimonio = $\frac{\text{pasivo total}}{\text{patrimonio neto}}$</p>	Estados financieros (SUPERCIAS, SRI)



Gestión	También llamado ratio de rotación el cual, sirve para medir la operatividad de la empresa en cuanto a sus ventas.	<p>1. Rotación de cartera = $\frac{\text{ventas}}{\text{cuentas por cobrar}}$</p> <p>2. Rotación de ventas = $\frac{\text{ventas}}{\text{activo total}}$</p>	Estados financieros (SUPERCIAS, SRI)
Rentabilidad	Permite medir los resultados favorables obtenidos por la empresa en relación con el nivel de inversión realizado para su obtención.	<p>1. ROE = $\frac{\text{ganancia neta}}{\text{patrimonio neto}}$</p> <p>2. ROA = $\frac{\text{ganancia neta}}{\text{activo total}}$</p> <p>3. Margen neto = $\frac{\text{ventas}}{\text{ganancia neta}}$</p>	Estados financieros (SUPERCIAS, SRI)

Materiales y métodos

Para hacer el análisis del presente estudio se utilizaron los estados financieros por ramas obtenidas de la Superintendencia de Compañías correspondientes a los últimos cinco períodos, comprendidos entre 2018 y 2022, de los cuales fueron seleccionados los que pertenecen al sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo.

Asimismo, para llevar a cabo el desarrollo de nuestra matriz, se realizó un debido procedimiento en el que se consideraron los valores de ventas o los ingresos brutos anuales de las pequeñas y medianas empresas (pymes) mediante la cuenta contable ingresos por actividades ordinarias. Para validar el total de empresas es necesario revisar en el portal de *ranking* de la Superintendencia de Compañías.

Por consiguiente, una vez recolectado todos los datos se procedió con el cálculo de los ratios financieros, siendo esto posible sobre la base de los resultados obtenidos de las cuentas contables: activo total, activo corriente, cuentas y documentos por cobrar no relacionadas, locales y del exterior, activo no corriente, total pasivo, pasivo corriente, pasivo no corriente, patrimonio neto, ganancia/pérdida neta del período e ingresos de actividades ordinarias.

No obstante, los ratios financieros a implementar en este estudio fueron liquidez corriente, capital de trabajo, endeudamiento del activo, endeudamiento del patrimonio, rotación de cartera, rotación de venta, ROE, ROA y margen neto.

Para concluir, Céspedes y Rivera (2019) mencionan que los ratios financieros sirven para determinar la viabilidad positiva o negativa de la empresa: con dicha información se puede tomar decisiones más acertadas, y si la empresa puede afrontar responsabilidades a corto o largo plazo.

Resultados

En este estudio realizado, se describen los indicadores que el sector de actividades de servicio administrativo y de apoyo utiliza y que tiene más importancia al analizar la información contable de las empresas que forman parte de este sector económico. Cabe recalcar que, para el desarrollo de este estudio se tomaron en consideración los indicadores financieros: liquidez corriente, capital de trabajo, endeudamiento del activo, endeudamiento del patrimonio, rotación de cartera, rotación de venta, ROE, REA y margen neto que son los más idóneos para implementar en este tipo de análisis, poseen mayor repercusión en sus tomas de decisiones.

No obstante, la comparación que realizamos está sobre la base de los períodos antes, durante y después de la COVID-19 para poder obtener datos finales del efecto causado, ya sea de forma positiva o negativa, la crisis sanitaria en el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo.

Para poder entender los resultados obtenidos de cada indicador de los sectores de las actividades de servicios administrativos y de apoyo debemos conocer los términos que se mencionan en cada tabla. La media nos explica el promedio de un conjunto de datos; la desviación estándar nos muestra la dispersión de las cifras conseguidas. A su vez, los valores tanto mínimos como máximos revelan la variabilidad entre los períodos alcanzados. Por último, la mediana nos sirve como una posición central de un conjunto de datos.

Liquidez corriente

En la tabla 3 se visualiza todos los resultados obtenidos del indicador de liquidez en el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo.

Tabla 3
Indicador de liquidez corriente

Años	Media	Desv. estándar	Mín.	Máx.	Mediana
2018	2,97	13,39	0,00	387,01	1,76
2019	4,25	35,91	0,00	859,75	1,41
2020	4,18	46,23	0,06	1284,91	1,41
2021	6,57	74,53	0,00	1666,40	1,43
2022	6,02	71,83	0,01	2129,90	1,42

Los períodos 2018 y 2019 fueron años tomados como referencia de normalidad, ya que la pandemia aún no afectaba de forma drástica los estados financieros de los sectores de las actividades de servicios administrativos y de apoyo. Se mostró un promedio entre ambos años, demostrando así, que en el 2018 pudieron pagar 2,97 veces sus deudas a corto plazo, a diferencia del 2019 con 4,25 veces. A su vez, muestra una desviación estándar muy cambiante entre un año y otro, por lo que en el 2019 existe un aumento de 35,9; mientras que en el 2018 refleja solo 13,39, debido a que los servicios debían demostrar una capacidad para poder afrontar todas las deudas.

Los años 2020 y 2021 fueron los más afectados, a pesar de eso, se explicó que los sectores de las actividades de servicios administrativos y de apoyo pudieron pagar 4,18 veces sus deudas a corto plazo en el 2020; mientras que el 2021, 6,57 veces más. No obstante, en la desviación existe una ligera variabilidad entre ambos períodos, con un aumento de 46,23 en el 2020, mientras que el incremento en el 2021 es de 74,53, demostrando así un exceso de liquidez en los dos años.

Tras la crisis sanitaria COVID-19, en el año 2022 de los sectores de las actividades de servicios administrativos y de apoyo se observó una leve disminución para cubrir sus valores a corto plazo con 6,02 veces, comparado el año anterior. Asimismo, en la desviación se reflejó una reducción de 71,83; sin embargo, también refleja un

superávit de liquidez, dando como resultado la obtención de posibles recursos ociosos en este sector económico.

Capital de trabajo

En la tabla 4 se observa los datos conseguidos del indicador de capital de trabajo en el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo.

Tabla 4
Indicador de capital de trabajo

Año	Media	Desv. estándar	Mín.	Máx.	Mediana
2018	\$171 121,14	\$685 482,63	-\$5 028 305,37	\$10 149 650,68	\$54 195,33
2019	\$159 421,23	\$813 794,04	-\$5 451 607,52	\$13 496 113,81	\$48 942,98
2020	\$216 151,59	\$1 309 513,76	-\$9 794 169,76	\$23 132 378,73	\$66 428,56
2021	\$199 517,39	\$1 065 941,45	-\$7 420 924,68	\$14 657 336,08	\$59 154,00
2022	\$190 565,77	\$1 107 409,65	-\$13 225 974,99	\$15 257 436,33	\$53 818,73

Antes de la crisis sanitaria, en los años 2018 y 2019 hubo una disminución ligera en cuanto al indicador de capital de trabajo en los sectores de las actividades de servicios administrativos y de apoyo, dando así en el 2018 \$171 121,14 y en el 2019 \$159 421,23, lo que demuestra que en el primer período hubo más capacidad para cubrir sus deudas a corto plazo. En lo que concierne a la desviación, se dio el efecto contrario, ya que hubo un aumento de \$813 794,04 en el 2019, mientras que en el año 2018 fue \$685 482,63, es decir, que el rango de dispersión es considerable.

A partir de la pandemia, se consideraron los períodos 2020 y 2021, los cuales representan \$216 151,59 y \$199 517,39 en la media, dando a entender que las pymes de los sectores de las actividades de servicios administrativos de apoyo pudieron atender sus pasivos corrientes. De la misma forma, en la desviación estándar se observaron valores elevados en ambos años, 2020 con \$1 309 513,76 y

2021 con \$1 065 941,45, significando que los sectores han usado de más sus fondos.

Tras la pandemia, los sectores de las actividades de servicios administrativos y de apoyo se han mantenido, lo que significó que, sí hubo una recuperación en la economía. En el año 2022 se observó una media de \$190 565,77, aunque se mostró una pequeña disminución respecto al año anterior, si se ha podido cubrir con los pasivos corrientes. No obstante, hubo un ligero aumento en la desviación estándar, dando como resultado una ligera variabilidad entre el año anterior con el actual de \$1 107 409,65, considerándose como una estabilidad financiera.

Endeudamiento de activo

En la tabla 5 se visualiza todos los resultados obtenidos del indicador de endeudamiento del activo en el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo.

Tabla 5

Indicador de endeudamiento de activo

Año	Media	Desv. estándar	Mín.	Máx.	Mediana
2018	0,63	0,29	0,00	3,23	0,65
2019	0,65	0,39	0,00	8,24	0,69
2020	0,65	0,32	0,00	3,53	0,67
2021	0,65	0,34	0,00	3,89	0,68
2022	0,65	0,34	0,00	4,09	0,68

Los resultados reflejados entre los años 2018 y 2019 evidencian un promedio estable, ya que el nivel de endeudamiento no es mayor a 1, lo que quiere decir que el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo no posee más deudas que activos. Da como resultado en el año 2018 una buena capacidad de 0,63 para cubrir sus deudas. Es importante mencionar que, pese a la afectación

por la emergencia sanitaria, este sector ha tratado de mantener su estabilidad en el nivel de endeudamiento en los años 2019, 2020, 2021 y 2022 con un resultado de 0,65.

Además, la desviación estándar reflejada en el período pre-COVID-19 que corresponde al año 2018 y 2019 un pequeño nivel de variabilidad entre 0,29 y 0,39, lo cual se puede considerar oportuno. Por consiguiente, el año 2020 es visible una ligera disminución de 0,32, en comparación a los años anteriores. Finalmente, en los años pos-COVID-19, que hacen referencia el período 2021 y 2022, se mantiene con 0,34, reflejando la correcta estabilidad que mantiene el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo con un correcto nivel de deudas sobre sus activos corrientes.

En la tabla 6 se refleja todos los datos adquiridos del indicador de Endeudamiento del Patrimonio en el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo.

Endeudamiento del patrimonio

Tabla 6

Indicador de endeudamiento del patrimonio

Año	Media	Desv. estándar	Mín.	Máx.	Mediana
2018	6,60	50,43	-238,53	1483,51	1,71
2019	7,74	52,86	-389,76	1016,92	1,84
2020	34,44	523,14	-519,41	14 356,99	1,68
2021	5,38	28,89	-202,41	459,46	1,61
2022	8,65	70,26	-223,77	1886,92	1,59

Antes de la crisis sanitaria COVID-19, los períodos 2018 y 2019 reflejaron una media entre 6,60 y 7,74 dando como resultado un endeudamiento regular, que puede ser sustentando con el capital de la empresa. A su vez, la desviación estándar demostró que en ambos períodos se mantuvieron relativamente similar, lo que quiere decir que

los sectores de las actividades de servicios administrativos y de apoyo tuvieron la capacidad necesaria para tener una buena financiación.

A diferencia de la época de COVID-19, en el que se mostró el gran endeudamiento que mantuvieron las empresas del sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo, ya que la diferencia entre 2020 y 2021 es amplia, siendo esto 34,44 a 5,38. En cuanto a la desviación estándar, se presentó, de la misma forma, un incremento en las deudas en el 2020 de 523,14, a lo que en el 2021 mejoró, ya que disminuyó hasta un 28,89, es decir, que en el último año las empresas pudieron financiar sus pasivos a corto plazo.

Tras la crisis sanitaria, se pudo observar una mejora de 8,65 en el 2022, por lo que el endeudamiento se mostró muy regular, no existe una gran diferente con el año anterior. Sin embargo, sobre la base de la desviación estándar, las empresas del sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo aumentaron según su último año, logrando así un 70,26 más en las deudas a corto plazo, significando que no existió una correcta financiación propia.

Rotación de cartera

En la tabla 7 se refleja todos los datos adquiridos del indicador de rotación de cartera en el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo.

Tabla 7

Indicador de rotación de cartera

Año	Media	Desv. estándar	Mín.	Máx.	Mediana
2018	271,80	3327,57	0,04	86 991,76	10,25
2019	368,45	5685,29	0,10	153 868,11	10,64
2020	44 914,29	1 135 073,67	0,12	28 737 850,00	9,23
2021	2461,27	61 996,15	0,13	1 605 960,67	10,17
2022	637,23	2488,29	0,53	15 473,01	22,94

La rotación de cartera presentó una leve variación en los dos años antes de la afectación por la emergencia sanitaria, dando como resultado en 271,80 veces en el 2018 y 368,45 veces en el 2019. Por consiguiente, en el año 2020 (44 914,29 veces) se puede evidenciar una menor rotación de cartera, lo cual hace referencia a una gestión más lenta en los pagos de los clientes, afectando de manera negativa la liquidez y la capacidad del sector de actividades de servicios administrativo y de apoyo para atender las necesidades financieras. Además, en el período pos-COVID-19 este sector económico estuvo trabajando arduamente para poder mejorar su rotación de cartera en el 2021 (2461,27 veces), estableciendo un mayor nivel de rotación en el 2022 (637,23 veces).

Rotación de ventas

En la tabla 8 se observa todos los resultados alcanzados del indicador de rotación de ventas en el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo.

Tabla 8

Indicador de rotación de ventas

Año	Media	Desv. estándar	Mín.	Máx.	Mediana
2018	4,95	31,60	0,01	985,72	2,47
2019	4,41	14,34	0,03	309,89	2,32
2020	2,45	2,91	0,03	45,31	1,81
2021	2,81	3,41	0,03	41,46	1,93
2022	3,36	5,45	0,02	74,57	2,12

En el año 2018 se puede evidenciar 4,95 veces la rotación de ventas en comparación al 2019 con 4,41 veces, lo cual tiene como resultado una pequeña disminución en la rapidez de rotación. Asimismo, lo que corresponde a la desviación estándar en el primer año se refleja una cifra de 31,60, mientras que en el 2018 también disminuye

a 14,34, pese a la reducción en el nivel de rotación los resultados muestran que el sector de actividades de servicios administrativo y de apoyo sí ha podido generar ventas superiores al valor total de sus activos.

En el 2020 ante la emergencia sanitaria por COVID-19 se refleja una rotación de ventas de 2,45 veces, lo cual pese a mostrar una menor rotación en comparación a los años anteriores, continuó reflejando un nivel estable de ventas, utilizando sus activos de manera eficiente con una desviación estándar de 2,91.

En el 2021 revela una rotación de 2,81 veces con una desviación estándar de 3,41, siendo esto un resultado relativamente caso similar en comparación al año anterior. Finalmente, en el 2022, el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo empezó a mostrar mejores resultados en su nivel de rotación de ventas, con 3,36 veces tras la afectación económica por la crisis sanitaria.

ROE

En la tabla 9 se refleja todos los datos adquiridos del indicador ROE en el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo.

Tabla 9
Indicador de ROE

Año	Media	Desv. estándar	Mín.	Máx.	Mediana
2018	0,29	0,96	-2,74	19,70	0,13
2019	0,21	1,21	-24,49	28,81	0,09
2020	0,73	5,96	-16,09	141,88	0,02
2021	0,20	0,47	-7,67	3,30	0,09
2022	0,25	0,62	-5,53	8,00	0,12

El nivel de rentabilidad en el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo durante el 2018 con 0,29 y 2019 con 0,21

refleja una pequeña disminución, también con una desviación estándar de 0,96 y 1,21. Lo cual puede ser de mucha importancia para los inversores, ya que este indicador mide su rendimiento para analizar la viabilidad de su inversión en las empresas que forman parte del sector económico en mención.

Por otro lado, en el 2020, el período más conflictivo por la emergencia sanitaria, este indicador incrementó de manera progresiva, mostrando una gran eficiencia y un nivel óptimo en su rentabilidad, con una desviación estándar de 5,96.

En el 2021 se obtuvo como resultado un REO de 0,20 con una desviación estándar de 0,47. En el 2022 es notorio el crecimiento en su rentabilidad con 0,25 en comparación al período anterior, con una desviación estándar de 0,62. De igual manera, este sector económico continúa generando beneficios a sus accionistas.

ROA

En la tabla 10 se reflejan todos los resultados obtenidos del indicador ROA en el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo.

Tabla 10
Indicador de ROA

Año	Media	Desv. estándar	Mín.	Máx.	Mediana
2018	0,08	0,12	0,00	1,14	0,04
2019	0,07	0,11	0,00	1,01	0,03
2020	0,05	0,10	0,00	0,72	0,01
2021	0,08	0,13	0,00	0,96	0,03
2022	0,09	0,15	0,00	0,98	0,03

De acuerdo con el 2018, el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo reflejó un valor de 0,8 a diferencia del

siguiente año, el cual demostró una pequeña variación de 0,07, por lo que podemos llegar a la conclusión de que el 2018 mostró ser un poco más rentable que el 2019. Según la desviación estándar, ocurrió lo mismo, 2018 con 0,12 y 2019 con 0,11, sin embargo, ambos períodos cuentan con activos rentables.

A fin de la crisis sanitaria COVID-19, en el 2020 hubo una disminución de 0,05. No obstante, en el período 2021 el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo se recuperó con 0,08, siendo así un año más rentable para el sector. En la desviación estándar, sus resultados llegaron a ser iguales con 0,03 de diferencia, es decir, 2020 con 0,10 y 2021 con 0,13, entendiéndose que este último período logró una mejor rentabilidad de sus activos.

En el período 2022 se ve una pequeña mejoría en promedio a los años anteriores de 0,09. Así como en la desviación estándar, el cual presentó un aumento de 0,15, logrando así una mayor rentabilidad según sus activos en el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo.

Margen neto

En la tabla 11 se visualizan todos los datos presentados del indicador margen neto en el sector de las actividades de servicios administrativos y de apoyo.

Tabla 11
Indicador de margen neto

Año	Media	Desv. estándar	Mín.	Máx.	Mediana
2018	0,04	0,12	0,00	2,58	0,02
2019	0,03	0,09	0,00	2,15	0,01
2020	0,03	0,07	0,00	0,72	0,01
2021	0,04	0,08	0,00	0,91	0,01
2022	0,05	0,10	0,00	1,15	0,02

Antes de que ocurriera la gran crisis mundial COVID-19, en el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo en relación con el 2018 presentó un margen neto de 0,04, es decir, que, sí existió una utilidad basándose en las ventas obtenidas en ese período, a comparación del 2019, el cual disminuyó 0,03. En la desviación estándar fue más evidente, ya que el 2019 volvió a disminuir en 0,09 a diferencia del 2018, el cual aumentó a 0,12, entendiendo que fue un año con mayor utilidad para el sector.

A partir de la pandemia, según el resultado generado por la media, el 2020 se mantuvo en relación con el año anterior con 0,03. Por otro lado, el 2021 aumentó en una pequeña proporción, es decir, que el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo mejoró en la utilidad de ese año con 0,04. A su vez, la desviación estándar también mejoró en el período 2021 con 0,08 a diferencia del 2020 con 0,07, resultando así que el año 2020 tuvo un ligero decrecimiento en sus ventas y un aumento regular en sus costos y gastos.

En el 2022 se visualizó una mejora en sus ingresos, lo cual genera una utilidad de 0,05. Ocurre lo mismo para la desviación estándar, un aumento en sus ventas y una disminución en los costos y gastos incurridos en el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo con 0,10, demostrando una rentabilidad consistente para el sector.

Conclusiones y discusión

Para Barbosa *et al.* (2020) la COVID-19 ha producido diversos cambios sustantivos como incertidumbre a nivel global. El paro disruptivo de la demanda por adquisición de bienes y servicios evidenció un impacto negativo en los circuitos comerciales mundiales, donde las cadenas han sido golpeadas de manera decisiva.

En el presente artículo académico se enfocó en el análisis de los estados financieros correspondientes a las pequeñas y medianas empresas del sector de actividades de servicios administrativos y de

apoyo, demostrando la existencia de resultados desfavorables entre los años 2020 al 2022. Lo que permite comprender la existencia de los cambios y variaciones en la situación financiera de estas empresas, reflejados durante la crisis sanitaria por COVID-19.

Sin embargo, al analizar con detenimiento el negativo impacto económico causado por la pandemia en el año 2020. Se destaca que en el sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo se alcanzó una ligera disminución en la utilidad de los estados financieros de las empresas. Lo que causó que las empresas no pudieran cubrir algunas de sus deudas a corto plazo; puesto que las cuentas y documentos por cobrar no mostraron un mecanismo apropiado, sus inversiones tenían bajo rendimiento e inclusive su capacidad de ventas no logró justificar de forma acertada sus costos y gastos.

Como conclusión final, a partir de la revisión realizada en el presente trabajo de investigación, es posible observar que las empresas del sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo, atravesaron una etapa de dudas para la toma de decisiones financieras a causa de la emergencia sanitaria en el año 2020. No obstante, es notable el cambio que se percibe en los años posteriores, entendiendo que las agencias pertenecientes a dicho sector lograron mejorar su situación financiera y alcanzar una rentabilidad equilibrada, que contribuye a fortalecer la economía del país.

No obstante, para poder identificar las acciones o factores que permitieron sobrellevar las crisis del sector de actividades de servicios administrativos y de apoyo, es necesario realizar un estudio pormenorizado en próximas investigaciones.

Referencias bibliográficas

Abarca Zaquinaula, M., Mendoza Poma, R., Álvarez Lema, F. y Sampedro Arrieta, M. (2022). Práctica de actividades turísticas antes y después del estado de excepción ocasionado por COVID-19, Ecuador. *Revista ECA Sinergia*, 13(3), 35-46. <https://acortar.link/httqzp/>



- Armijos, D., Reyes, K. y Ávila, V. (2022). Análisis del comportamiento de compra del consumidor turístico pos-COVID-19 en las agencias de viajes de la ciudad de Machala. *Ciencia, Economía y Negocios*, 5(1), 71-96. <https://acortar.link/Dz49yQ/>
- Barbosa, E., Gómez, D. y Téllez, C. (2021). *Logística e internacionalización de las empresas antes y durante la pandemia de la COVID-19. Breve revisión de literatura especializada*. <https://acortar.link/e4y075/>
- Céspedes, S. y Rivera, L. (2019). *Los ratios financieros*. <https://acortar.link/eXXEDN/>
- Chumpitazi, A., Hinojosa, B. y Díaz, O. (2022). Impacto de la COVID-19 en las empresas del sector hotelero supervisadas por la SMV. Una revisión desde la liquidez y solvencia en el período 2020. *Revista La Junta*, 5(1), 40-66. <https://acortar.link/ChEPdk/>
- Cuadros, G., Bendezú, E., Ortiz, J., Quispe, L. y García, K. (2022). El pos-coronavirus, una mirada prospectiva sobre las agencias de viajes prestadoras de servicios turísticos de la provincia de Ica – 2021. *Ciencia Latina, Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1163-1189. <https://acortar.link/NJDm98/>
- Ducua, J., Niebles, W. y Pacheco, C. (2022). *Liquidez y endeudamiento en el sector petróleo colombiano: Análisis 2011-2020*. <https://acortar.link/qzd5zv/>
- Elizalde, L. (2019). Los estados financieros y las políticas contables. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(5-1), 217-226. <https://acortar.link/rRS52z/>
- Fajardo, M. y Soto, C. (2017). *Gestión financiera empresarial*. <https://acortar.link/EYV6Pp/>
- Hernández, Y., Rodríguez, M., Sánchez, Y. y Saldaña, B. (2021). *Acciones para la comercialización de los productos de las agencias de viajes que integran la OSDE Viajes Cuba en el escenario pos-COVID-19*. <https://acortar.link/Groy00/>
- Huamán, J., Treviños, L. y Medina, W. (2021). Epistemología de las investigaciones cuantitativas y cualitativas. *Horizonte de la ciencia*, 12(23). <https://acortar.link/Z26nZ2/>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2022). *Estadísticas*. <https://acortar.link/E1Fd8i/>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Manual de Usuario CI-IU-INEC*. <https://acortar.link/ugul2Q/>
- Molina, V. (2017). Enfoque de la razonabilidad desde la perspectiva del marco regulatorio contable internacional. *Sapienza Organizacional*, 4(7), 53-74. <https://acortar.link/TKhf4I/>

- Morán, L., Pincay, N., Abrigo, O. y Rojas, L. (2021). Gestión de riesgos financieros en empresas de servicios en Ecuador ante la amenaza de la COVID-19. *Acta Universitaria*, 31, 1-18. <https://acortar.link/IRztqn/>
- Muntané, J. (2010). *Introducción a la investigación básica*. <https://acortar.link/dHeg8w/>
- Nieto, W. y Cuchiparte, J. (2022). *Análisis e interpretación de los estados financieros y su incidencia en la toma de decisiones para una pyme de servicios durante los períodos 2020 y 2021*. <https://acortar.link/ymzawR/>
- Puerta, F., Vergara, J. y Huertas, N. (2018). *Análisis financiero: Enfoques en su evolución*. <https://acortar.link/yKZvYT/>
- Quintero, S., Fernández, Y. y Álzate, A. (2022). *El impacto del COVID-19 en la modalidad laboral de teletrabajo asumida como la opción estratégica administrativa para el sostenimiento financiero de las pymes en la ciudad de Medellín-Colombia*. <http://revista.escolme.edu.co/index.php/cies/article/view/421/453>
- Rivera, J. y Pastor, R. (2022). *El rol de la agencia de viajes ante la nueva situación pos-COVID-19: decálogo de propuestas para su recuperación*. <https://acortar.link/ViGUaj/>
- Sabino. (1986). *Tipo de investigación*. <https://acortar.link/dp0uEB/>
- Soto, F. (2022). *Influencia de las agencias de viajes para impulsar el turismo como estrategia de reactivación económica pos-COVID-19*. <https://acortar.link/Hy3Nwo/>
- Superintendencia de Bancos. (2023). *Volumen de crédito*. <https://acortar.link/JWnVEM/>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2023). <https://acortar.link/nvAFPB/>
- Urdaneta, A., Borgucci, E., González, A. y Luciani, L. (2021). Función empresarial y concentración de pequeñas y medianas empresas en la provincia de El Oro-Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 776-801. <https://acortar.link/cbbJTM/>
- Valle, W. (s. f.). *Diseños de investigación no experimental*. <https://acortar.link/9M4deO/>
- Velasco, V. (2023). *Determinantes del mercado de trabajo ecuatoriano, en tiempos de crisis sanitaria de COVID-19*. [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE. <https://acortar.link/QNT1XX/>