



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Desarrollo empresarial y su efecto en la situación financiera post-pandemia en el sector turístico de la ciudad de Riobamba, 2024.

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciada en  
Contabilidad y Auditoría**

**Autor:**

Gamarra Morocho, Miryan Elizabeth

**Tutor:**

MgSc. Mariana Isabel Puente Riofrío

**Riobamba, Ecuador. 2026**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Miryan Elizabeth Gamarra Morocho**, con cédula de ciudadanía **065023188-9**, autora del trabajo de investigación titulado: **Desarrollo empresarial y su efecto en la situación financiera post-pandemia en el sector turístico de la ciudad de Riobamba, 2024**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autora de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 14 de mayo del 2026.



---

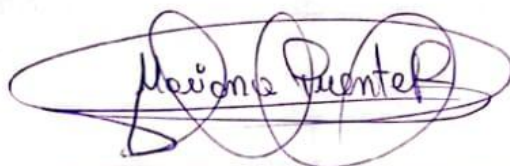
Miryan Elizabeth Gamarra Morocho

C.I: 065023188-9

## DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Mariana Isabel Puente Riofrio catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: “Desarrollo empresarial y su efecto en la situación financiera post-pandemia en el sector turístico de la ciudad de Riobamba, 2024”, bajo la autoría de Miryan Elizabeth Gamarra Morocho; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 10 días del mes de febrero de 2026.



---

Ing. Mariana Isabel Puente Riofrio, Mgs


C.I: 0603455320

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “Desarrollo empresarial y su efecto en la situación financiera post-pandemia en el sector turístico de la ciudad de Riobamba, 2024”, presentado por Miryan Elizabeth Gamarra Morocho, con cédula de identidad número 0650231889, bajo la tutoría de Msc. Mariana Isabel Punte Riofrio; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 14 días del mes de mayo de 2026.

Rosa Acosta, Msc.  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**



---

Eduardo Dávalos, Msc.  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



---

Lorena López, Msc.  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**



---



# CERTIFICACIÓN

Que, **GAMARRA MOROCHO MIRYAN ELIZABETH** con CC: **0650231889**, estudiante de la Carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"DESARROLLO EMPRESARIAL Y SU EFECTO EN LA SITUACIÓN FINANCIERA POST-PANDEMIA EN EL SECTOR TURÍSTICO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, 2024"**, cumple con el **20 %**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATIO MAGISTER**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 21 de abril de 2026.

Ing. Mariana Isabel Puente Riofrio Ph. D  
**TUTORA**

## **DEDICATORIA**

Con humildad y gratitud el presente trabajo de titulación le dedico al padre celestial, Dios, que me ha dado una bendición en todo el proceso de vida universitaria.

Esta tesis le dedico con mucho cariño y amor a mi padre Alfredo Gamarra por que fue un hombre que demostró su coraje, sacrificio y amor inquebrantable. Por enseñarme que la perseverancia y el amor pueden superar a cualquier obstáculo.

A mi querida madre, Alicia Morocho, que fue un pilar y fortaleza a lo largo de mi carrera. Tu amor, sabiduría y bondad fue mi fuente de inspiración. A través de su ejemplo de esfuerzo y responsabilidad y has guiado con amor incondicional cada paso que he dado.

A mi hermano Jefferson Gamarra, que día a día, con su amor y cariño, me ha impulsado a cumplir esta meta. Siempre serás mi inspiración para superar cualquier desafío y cada logro en mi vida siempre será para ti

¡Con todo mi cariño!

*Miryan Elizabeth Gamarra Morocho*

## AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a mi Dios quien estuvo presente en mis mejores y difíciles momentos durante esta maravillosa etapa universitaria, por llenarme de fortaleza, bendición y sabiduría para poder lograr esta meta.

A mi padre, ese hombre valiente y ejemplo de superación, quien asumió el rol de padre. A pesar de las todas las cosas, críticas de terceros, siempre supiste impulsarme hacia adelante. Esta tesis es el fruto de su esfuerzo, siendo la primera en nuestra familia en obtener un título profesional.

A mi madre, que fue y sigue siendo mi más inspiración para luchar día a día para ser cada vez mejor persona, por ser mi ejemplo para seguir, por ser una guerrera incansable que ha dado todo por sus hijos. Gracias por su esfuerzo y apoyo incondicional, por motivarme a nunca darme por vencida que pese a las adversidades siempre se puede salir adelante, ha sido mi pilar y mi inspiración a lo largo de este viaje académico.

A mi hermano Jefferson por ser el motor de mi vida, la razón por la que sigo adelante, gracias por motivarme a no rendir y sobre todo por compartir esas horas viendo videos, jugar, conversar, malas noches haciendo deberes y sobre todo por llenarme de alegría cada día.

A mis abuelas, tíos y primos quienes siempre me brindaron apoyo moral y económico, aunque desde la distancia siempre han estado apoyándome durante esta etapa de mi vida.

A mi tutora Ing. Mariana Puente, por el apoyo y paciencia que me ha brindado en la elaboración de este trabajo.

¡Con gratitud!

*Miryan Elizabeth Gamarra Morocho*

## ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA.....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR.....	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL .....	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO .....	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO.....	
ÍNDICE GENERAL.....	
ÍNDICE DE TABLA .....	
ÍNDICE DE FIGURA .....	
RESUMEN.....	
ABSTRACT .....	
CAPÍTULO I.....	15
1. Introducción.....	15
1.1 Antecedentes .....	16
1.2 Planteamiento del problema.....	16
1.2.1 Pregunta de investigación.....	18
1.3 Justificación .....	18
1.3.1 Aporte teórico.....	19
1.3.2 Aporte Practico .....	19
1.4 Objetivos.....	20
1.4.1 General.....	20
1.4.2 Especifico .....	21
1.4.3 Hipótesis .....	21
CAPÍTULO II.....	21
2. MARCO TEÓRICO.....	21

2.1	Estado de arte .....	22
2.2	Fundamento Teórico .....	26
2.2.1	Contexto económico y social del ecuador post-pandemia.....	26
2.2.2	Desarrollo empresarial.....	29
2.2.3	Situación financiera .....	33
2.2.4	Relación entre el desarrollo empresarial y la situación financiera .....	39
	CAPÍTULO III. ....	41
3.	METODOLOGIA.....	41
3.1	Métodos de investigación .....	41
3.2	Tipo de investigación.....	41
3.3	Diseño de investigación .....	41
3.4	Enfoque de investigación.....	41
3.5	Nivel de investigación .....	41
3.6	Población .....	42
3.6.1	Muestra .....	43
3.7	Técnicas de recogida de información .....	44
3.7.1	Cuestionario.....	44
3.8	Instrumento de recogida de información .....	44
3.8.1	Cuestionario.....	44
3.9	Procesamiento de datos.....	44
	CAPÍTULO IV. ....	45
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	45
4.1	Comprobación de la hipótesis.....	63
4.2	DISCUSIÓN .....	66
	CAPÍTULO V. ....	70
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	70

5.1	Conclusiones .....	70
5.2	Recomendaciones .....	71
6.	BIBLIOGRAFÍA .....	72
7.	ANEXOS .....	79

## ÍNDICE DE TABLA

<b>Tabla 1</b> Empresas turísticas de la ciudad de Riobamba.....	42
<b>Tabla 2</b> Empresas turísticas de la ciudad de Riobamba.....	47
<b>Tabla 3</b> Años de operación .....	47
<b>Tabla 4</b> Número de empleados .....	48
<b>Tabla 5</b> Innovaciones en productos o servicios desde la pandemia.....	48
<b>Tabla 6</b> Digitalización de procesos.....	50
<b>Tabla 7</b> Capacitaciones al personal.....	51
<b>Tabla 8</b> Gestión administrativa ha mejorado después de la pandemia .....	52
<b>Tabla 9</b> Acceso a líneas de financiamiento.....	53
<b>Tabla 10</b> La Empresa cubre gastos operativos .....	54
<b>Tabla 11</b> Ingresos 2024 vs Ingreso 2020 .....	55
<b>Tabla 12</b> Rentabilidad del negocio .....	56
<b>Tabla 13</b> Nivel de liquidez después de pandemia.....	57
<b>Tabla 14</b> Nivel de endeudamiento actual.....	58
<b>Tabla 15</b> Desarrollo empresarial y mejoras .....	59
<b>Tabla 16</b> Contratación de nuevo personal .....	61
<b>Tabla 17</b> Nivel de endeudamiento con relación con el 2019.....	61
<b>Tabla 18</b> Prueba de normalidad .....	64
<b>Tabla 19</b> Correlación entre desarrollo empresarial y situación financiera post-pandemia.	65

## ÍNDICE DE FIGURA

<b>Figura 1</b> Innovaciones en productos y servicios .....	49
<b>Figura 2</b> Digitalización en procesos .....	50
<b>Figura 3</b> Capacitación del personal .....	51
<b>Figura 4</b> Gestión administrativa ha mejorado después de la pandemia .....	52
<b>Figura 5</b> Acceso a líneas de financiamiento .....	53
<b>Figura 6</b> Empresa cubre gastos operativos .....	54
<b>Figura 7</b> Ingreso 2024 vs Ingresos 2020 .....	56
<b>Figura 8</b> Rentabilidad del negocio.....	57
<b>Figura 9</b> Nivel de liquidez .....	58
<b>Figura 10</b> Nivel de endeudamiento.....	59
<b>Figura 11</b> Desarrollo empresarial y mejoras .....	60
<b>Figura 12</b> Contratación de nuevo personal.....	61
<b>Figura 13</b> Nivel de endeudamiento con relación al 2019 .....	62

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar el desarrollo empresarial y su efecto en la situación financiera post-pandemia en el sector turístico de la ciudad de Riobamba durante el año 2024, considerando el contexto de recuperación económica posterior a la crisis sanitaria, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y correlacional, y se aplicó a una muestra intencional conformada por siete pequeñas empresas turísticas que proporcionaron información completa y verificable, la recolección de datos se realizó mediante un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, diseñado para medir las dimensiones del desarrollo empresarial y la situación financiera, cuya confiabilidad fue validada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,96, lo que evidenció una alta consistencia interna del instrumento; los resultados mostraron que, tras la pandemia, las empresas implementaron principalmente estrategias de reorganización interna, adaptación operativa y uso progresivo de herramientas digitales con el fin de sostener su actividad económica, se identificó una recuperación parcial de los ingresos en varias empresas; sin embargo, la rentabilidad y la liquidez presentaron comportamientos moderados, reflejando un proceso de recuperación financiera gradual y heterogéneo. El análisis de los resultados evidenció que las acciones orientadas al desarrollo empresarial incidieron de forma favorable en la situación financiera posterior a la pandemia, con efectos visibles en la estabilidad de las operaciones y en la posibilidad de afrontar los gastos básicos del funcionamiento cotidiano, aunque este impacto no se presentó de manera inmediata ni homogénea, sino que avanzó gradualmente y estuvo mediado por factores como las capacidades de gestión interna y el acceso efectivo a recursos financieros, lo que llevó a reconocer que el fortalecimiento sostenido del desarrollo empresarial se configura como un elemento determinante para impulsar una recuperación duradera y más sólida del sector turístico a escala local.

**Palabras claves:** desarrollo empresarial, situación financiera, sector turístico, post-pandemia.

## ABSTRACT

This research aimed to evaluate business development and its effect on the post-pandemic financial situation in the tourism sector of the city of Riobamba during 2024, considering the context of economic recovery after the health crisis. The study was conducted under a quantitative approach, with a descriptive and correlational scope, and was applied to an intentional sample consisting of seven small tourism companies that provided complete and verifiable information. Data collection was carried out through a structured questionnaire using a Likert-type scale, designed to measure the dimensions of business development and financial situation. The reliability of the instrument was validated using Cronbach's Alpha coefficient, obtaining a value of 0.96, which indicated high internal consistency. The results showed that, after the pandemic, companies mainly implemented internal reorganization strategies, operational adaptation, and the gradual use of digital tools in order to sustain their economic activity. Likewise, a partial recovery of revenues was identified in several companies; however, profitability and liquidity exhibited moderate performance, reflecting a gradual and heterogeneous process of financial recovery. The analysis made it possible to establish that business development exerted a positive effect on the post-pandemic financial situation, particularly in terms of operational stability and the ability to cover basic expenses, although this effect manifested progressively and was conditioned by management capacity and access to financial resources. It was concluded that strengthening business development constitutes a key factor for the sustainable recovery of the local tourism sector.

**Keywords:** business development, financial situation, tourism sector, post-pandemic

Reviewed and improved by Jacqueline Armijos



## **CAPÍTULO I.**

### **1. Introducción**

El sector turístico constituye uno de los pilares fundamentales para el desarrollo económico y social, debido a su capacidad para generar empleo, dinamizar la actividad productiva y fortalecer los ingresos locales, especialmente en ciudades intermedias como Riobamba. En el Ecuador, esta actividad ha sido históricamente un motor de crecimiento territorial; sin embargo, la pandemia de la COVID-19 provocó una de las crisis más profundas registradas en el sector, afectando de manera directa la continuidad operativa y la estabilidad financiera de empresas turísticas.

Durante el período de emergencia sanitaria, las empresas del sector turístico enfrentaron una significativa reducción de ingresos, incremento del endeudamiento, dificultades para cubrir gastos operativos y limitaciones en el acceso a financiamiento. En la ciudad de Riobamba, estas problemáticas se intensificaron debido a la escasa planificación estratégica, la limitada digitalización de procesos y la debilidad en la gestión administrativa, lo que evidenció vulnerabilidades estructurales en la situación financiera de los negocios turísticos locales.

En el escenario post-pandemia, el desarrollo empresarial adquiere un rol estratégico en el proceso de recuperación económica del sector turístico. La implementación de estrategias orientadas a la innovación, la reorganización interna, la capacitación del talento humano y la adopción progresiva de herramientas digitales se han convertido en factores clave para mejorar el desempeño financiero de las empresas. Diversos estudios coinciden en que el fortalecimiento del desarrollo empresarial incide positivamente en la rentabilidad, la liquidez y la estabilidad operativa de las organizaciones.

Desde la perspectiva contable y financiera, el análisis de la situación financiera post-pandemia permite evaluar la salud económica de las empresas mediante indicadores como la rentabilidad, el nivel de endeudamiento y la capacidad de cobertura de obligaciones. Estos indicadores reflejan no solo el impacto de la crisis sanitaria, sino también la efectividad de las estrategias empresariales implementadas para sostener la actividad económica y adaptarse a las nuevas condiciones del entorno competitivo.

En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo evaluar el desarrollo empresarial y su efecto en la situación financiera post-pandemia en las micro y pequeñas empresas del sector turístico de la ciudad de Riobamba durante el año 2024. El estudio se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, con nivel correlacional y alcance descriptivo, y sus resultados aportan evidencia empírica relevante para la toma de decisiones empresariales, el fortalecimiento de la gestión financiera y el diseño de estrategias orientadas a la sostenibilidad del turismo local.

### **1.1 Antecedentes**

La pandemia de la COVID-19 generó una contracción sin precedentes en el turismo mundial, alcanzando una caída cercana al 72% en 2020 y provocando un deterioro significativo en la estabilidad financiera de las empresas del sector. En Ecuador, la actividad turística se redujo alrededor de 60%, evidenciando debilidades estructurales en las micro y pequeñas empresas especialmente en términos de liquidez, endeudamiento y acceso a financiamiento. Este impacto expuso la necesidad de fortalecer el desarrollo empresarial mediante innovación, digitalización, planificación estratégica y una gestión financiera más eficiente, factores que se convirtieron en pilares esenciales para la recuperación económica en el período post-pandemia.

En Riobamba, un destino turístico relevante por su oferta de naturaleza y cultura, los efectos fueron particularmente visibles, reduciendo ingresos y afectando la rentabilidad de los establecimientos locales. Investigaciones recientes señalan que la limitada capacidad de las empresas para implementar estrategias de desarrollo empresarial tales como marketing digital, diversificación de servicios, planificación financiera, establecimiento de alianzas comerciales y fortalecimiento de la gestión administrativa profundizó el deterioro de su situación financiera tras la crisis sanitaria. En consecuencia, resulta pertinente analizar cómo el desarrollo empresarial se relaciona con la situación financiera del sector turístico de Riobamba en 2024, con el fin de generar evidencias que permitan fortalecer su competitividad y sostenibilidad.

### **1.2 Planteamiento del problema**

El turismo mundial alcanzó una recuperación casi total en 2024, registradas cerca de 1.400 llegadas de turistas y generó alrededor de USD 1,6 billones en ingresos, lo que representó el 99% de los niveles previos de la pandemia (ONU Turismo de Mundial,

2024). Sin embargo, esta reactivación fue desigual: Europa concentró el 56% de las llegadas globales, mientras América Latina apenas alcanzó el 99% de los niveles de 2019 (OMT del Turismo Mundial, 2023). En este escenario, Ecuador mantuvo un crecimiento inferior al promedio regional, evidenciando una fuerte dependencia del mercado americano y una vulnerabilidad acentuada ante la seguridad y la inestabilidad económica (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2024).

A nivel nacional, el turismo ecuatoriano se contrajo un 58.9% en 2020, mostrando luego una reactivación moderada con USD 1.900 millones de consumo turístico en 2023 (Ministerio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones, 2023). No obstante, la crisis de seguridad y la crisis energética de 2024 frenaron este proceso, provocando una caída de 15.73% en las llegadas internacionales (Proaño, 2025). En los cortes eléctricos y la inseguridad aumentaron los costos operativos, afectando la rentabilidad del sector. A pesar de políticas estatales como el crédito reactiva turismo, la debilidad institucional impidió fortalecer la resiliencia empresarial (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2024).

Esta debilidad estructural se reflejó en el la limita de ejecución del Plan Nacional del desarrollo (PND) 2021-2025, que alcanzó apenas el 34.9% de cumplimiento. La falta de inversión en infraestructura turística superior a USD 145 millones, redujo la competitividad territorial (Secretaría Nacional de Planificación, 2024). También, el incremento del IVA del 12% al 15% elevó un promedio de un 8% los costos de operación turística Morales et al. (2024). Esta política fiscal, aunque recaudatoria, afectó directamente la rentabilidad de las empresas del sector y redujo su capacidad de reinversión.

El análisis financiero evidenció una fragilidad persistente: una rentabilidad sobre activos (ROA) del 0.91% y un endeudamiento de 58% (Superintendencia de Compañías, 2024). Estos indicadores reflejan un déficit estructural que impide la generación de capital interno y la innovación. Aunque la razón corriente del 163.77% podría interpretarse como un indicador de estabilidad en el corto plazo, en realidad puede responder a una estrategia de conservación de efectivo ante la incertidumbre económica y bajos márgenes de rentabilidad. Este escenario muestra una estructura empresarial orientada principalmente a la supervivencia operativa más que al desarrollo sostenible del sector turístico.

En el ámbito microeconómico, la insuficiencia gerencial se considera un factor determinante de la fragilidad del sector turístico. El 68% de las MiPymes turísticas no aplican planes estratégicos y el 79% carecía de indicadores de gestión avanzada (Useche et al., 2021). Asimismo, el 62% no utiliza estrategias de marketing digital, lo que reduce su alcance y posicionamiento en mercados internacionales.

En Riobamba se concentra el 42% de la actividad turística provincial; sin embargo, la falta de gestión estratégica limita la competitividad operativa del sector. En consecuencia, la Reserva de Producción de Fauna Chimborazo apenas alcanzó el 45% de su flujo de visitantes en comparación con los niveles previos a la pandemia (DOAJ, 2024), lo que refleja una interacción crítica entre debilidades institucionales, financieras y gerenciales.

### **1.2.1 Pregunta de investigación**

¿Cuál es el efecto del desarrollo empresarial en la situación financiera post-pandemia en el sector turístico ubicado en la ciudad de Riobamba durante el año 2024?

### **1.3 Justificación**

El presente estudio aborda una problemática económica actual que afecta directamente el desarrollo productivo de la ciudad de Riobamba. Durante este período, la crisis sanitaria provocó el cierre de temporal de negocios, la disminución de flujo de visitantes y una notable reducción de ingresos, afectando la estabilidad financiera y sostenibilidad empresarial. La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020) menciona que las llegadas internacionales del turismo cayeron entre un 60% y un 80% en el 2020, lo que generó una pérdida para las economías dependientes del turismo. En Ecuador, los impactos fueron significativos: se registró una contracción superior de los USD 2.800 millones en el sector turístico, debido a la paralización de las actividades turísticas. (Albornoz et al., 2022).

Desde la perspectiva de la contaduría y auditoría, esta investigación es significativa porque analiza variables esenciales del quehacer profesional: la gestión financiera, la sostenibilidad económica y el control contable. Comprender el vínculo entre el desarrollo empresarial y la situación financiera permitirá fortalecer la toma de decisiones estratégicas, la evaluación de riesgos y la formulación de políticas de recuperación post-

pandemia- asimismo, contribuye a consolidar el papel del contador público como agente clave en la planificación económica, la auditoría de resultados y la implementación de mecanismo de transparencia financiera, pilares fundamentales para la estabilidad de las empresas turísticas de Riobamba.

### **1.3.1 Aporte teórico**

El estudio se sustenta en una revisión de investigación que respalda la relación entre desarrollo empresarial y situación financiera. Delfín y Acosta, (2020) definieron el desarrollo empresarial como un proceso integral basado en la innovación, el crecimiento y la gestión del conocimiento. Yoza et al. (2021) señalaron que el crecimiento sostenible depende de la planificación estratégica y la resiliencia empresarial Ponce y Mantuano, (2024), demostraron que una gestión financiera eficiente incide positivamente en la rentabilidad, mientras que evidenciaron que la información contable confiable es clave para el desarrollo empresarial sostenible.

La investigación se enmarca en la línea contable financiera de la carrera de contaduría pública y auditoría, al integrar enfoques de gestión empresarial, sostenibilidad económica y control financiero. Su pertinencia radica en la generación de conocimiento aplicable a la práctica profesional, aportando a la formación investigativa de futuros profesionales de Contabilidad y Auditoría sobre la reconstrucción económica local en entornos de crisis, contribuyendo a la consolidación del pensamiento científico y al fortalecimiento de la cultura de investigación en el ámbito financiero.

### **1.3.2 Aporte Practico**

El estudio aporta herramientas y estrategias que permiten mejorar la gestión financiera de las empresas turísticas en Riobamba, optimización de la rentabilidad, la liquidez y eficiencia operativa. Según la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2020), la pandemia provocó la pérdida del equilibrio equivalente de 305 millones de empleos a tiempo completo a nivel mundial, siendo el turismo uno de los sectores más afectados. En este contexto, la investigación ofrece alternativas de reactivación económica mediante la planificación contable, de control de costos y la evaluación de la rentabilidad. Sus resultados beneficiarán a empresarios, instituciones públicas y profesionales contables.

Los resultados de esta investigación serán aplicables en la formulación de políticas de fortalecimiento financiero, planes de auditoría preventiva y la estrategia empresarial orientadas a la sostenibilidad. Se espera que, en el corto plazo, las empresas turísticas adopten prácticas financieras más responsables y transparentes; en el mediano plazo, logren mayor estabilidad económica; y en el largo plazo, contribuyan al desarrollo sostenible de la economía local. El impacto esperado es la mejora de la rentabilidad empresarial, la reducción de riesgos financieros y la consolidación de un modelo de gestión resiliente que sirva de referencia para otras localidades con características similares.

El estudio es completamente viable, dado que cuenta con accesos a fuentes oficiales como el Ministerio de turismo de Ecuador, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos y reportes financieros de empresas locales. Además, la temporalidad del análisis (2020-2024) permite realizar comparaciones precisas entre las etapas pre, durante y post-pandemia. La disponibilidad de recursos metodológicos del respaldo académico institucional y el entorno local favorable para garantizar la factibilidad técnica y logística del proyecto, así como la obtención de resultados válidos y confiables

En conclusión, esta investigación no solo responde a una problemática económica vigente, sino que contribuye significativamente al fortalecimiento teórico, práctica y profesional del campo contable financiero. El estudio permitirá comprender cómo el desarrollo empresarial incide en la situación financiera de las empresas turísticas riobambeña, proponiendo estrategias aplicables para su recuperación y sostenibilidad. Además, su pertinencia académica, su impacto en la realidad local y su viabilidad metodológica confirman que este trabajo constituye un aporte valioso al conocimiento científico y la formación integral del contador auditor comprometido con el progreso económico y social del país.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 General**

- Evaluar el desarrollo empresarial y su efecto en la situación financiera post-pandemia en el sector turístico de la ciudad de Riobamba, 2024.

### **1.4.2 Especifico**

- Describir las principales estrategias de desarrollo empresarial del sector turístico tras la pandemia
- Identificar la situación financiera de las pequeñas empresas turísticas de la ciudad de Riobamba en el contexto post-pandemia
- Establecer el efecto del desarrollo empresarial en la situación financiera post-pandemia del sector turístico

### **1.4.3 Hipótesis**

El desarrollo empresarial tiene efecto en la situación financiera post-pandemia de las empresas del sector turístico en la ciudad de Riobamba durante el año 2024.

#### **Variable dependiente:**

**VD:** Situación financiera post-pandemia

#### **Variable independiente:**

**VI:** Desarrollo empresarial

## **CAPÍTULO II.**

### **2. MARCO TEÓRICO.**

El desarrollo empresarial encuentra su fundamento teórico en la teoría del desarrollo económico propuesta por Joseph Alois Schumpeter (1911), considerando uno de los principales teóricos del emprendimiento innovador. En su obra teórica de Schumpeter, innovación y determinismo tecnológico, explicó que el desarrollo surge de la innovación empresarial, entendida como la capacidad de introducir nuevas combinaciones de productos, procesos o mercados. Este proceso denominado “destrucción creativa”, impulsa el progreso económico mediante la sustitución de estructuras productivas obsoletas por otras más eficientes y competitivas. De esta manera, el desarrollo empresarial se concibe como un fenómeno dinámico que integra la creatividad de la gestión del conocimiento y la adaptación de los cambios del entorno (Montaya, 2004).

Actualmente, las teorías de Schumpeter sustentan la comprensión moderna del desarrollo empresarial como un proceso continuo de mejora, sostenibilidad y competitividad. Según Uzcátegui y Ferreira, (2023), el desarrollo empresarial implica

fortalecer la gestión financiera, la innovación y la responsabilidad social para generar valor crecimiento sostenible. Este enfoque destaca que el éxito empresarial no depende solo del capital económico, sino de la capacidad de las empresas para inventarse y responder eficazmente los desafíos del entorno, consolidando así su papel como motor fundamental del desarrollo económico local y global.

## **2.1 Estado de arte**

Según los autores, Delfín y Acosta, (2020) en su trabajo titulada Importancia y análisis del desarrollo empresarial, plantean como objetivo analizar los conceptos que integran el desarrollo empresarial, con el fin de fomentar la reflexión de los empresarios para capacitarse en cada uno de ellos. Desde un enfoque metodológico, las autoras realizan un estudio exploratorio, a partir de una revisión documental que implica la recolección, selección, análisis y presentación de la información. Concluyen que este crecimiento sea sostenible debe ser la prioridad del empresario pymes, ha destacado que la cultura organizacional, el liderazgo transformacional, la gestión del conocimiento, la innovación y el desarrollo empresarial en un entorno globalizado.

En cambio, Ponce y Mantuano, (2024) su trabajo titulada gestión financiera como herramienta para aumentar la rentabilidad de las empresas, plantea como objetivo evaluar la gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa. La metodología incluyó el enfoque descriptivo, de campo, no experimental y correlacional, combinando métodos cualitativos y cuantitativos. El estudio concluye que una gestión financiera y eficiente basada en prácticas adecuadas y análisis constantes permite optimizar recursos, reducir costos y fortalecer la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa.

Como afirma Rodríguez et al. (2025) su investigación titulada turismo digital como herramienta del desarrollo financiero en contextos democráticos emergentes, como objetivo analizar el turismo digital concebido como herramienta propicia para el desarrollo financiero en contextos emergentes. Utilizado es el de exploración documental se concluye que el éxito del turismo digital depende de la adecuación tecnológica y de la equidad en el acceso a herramientas digitales, asegurando que no solo las empresas, Se concluye que el éxito del turismo digital depende de la adecuación tecnológica y de la equidad en el acceso a herramientas digitales, asegurando que se beneficien de actividad económica turística.

De acuerdo Bote, (2021) su investigación titulada redes sociales y el desarrollo empresarial, en el contexto del COVID-19, como objetivo analizar la importancia

e influencia de las redes sociales en el desarrollo de las empresas durante la pandemia. Desde un enfoque metodológico cualitativo basado en la revisión documental y bibliográfica Para interpretar el papel de comunicación digital en la sostenibilidad empresarial. Concluye que las redes sociales son fundamentales para la interacción empresa cliente y que, en el contexto del COVID-19, su uso adecuado termina la competitividad, sostenibilidad y pertenencia de las organizaciones en mercado cada vez más digitalizado.

Según Rodríguez et al. (2024) el trabajo titulada efectos del financiamiento de las cooperativas en los ingresos de los emprendimientos turísticos de la provincia de Chimborazo período 2024. Como objetivo de este estudio fue determinar los efectos de financiamiento de las cooperativas en los ingresos del emprendimiento turístico en la provincia de Chimborazo. Se fundamentó en una investigación de campo no experimental con enfoque mixto, utilizando un muestreo estratificado, cuya muestra fue de 220 emprendimientos. Se concluye que el análisis financiero demuestra que el principal indicador del crecimiento son los ingresos de cada emprendimiento turístico durante el período analizado.

Como afirma Yoza et al. (2021) el presente estudio titulada crecimiento empresarial: estrategia de desarrollo del mercado en el sector PYMES, como objetivo analizar las estrategias del desarrollo del mercado quién permitido que muchas pymes ecuatorianas logren un crecimiento empresarial y sobre todo la sostenibilidad en el mercado. siempre Se planteó una investigación de tipo descriptivo bajo un enfoque cualitativo, no experimental, haciendo uso del método de investigación Desh Research. Se concluye que las pymes deben ser resiliente es como innovar su aplicación estratégica para mejorar su competitividad con posicionamiento y contribuir al desarrollo económico local en un entorno global cambiante.

Según Becerra et al. (2021) esta investigación titulada en el impacto financiero del COVID-19 en el turismo ecuatoriano: estrategia empresarial para la reactivación, tuvo como objetivo analizar de manera exhaustiva el impacto que el COVID-19 ha destacado en el sector turístico del país, la metodología aplicada fue cualitativa con enfoque descriptivo y modalidad de la investigación fue bibliográfico documental donde se realizó la recolección de información. Finalmente, se concluye que el sector turístico es el importante para el desarrollo del Ecuador, ya que el impacto generado por la pandemia es relevante como lo demuestra en el caso de estudio al observar una disminución en su contribución a la economía.

Según Quispe et al. (2024) su investigación denominada los costos de oportunidades para emprendedores en la ciudad de Riobamba. El objetivo de la investigación fue estimar los costos de oportunidad de los emprendedores en la ciudad de Riobamba en el año 2022. La metodología se usó el método deductivo, con un enfoque cualitativo y cuantitativo y un nivel explicativo y diseño no experimental para la recogida de información se consideró la encuesta instrumental cuestionarios. Por lo tanto, se concluye que las cosas de oportunidades inciden en los emprendimientos considerando los ingresos y egresos.

De acuerdo con los autores Valencia y Esquivel, (2022) en su estudio analiza la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible en Latinoamérica en tiempos de pandemia, plantea como objetivo analizar el impacto de la RSE como estrategia empresarial para hacer frente a las consecuencias de la pandemia en Latinoamérica. Se utilizó la metodología PRISMA, desarrollando la revisión sistemática de veintiún artículos de investigación de las principales bases de datos científicas: Scielo, Redalyc, Dialnet, y Google Académico. Se concluye que la implementación de la RSE está directamente relacionada a una mayor productividad, rentabilidad y sostenibilidad como mayores beneficios.

Como menciona De La Torre et al. (2023) en su trabajo titulado impacto de la covid-19 en la situación financiera de las empresas del sector manufacturo textil ecuatoriano. El objetivo de este artículo fue analizar el impacto de la covid-19 en la situación financiera del sector manufactura textil ecuatoriano. Por lo que se realizó un estudio de tipo descriptivo de corte longitudinal, bajo una metodología cuantitativa, se analizaron las consecuencias de la pandemia en las principales áreas, actividades operativas e información financiera. Se concluye que las empresas puedan proponer las mejores estrategias para gestionar de manera eficaz y eficiente su situación financiera, generando acciones que vayan acorde a los resultados financieros presentados.

Según Vallejo y Álvarez, (2022) su trabajo denominado como título impacto del covid-19 en la demanda turística de la Reserva de Producción de Fauna Chimborazo. Por tanto, el objetivo del presente artículo fue evaluar el impacto del COVID-19 en la demanda turística de la reserva de producción de fauna de Chimborazo. Se aplicó un enfoque cuantitativo. El diseño empleado fue no experimental y transversal. En conclusión, el COVID-19 tuvo un impacto significativo en la demanda turística de la reserva de producción fueron en Chimborazo, lo que se tradujo en la limitación en el desarrollo económico y social de los actores turísticos que trabajan dentro del área protegida

De acuerdo con Franco et al. (2022) el presente estudio titulada la investigación titulada De posicionamiento y desarrollo empresarial, caso: asociación de agricultores 11 de octubre. Trabajo tuvo como objetivo analizar de qué manera las estrategias de posicionamiento Ayuda al desarrollo empresarial de la asociación, un punto la metodología utilizada en esta investigación fue el método deductivo y el bibliográfico donde el deductivo permite tener un criterio previo sobre los estudios relacionados con las variables. El estudio concluye que debe fortalecer su posicionamiento mediante una estrategia basado en los atributos de producto centrada en la calidad, satisfacción del cliente y presencia en el mercado.

Según el autor, Guerrero et al. (2024) en su trabajo titulada en desarrollo de estrategias de gestión financiera y administrativa para la sostenibilidad empresarial, con el objetivo de como las estrategias de gestión financiera y administrativa lineales con criterios ESG momento el tiempo valoración resignarse ish instrucciones la sostenibilidad empresarial. Utilizando metodología mixta se combina revisión de literatura análisis de datos financiera de las empresas colombianas y encuestas líderes empresariales. Concluye que la sostenibilidad empresarial no solo es un imperativo ético, sino también una oportunidad para equilibrar el económico el crecimiento económico con la responsabilidad social y ambiental.

En cambio, Largo y Posligua, (2023) su investigación titulada en análisis de afectación económica en el sector turístico por la COVID-19 en el mirador de Turi en Cuenca-Ecuador, en el periodo de cero 1 de enero al 31 de diciembre del año 2020. El objetivo de este estudio se centró en examinar la informa en los que propietarios y administradores de locales comerciales sobrellevaron la pandemia y sus efectos utilizando métodos y herramientas de análisis cuantitativo. La conclusión de esta investigación señala la importancia de activar el turismo comunitario rural, colocándolo como primordial actividad económica para la población objetivo del estudio

Según Cazallo et al. (2020) el trabajo titulado en la situación financiera de las agencias de viajes en Córdoba (España). El objetivo de este trabajo es explicar la clasificación de las agencias de viajes, a partir de las ratios financieras distinguiendo entre empresas que presentan beneficios y empresas que presentan pérdidas. La metodología utilizada se enmarca en un enfoque cuantitativo, de tipo explicativo basado en las técnicas estadísticas de análisis discriminante. En conclusión, permite conocer de manera amplia y analizar la situación contable de las empresas turísticas y someterlas a un proceso de

evaluación a partir del cual se puede determinar su situación financiera de manera rápida utilizando volúmenes.

Con base en Tobón et al. (2023) en su investigación titulado impacto de la información financiera en la consecución del desarrollo empresarial en Colombia. Por lo tanto, el objetivo de esta investigación es diagnosticar y caracterizar el grado del aporte de la información económica financiera del desarrollo empresa de las pequeñas y medianas empresas, y los efectos en la rentabilidad. La metodología aplicada es de tipo cuantitativo hacía uso de las redes regresión lineal, y con enfoque descriptivo a través de análisis de frecuencia. El estudio concluye que la información económica financiera es clave para aumentar la rentabilidad y el desarrollo de las pymes.

De acuerdo con Rodriguez y Cordero, (2024) en su trabajo titulada en impacto financiero de la pandemia y post pandemia en las empresas del sector de alimentos en Colombia. Tiene como objetivo en examinar el impacto financiero generado por la pandemia del COVID-19. La metodología de investigación desempeña un papel muy importante que permite por medio de métodos y técnicas avanzar en el camino del pensamiento a la realidad y viceversa. El estudio concluye que la pandemia afectó gravemente la estabilidad financiera, generando desempleo y caída de ingresos, pero también impulsó la digitalización y el uso de redes sociales como estrategias claves para la recuperación y sostenibilidad post-pandemia.

A pesar de los aportes teóricos y empíricos sobre el impacto de la pandemia en diversos sectores económicos, se evidencian limitaciones en el análisis específico del sector turístico en contextos locales como el cantón Riobamba. Asimismo, son escasas las investigaciones que examinen de manera integrada la relación entre el desarrollo empresarial y la situación financiera bajo un enfoque correlacional en el período post-pandemia. En consecuencia, se identifica un vacío de investigación en el estudio conjunto de estas variables durante el año 2024, lo que justifica la pertinencia y relevancia del presente trabajo.

## **2.2 Fundamento Teórico**

### **2.2.1 Contexto económico y social del Ecuador post-pandemia**

La reactivación económica del Ecuador se ha desarrollado en un contexto de significativa vulnerabilidad socioeconómica.. La pandemia por COVID-19 generó un shock externo que impacto de manera directa a la economía mundial. Para controlar la alta incidencia de casos y muertes, se establecieron confinamientos obligatorios que derivaron

en la paralización de actividades productivas. Esta dinámica afectó de forma regresiva a la sociedad, ante la existencia de una clase media vulnerable que vio reducidos sus ingresos. Los estudios realizados identificaron que los principales canales del impacto sobre la pobreza fueron la ampliación de la brecha de género y la afectación de la estructura y ya frágil del mercado laboral (Rosero y Mideros, 2023).

Es fundamental considerar que la economía ecuatoriana ya se encontraba en una fase de recesión en el periodo 2016- 2021. Aunque permitieron una tendencia leve y dificultosa hacia el incremento del empleo en 2021, la base económica para la recuperación es inherentemente inestable punto esta acumulación de crisis y recesión previa y el choque de pandémico genera una presión dual por un lado, se reduce el poder adquisitivo de la población local impactando la demanda interna, por otro, se exige que las pymes turísticas generen empleo rápidamente en el ambiente de alta incertidumbre y baja solvencia, obligando a que la situación financiera empresarial absorba una tensión social considerable (Matailo et al., 2022).

#### **2.2.1.1 Impacto de la pandemia COVID-19 en la actividad turística**

La pandemia de SRAS-CoV-2 causó una crisis económica global, afectando gravemente al sector turístico. El confinamiento cerró muchas actividades económicas, excepto las esenciales, las actividades educativas y de oficina se adaptaron al teletrabajo. La pandemia ha definido efectos negativos en las comunidades, provocando la suspensión de operaciones, desempleo, aumento de la pobreza y migración. Sin embargo, esta crisis también ha generado cambios estructurales profundos en el turismo. Las preferencias y comportamientos de los viajeros han cambiado, influenciando el diseño y la oferta de productos turísticos, promoviendo una reactivación más sostenible y responsable.

La adaptación de nuevas tecnologías ha facilitado la creación de experiencias virtuales, enriqueciendo la experiencia del viajero y promoviendo un turismo más exclusivo y equitativo. La pandemia también ha causado el abandono temporal o definitivo de infraestructuras turísticas. En el contexto del turismo comunitario, los impactos negativos que incluyen la escala influencia de turísticas y el deterioro de infraestructuras. Sin embargo, la adaptación inherente al turismo comunitario ha llevado a la reinención de servicios para mejorar la calidad (Gaibor et al., 2024).

Apuntan a limitar el impacto negativo en la situación de hogares, empresas e instituciones financieras y apoyar la recuperación. Del mismo mundo señala como principio estratégico de reactivación la bajada de precios de los servicios turísticos, la promoción en redes sociales y la migración de empresas de la gestión y comercialización mediante modelos online más efectivos e innovadores (Quevedo et al., 2020).

### **2.2.1.2 Estrategias de reactivación económica turismo post pandemia**

La respuesta sectorial se ha centrado en el fomento de la resiliencia y la sostenibilidad. La Organización Mundial del Turismo instó a reiniciar la actividad de forma más sostenible, inclusiva y resiliente, destacando la necesidad de liderazgo y coordinación global (Organización Mundial del Turismo, 2022).

A nivel macro, la resiliencia organizacional se promueve mediante el desarrollo de las capacidades internas, tales como el liderazgo transformacional, la capacidad de adaptación, la asunción de riesgos y la gestión de vulnerabilidades. Las estrategias sectoriales incluyen la promoción de problemas alternativos, el marketing especializado y la gestión del conocimiento (Abaid, et al., 2021). Para Riobamba, las prácticas de reactivación deben priorizar la promoción para el turismo receptivo, asegurando normas de calidad y seguridad. La evidencia de crisis anteriores sugiere que estrategias como invertir en publicidad en redes sociales, ajustar precios competitivamente y buscar nuevos segmentos de mercado son vitales para remontar las actividades (León et al., 2024).

### **2.2.1.3 Importancia del desarrollo empresarial en la recuperación del turismo**

El sector del turismo es un importante motor del crecimiento económico, desarrollo empresarial y la creación del empleo, en particular para las mujeres, los jóvenes, los trabajadores y migrantes y las comunidades locales. El turismo fue una de las industrias más afectadas por la pandemia del COVID-19 y las consecuencias se sintieron con especial fuerza en el empleo informal del sector, donde los déficits de trabajo docentes son también más pronunciados. El empleo informal u ocasional afecta con frecuencia a las mujeres, los jóvenes, los pueblos de indígenas y tribales, los trabajadores migrantes y las comunidades locales, que se ven por tanto desproporcionadamente afectadas (Organización Internacional del Trabajo, 2022).

El desarrollo empresarial es reconocido como el motor para una recuperación que no solo es pasiva, sino activamente resiliente e inclusiva, respetando los recursos naturales y la cultura. El desarrollo empresarial se convierte en el mecanismo para transformar la resiliencia pasiva en crecimiento activo. Un factor de impulso en Ecuador es la consolidación del turismo comunitario, que recibió reconocimiento legal forma en julio de 2024. Este marco legal es crucial para Riobamba, ya que, valida un modelo de desarrollo empresarial basado en la identidad cultural y la conservación del entorno, ofreciendo alternativas económicas viables para las comunidades (Gambarota y Lorda, 2020).

El anexo entre el desarrollo empresarial y la estabilidad financiera se analiza desde una perspectiva correlacional, ya que la resiliencia organizacional requiere innovación y adaptación. Estas capacidades de desarrollo como el ajuste de la oferta o la implementación de estrategias de marketing digital, se asocian con una gestión más eficiente de los activos y pasivos, lo que puede reflejarse en mejores niveles de liquidez y rentabilidad. En este sentido, una empresa turística con mayor desarrollo empresarial tiende a presentar mejores condiciones de estabilidad financiera frente a entornos económicos volátiles como el de 2024

### **2.2.2 Desarrollo empresarial**

El desarrollo empresarial “es un factor muy importante en la sociedad, las empresas son generadoras de empleo y brindan estabilidad a las familias, incrementando de esta manera el poder adquisitivo de las personas. Además, son fuertes son fuentes de producción de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, mejorando su calidad de vida” (Sanchez et al., 2023, pág. 1).

El desarrollo empresarial se conceptualiza con un proceso integrador que comprende el crecimiento económico, la cultura empresarial, el liderazgo efectivo, la gestión del conocimiento y esencialmente la innovación. En el contexto de las PYMEs, las cuales representan la mayoría de tejido empresarial turístico en Riobamba, la formulación de estrategias de desarrollo empresarial es fundamental para la competitividad y permanencia en el mercado (Delfín y Acosta, 2020).

Para las micro y pequeñas empresas, el proceso evolutivo del desarrollo empresarial se centra inicialmente en la supervivencia frente a las disrupciones, para luego avanzar hacia un desarrollo constante. Este tránsito requiere la adaptación de modelos

estratégicos flexibles, a menudo contruidos sobre enfoques cualitativos que permiten la adaptación rápida a las realidades de las crisis

El desarrollo de una empresa es el esfuerzo sistemático para rediseñar su operación de tal manera que le ayuda a adaptarse a los cambios en el medio ambiente interno y externo de la misma, así, como para lograr nuevas metas organizacionales. El impulso el desarrollo de la empresa pretende provocar una evolución en el modelo de empresa e implementando estrategias que busque garantizar la supervisión, el crecimiento y la rentabilidad optimizando su competitividad mediante la satisfacción de los clientes y la eficiencia económica (Rico, 2021).

El desarrollo empresarial, representa un elemento fundamental para la sostenibilidad y la capacidad de adaptación de empresas, especialmente en el sector turístico de la ciudad de Riobamba. Considero que su relevancia no se limita únicamente al crecimiento económico, sino que también genera un impacto social positivo al promover el empleo y fortalecer los ingresos familiares. En el caso de las pymes turísticas, la adecuada integración de liderazgo, la cultura organizacional y la innovación resulta determinante para enfrentar escenarios de crisis como los vividos en la etapa post-pandemia.

Asimismo, la aplicación de estrategias flexibles y dinámicas permiten a las micro y pequeñas empresas responder de manera eficiente a los cambios entornos. Estas estrategias facilitan no solo la permanencia en el mercado, sino también un crecimiento progresivo y sostenible. Es este sentido, el desarrollo empresarial debe entenderse como un proceso continuo de mejora y de aprendizaje organizacional. finalmente, dicho proceso contribuye a fortalecer la competitividad, la rentabilidad y la estabilidad de las empresas en contextos altamente cambiantes.

#### **2.2.2.1 Enfoques teóricos**

##### **○ Teoría del crecimiento empresarial**

La teoría del crecimiento se desarrolla primero como una teoría de crecimiento interno; esto es, el crecimiento subyacente detrás de fusiones y adquisiciones. La mayoría de las empresas que sobreviven no crecen poco más y ello es por varias razones: el objetivo inmediato que se centra en estas pequeñas empresas es el autoempleo o un trabajo autónomo, lo que limita su crecimiento; esto aunado a una dirección no emprendedora,

administración ineficiente, insuficiente capital, aptitud mínima, falta de adaptación a cambios circunstanciales y costosos errores (Molina et al., 2014).

- **Teoría de la innovación**

Desde finales de los años 1880 como, el término “innovación” se ha utilizado para aludir a ideas o conceptos inusuales. Aunque muchos contribuyentes al estudio de innovación, Schumpeter destaca particularmente. Afirmó que las preferencias de los consumidores son constantes y no generan cambio económico por sí solas. Los consumidores toman un papel más pasivo en el desarrollo económico. Destacan que el desarrollo económico es un proceso histórico marcado por cambios estructurales, mayormente expulsando por la innovación. Schumpeter (1934) vio la innovación como la clave de la competitividad y el motor de economía (Ferreira et al., 2023).

La innovación se ha convertido en un factor estratégico la clave para impulsar la competitividad en el mercado mundial actual. En un entorno empresarial cada vez más dinámico y globalizado, las empresas que logren innovar de manera efectiva tienen una clara ventaja sobre sus competidores (Domareski y Chim, 2019). La innovación implica el desarrollo y la implementación exitosa de nuevas ideas, productos, o modelos de negocios que generen valor para la empresa y satisfacen las necesidades cambiantes de los clientes. A través de la innovación, las empresas pueden diferenciarse mejorar la eficiencia y calidad, reducir costos, aumentar la productividad y responde rápidamente a las demandas del mercado (Grandes, 2022).

- **Ventaja competitiva**

La ventaja competitiva surge las condiciones de competencia han cambiado, los supuestos de la ventaja comparativa, si bien una fueron totalmente confirmados, eran más persuasivos en tiempos que en que la mayoría de los sectores están fragmentados, la producción era más intensa en la explotación de los factores, más que en la especialización de estos y por tanto los costos eran forma fundamental mediante la cual se comparan los productos y la competencia se realizaban vías precios.

La ventaja competitiva, conjunto de decisiones y acciones con las que una organización formula e implementa una estrategia para lograr sus objetivos. Así, la ventaja competitiva se constituye en elemento central de la gestión estratégica y la organización industrial con un origen multidisciplinar. Sus antecedentes se encuentran en la economía, la

sociología y la psicología Los fundamentos potenciadores de la competitividad y el comercio internacional se refieren a la diferenciación del producto y la especialización del trabajo, pero esencialmente, y lo que marca un contraste con las teorías clásicas, radica en la estructura de mercado de competencia imperfecta y las economías a escala en un nivel de análisis micro (Páez et al., 2021).

El desarrollo de la ventaja competitiva implica que la empresa genere una cartera de competencias distintivas, o sea, no como lo que puede hacer, sino como lo que puede hacer bien, de manera que la estrategia de la empresa para la entrega de valor debe basarse en aquellas aptitudes o habilidades que la distinguen de la competencia y que constituyen la fuente de una ventaja única y sostenible. (Pacheco, 2020)

#### **2.2.2.1.1 Dimensiones del desarrollo empresarial en el sector turístico:**

##### **○ Innovación y digitalización**

La innovación es posible sin aquello que se reconozca como invención, y esta última no conduce necesariamente a la innovación. Las dimensiones son el resultado de grandes avances científicos o tecnológicos que, en principio, no tiene propósito comercial las innovaciones por el contrario como la firma como son desarrollados posteriores a las inventos o grandes ideas que se convierten en métodos, productos y procesos que son introducidos al mercado; el criterio de éxito es técnico para la invención, pero comercial para la innovación. La innovación no es solo un resultado final como es un fenómeno colectivo que hace parte de un proceso constante en el interior de la organización derivado de la experiencia.

La digitalización se ha posicionado como factor determinante en la construcción de resiliencia empresarial, al convertirse en un elemento clave para la continuidad y adaptación organizacional en contexto de la crisis. La habilidad de las empresas para mantener sus operaciones y ajustes a condiciones adversas de estas directamente relacionadas con su nivel de madurez digital y su capacidad para implementar soluciones tecnológicas innovadoras. Este vínculo entre digitalización y resiliencia se ha definido de la manera en que las organizaciones conceptualicen y abordan la gestión de crisis, establecimiento de nuevos paradigmas en la continuidad de negocios (Olarte, 2025).

En el ámbito económico, debemos considerar la innovación como la transformación de conocimiento tecnología de PIB. Frente a la manera invención que de origen nuevos productos y procesos, la innovación requiere además la comercialización; de modo que la medición del éxito de la innovación debe realizarse a partir de su éxito en el mercado. Así, la empresa realmente eficaz en la gestión de innovación es la que obtiene una ventaja competitiva, no la primera que desarrolla la idea y, ni siquiera aquella que comercializa la oferta en primer lugar (Monzón).

- **Gestión administrativa y liderazgo**

La gestión administrativa se determina conforme a la exigencia en el desarrollo de funciones, analizando el trabajo del gerente, como el perfeccionamiento de labores y la organización necesaria para la mejora de los procesos de las empresas. La gestión administrativa define como la ciencia que se enfoca en la ejecución de funciones de las empresas con agilidad y efectividad. En el siglo XX, el término se conceptualiza con aquellas ideas organizadas para mejorar la burocracia, presentando no solo como eje fundamental al administrador, sino para darle un margen de responsabilidad al trabajo para mejorar su labor.

El liderazgo se representa como el arte de liderar a un grupo de personas con el mismo fin, el mismo que no solo no siempre ha sido reconocido como tal, mediante la gestión de una crisis y el estilo de comunicación llevado así a una comunicación. El liderazgo se muestra como el ejercicio de un líder como aquel influye a un grupo, para alcanzar metas mediante una visión, misión que finaliza con el compromiso hacia sí mismo y el grupo al cual lidera. Liderazgo se define el deseo de hacer las cosas diferentes, las responsabilidades, asumir la responsabilidad de otras, mediante la facilidad de enseñar y guiar sus colaboradores, el encontrar un sentido a su labor (Rosero O., 2023).

## **2.2.3 Situación financiera**

### **2.2.3.1 Importancia de la situación financiera**

La situación financiera de una entidad es la relación entre los activos, pasivos y patrimonio en una fecha concreta. Presenta al activo como recursos controlados por la entidad como resultado de sucesos pasados de que la entidad espera obtener, es el futuro, beneficios económicos. Asimismo, un pasivo es una obligación presente en la entidad, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, y para cancelarla, la entidad

espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos. Por su parte, el patrimonio es la parte residual de los activos de la entidad una vez inducida todos sus pasivos (Elizalde, 2019).

La gestión financiera es una de las ramas de las ciencias empresariales que analiza cómo obtener y utilizar de manera óptima los recursos de una organización, es decir; la gestión financiera se encarga de definir cómo la empresa financiará sus operaciones, usualmente se requiere de recursos propios y de terceros (Ortiz Anaya, 2018). Además, constituye un componente estratégico fundamental para la ejecución del plan estratégico y para asegurar una ventaja competitiva en el tiempo (Puente et al., 2022).

La gestión financiera, considera un punto de referencia en la administración empresarial, optimiza de manera efectiva la utilización de los recursos disponibles (Núñez, 2020). Por su parte, el análisis financiero es un proceso mediante el cual se revisan detallada y críticamente los números y cifras históricas de la empresa. Lo que permite evaluar su situación financiera pasada, analizar su estado actual y conocer su desempeño económico (Puente et al., 2022).

La situación financiera de una empresa es mucho más que un simple registro de activos, pasivos y patrimonios; representa una herramienta estratégica que permite tomar decisiones acertadas y planificar el crecimiento sostenible. Considero que una gestión financiera eficiente no solo optimiza los recursos disponibles, sino que también permite identificar oportunidades y anticipar riesgos, fortaleciendo la competitividad de la organización en el tiempo. Asimismo, el análisis financiero, al evaluar de manera crítica la información histórica y actual, proporciona una visión clara del desempeño económico lo que facilita la toma de decisión fundamentada y orientada al desarrollo empresarial.

#### **2.2.3.1.2 Elementos que la conforma: activos, pasivos, patrimonio, ingresos**

**Activo.** - un activo es un recurso es controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, de que la entidad espera obtener coma en el futuro, beneficios económicos.

El activo está integrado por los bienes y derecho que son propiedad de un ente económico, como el efectivo, las cuentas por cobrar a clientes, inventarios, propiedades muebles y enseres que poseen un valor monetario (Guitierrez, 2019).

**Pasivo.** - un pasivo es una obligación presente de la entidad, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, y para cancelarla, la entidad espera de prenderse de recursos que incorporan beneficios económicos.

El pasivo representa las deudas y obligaciones a cargo del ente económico y está compuesto por la suma de dinero que se debe a proveedores, bancos, acreedores diversos y algunas provisiones que se establezcan; por ejemplo, para el pago de impuesto, gratificaciones, etc. Los pasivos hacen referencia a los compromisos contraídos con terceros en el giro normal en el giro normal de los negocios o de la vida, los cuales se saldan normalmente con dinero u otros recursos de carácter económico (Guitierrez, 2019).

**Patrimonio.** - patrimonio es la parte residual de los activos de la entidad, una vez de su deducidos todos sus pasivos.

El conjunto de bienes culturales y naturales, tangibles e intangibles, generados localmente, y que una generación hereda, transmite a la siguiente con el propósito de preservar, continuar y acrecentar dicha herencia (Decarli, 2018).

Se entiende como viene aquellos objetos materiales e inmateriales con los que se cuenta. Asimismo, los derechos constituyen una condición a favor de la entidad para ejercer una facultad, por ejemplo, exigir el pago de un préstamo a terceros, entre otros. Por su parte, las obligaciones hacen referencia a las responsabilidades financieras adquiridas por la entidad, lo cual supone la transferencia de recursos económicos para poder cancelarlas durante el curso normal de las operaciones. Constituyen sus aportes e indirectas la empresa, por lo tanto, constituyen derechos sobre los activos de la empresa. Desde el punto de vista de la empresa, constituyen una obligación hacia los dueños por los aportes directos (capital) e indirectos (utilidades retenidas) (Espinosa, 2020).

**Ingresos.** - ingresos son los incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del período contable, en forma de entradas o incrementos de valor de activos, o bien como decremento de los pasivos, que dan como resultados aumentos del

patrimonio y no están relacionadas con las aportaciones de los propietarios en este patrimonio (Arellano, 2020).

Comprender que los elementos patrimoniales como activos, pasivos, patrimonio e ingreso me permite visualizar como una empresa organiza y utiliza sus recursos para generar valor. Al analizar cada uno de ellos, puedo entender no solo la situación económica actual de una entidad, sino también su capacidad para enfrentar compromisos futuros y mantener su sostenibilidad. Y reflexionar sobre cómo los activos pasivos se equilibran, cómo el patrimonio refleja la herencia económica de la empresa y como los ingresos evidencia su rendimiento, me ayuda a relacionar la teoría contable con situaciones reales fortaleciendo mi aprendizaje y mi visión crítica sobre la gestión financiera.

#### **2.2.3.1.3 Indicadores de análisis financieros:**

##### **○ Liquidez**

La liquidez es un concepto vinculado con la posibilidad de que un activo se pueda transformar en efectivo, la liquidez en una empresa se mide por su capacidad de satisfacer sus obligaciones en corto plazo, entendiéndose por corto plazo menos de un año (Puente et al., 2022).

Los indicadores de liquidez surgen de la necesidad de medir la capacidad de las empresas para cancelar sus obligaciones en corto plazo, son utilizadas para establecer la facilidad o dificultad que presenta una empresa para pagar sus activos corrientes

La liquidez denominada solvencia en el corto plazo mide la capacidad de cumplir con las obligaciones menores a un año, los principales índices de liquidez son razón corriente y prueba ácida.

##### **○ Rentabilidad**

La rentabilidad es un elemento relevante en cualquier organización, mide la eficiencia de manejo de recursos financieros y económicos, desempeñó un papel central en análisis de estados financieros; esto se debe a que es la mayor área de interés del accionista (Puente et al., 2022).

#### 2.2.3.1.4 La rentabilidad tiene tres enfoques

- Rentabilidad económica (ROA): mide la rentabilidad sobre los activos, es un índice de rendimiento utilizado para valorar una empresa como rentable.

$$ROA = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}}$$

- Rentabilidad financiera (ROE): mide la rentabilidad del patrimonio, corresponde, representa el beneficio obtenido de los recursos invertidos por los accionistas.

$$ROE = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$$

- Rentabilidad total: representa la rentabilidad mediana en términos de relación entre utilidad neta y capital total.

La medición de la rentabilidad de una empresa, no solo se alcanza a través del beneficio generado por las ventas proyectadas, si no por el control de gastos y costos de operaciones que se generan en el entorno empresarial, en gestión financiera se establece un presupuesto que es aprobado por la dirección de la empresa, que busca alcanzar las metas fijadas y que los gastos fijos y operativos sean adecuados y necesarios.

De acuerdo con lo antes mencionado, se puede afirmar que la rentabilidad se sustenta en tres factores claves la rentabilidad económica, que mide la capacidad de los activos para generar beneficios; la rentabilidad financiera, y que evalúa el rendimiento obtenido sobre el patrimonio investigado por los accionistas; y la rentabilidad sobre las ventas, también conocida como margen de utilidad neta, en la cual permite medir la eficiencia de la empresa para convertir sus ventas en utilidades. En conjunto, estos indicadores proporcionan una visión integral del desempeño financiero y la eficiencia operativa de la empresa

##### ○ **Endeudamiento**

El endeudamiento patrimonial determina la conexión entre deuda a los accionistas y de deuda a terceros, y enfrentando el pasivo con el patrimonio. Prueba el nivel de apalancamiento que posee la empresa, o sea, en qué situación participa sobre la obligación a terceros la financiación de los accionistas. El endeudamiento es un instrumento financiero

que se emplea por las empresas para financiar su crecimiento, realizar inversiones y mantener operaciones eficientes (Prado, 2020).

#### **2.2.3.1.5 Herramienta de análisis financiero**

##### **○ Estados financieros básicos**

Los estados financieros contienen la información financiera de una organización, son denominados también cuentas anuales, informes financieros y son el reflejo de la contabilidad, en ellos se plasman las actividades económicas de una organización durante el período de tiempo, generalmente un año. Los estados financieros son actividades contables, dónde se puede evidenciar a través de cifras los resultados de los balances y ser usados por los directivos y propietarios para proyectar las tareas presentes y futuras dentro de las empresas, manifiesta que los estados financieros son archivos registrados por una entidad económica en donde se obtiene unidades monetarias, enfocados a la aplicación de recursos materiales (Puente et al., 2022).

Estados financieros básicos en los que se incluyen balance general, estado de resultados estado de cambios en el patrimonio y estado de flujo de efectivo.

##### **○ Análisis horizontal y vertical**

El análisis financiero es esencial para la gestión empresarial, y la inteligencia de negocios proporcionar ambientes eficaces para optimizar estos procesos. En este sentido, existen técnicas basadas dentro del análisis financiero, tales como:

Análisis vertical: denominada de estructura, porque evalúa la composición porcentual de los estados financieros de una empresa; se basa en cotejar cada partida de un estado financiero con un total relevante dentro del mismo estado. El análisis de estructura proporciona información trascendente sobre la estructura financiera y operativa de una empresa, así como la eficiencia en la gestión de recursos. Permite identificar áreas donde los recursos se asignan de manera óptima y áreas donde existen problemas o desequilibrios.

Análisis horizontal: denominado de tendencia, implica comparar los estados los datos financieros de períodos anteriores con el propósito de detectar cambios, patrones y tendencias importantes en el desenvolvimiento financiero de una empresa. Este tipo de análisis genera un enfoque detallado de cómo han cambiado los números financieros de una sociedad a través del tiempo. esta herramienta es importante para evaluar la tendencia de

crecimiento o declive de una empresa; es útil para predecir el rendimiento a futuro de la organización y comparar su desempeño con el de sus competidores dentro de una misma industria (Uvidia et al., 2024).

- **Razones financieras**

Índices financieros son técnicas claves en el análisis financiero, pues contribuyen a valorar elementos de desempeño y salud financiera en una compañía básicamente contienen aspectos de liquidez, rentabilidad, endeudamiento y eficiencia (Uvidia et al., 2024).

Las razones financieras denominados indicadores financieros, son coeficientes obtenidos por la comparación de partidas contables, que permite analizar el estado actual o pasado de una empresa. El método de razones financieras se enfoca en determinar la relación existente entre distintas partidas contables de los estados financieros (Puente et al., 2022).

#### **2.2.3.1.6 Factores que afectan la situación financiera en el contexto post pandemia**

El efecto del COVID-19 en las organizaciones y la economía de las pymes, incide de manera negativa en todas las actividades porque se están desplazando algunos procesos financieros. Por eso, las personas encargadas de las finanzas deben considerar los efectos de la pandemia en la medición de activos y pasivos y en la manifestación de implicaciones en las actividades económicas importantes para la toma de decisión. La pandemia está incidiendo en el deterioro de los activos no financieros, y a que muchas organizaciones deben parar por un tiempo a sus actividades o padecer una caída rápida de la demanda de productos como debido a que, los costos y la productividad son elementos que al afectar se muestran un deterioro de los parámetros generales y de la organización

La afectación del COVID-19, en la economía, ha generado grandes cambios en la oferta y la demanda, así como ha provocado el incremento del gasto público, lo cual ha conllevado a la reducción de los ingresos por la venta de bienes y servicios (Hugo y López, 2021).

#### **2.2.4 Relación entre el desarrollo empresarial y la situación financiera**

- **Enfoque teórico de la relación entre ambas variables**

La relación entre el desarrollo empresarial y la situación financiera se conceptualiza bajo el principio de que el fortalecimiento de capacidad internas, fundamentado en la gestión estratégica, se asocia con un mejor desempeño financiero sostenible. A nivel macro, existe una relación dinámica probada entre el desarrollo turístico y el desarrollo económico y humano, sugiriendo que la especialización en el sector conduce a mayores niveles del desarrollo. A nivel organizacional, el desarrollo empresarial, manifestado como resiliencia y capacidad de adaptación, influye directamente en la estabilidad financiera. El desarrollo de capacidades internas permite a las empresas mitigar la vulnerabilidad, lo cual se traduce en una situación financiera menos expuesta al riesgo. (Brida et al., 2023). (Franco y Cisneros, 2023).

El desarrollo empresarial fundamentado en la teoría basada en recursos y capacidades (RBV), sugiere que los recursos internos valiosos (como la capacidad directiva, la innovación y la capacitación) son los que permite crear valor. La organización de estos recursos se traduce en la capacidad de la empresa para crecer experiencias inolvidables, lo que a su vez se convierte en un flujo de ingresos sostenibles, que mejora la rentabilidad y minimiza el riesgo financiero a largo plazo (Pérez y Barragán, 2018).

#### - **Efectos en el desarrollo empresarial en la rentabilidad solvencia y sostenibilidad**

La rentabilidad de un negocio es fundamental para el desarrollo de competencia empresarial. Considerada como un indicador clave que permite medir la capacidad de la corporación para generar utilidades a favor de los accionistas, termina siendo el objeto central de la alta gerencia, y es que solo con el dinero generado a través de las actividades productivas es posible promover el crecimiento, el desarrollo productos nuevos e ingresar a otros mercados. En dicho sentido cuanto más alta sea la rentabilidad, mayor será el beneficio económico ganado en relación con sus recursos, costo e inversión inicial, la cual se expresa comúnmente como un porcentaje en un determinado período (Alvarado et al., 2025).

## **CAPÍTULO III.**

### **3. METODOLOGIA.**

#### **3.1 Métodos de investigación**

El desarrollo de la investigación se sustentó con el método analítico correlacional, el cual permitió analizar la situación financiera y desarrollo empresarial de las empresas turísticas en la ciudad de Riobamba

#### **3.2 Tipo de investigación**

En la presente investigación se utilizó una investigación de campo con la finalidad de recoger, registrar e interpretar los datos relevantes al nivel de la situación financiera, de ingresos y el acceso a financiamiento que posee las empresas turísticas de la ciudad de Riobamba en el período 2024; y por la necesidad de obtener datos directos del entorno local que respalde el desarrollo de la investigación como la aplicación de entrevista.

#### **3.3 Diseño de investigación**

En esta investigación se utilizó el diseño no experimental, ya que no se manipularon las variables de estudio, únicamente se observaron y analizaron los fenómenos existentes en su ambiente natural.

#### **3.4 Enfoque de investigación**

En la presente investigación se empleó un enfoque cuantitativo porque permitió describir, analizar e interpretar la información financiera correspondiente al periodo de estudio proveyendo datos reales, objetivos y confiable, además del análisis de números por conceptos de desarrollo empresarial y la situación financiera, se complementó este enfoque con la aplicación de encuesta a gerentes de los establecimientos turísticos.

#### **3.5 Nivel de investigación**

Se utilizó el nivel de investigación correlacional, tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado, y da conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables en un contexto particular.

### **3.6 Población**

La población se encuentra constituida por un total de 18 empresas turísticas, domiciliadas en la ciudad de Riobamba, registradas en la Superintendencia de compañías, valores y seguros y cuyo giro de negocio es la hotelería; en la tabla 1 muestra los datos proporcionados por de la ciudad de Riobamba.

#### **Alojamientos turísticos**

1. EMPRESA HOTELERA ARGUELLO ALTAMIRANO COSTALES C.A.
2. HOTEL CHIMBORAZO INTERNACIONAL CA HOCHICA
3. LA COLINA RIOBAMBA HOTELCOLINA S.A.S.
4. HOTELSPA MANSION SANTA ISABELLA CIA.LTDA.
5. GPSHOTELES S.A.S.

#### **Agencias de viajes y operaciones turísticas**

1. AGENCIA DE VIAJES JULIO VERNE JUVER CIA. LTDA.
2. AGENCIA DE VIAJES INTERNACIONAL MUNDODESTINOS CIA. LTDA.
3. AGENCIA DE VIAJES SICOSGAM TOURS CIA. LTDA.
4. AGENCIA DE VIAJES GUILLEN & ANDRADE CIA.LTDA.
5. ECUADOR GREATRAVEL AGENCIA DE VIAJES ECUAGREATRAVEL S.A.
6. AGENCIA DE VIAJES & TURISMO ANAHATA CIA.LTDA.
7. URCUROOTS AGENCIA DE VIAJES CIA.LTDA.
8. SAMAI TRAVEL AGENCIA DE VIAJES SAMTRAVI S.A.S.
9. CERO LIMITES AGENCIA DE VIAJES AVCEROLIMITES CIA.LTDA.
10. "TRAVEL DREAMERS " AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO INTERNACIONAL E INTERCULTURAL S.A.S.
11. ALVAREZ&G SOLUCIONES TURISTICAS CIA.LTDA.
12. CONSORCIO TURISTICO COMERCIAL DE CHIMBORAZO RIOTURTRAVEL CIA. LTDA.
13. VIAJEROS EXPRESS AGENCIAS DE VIAJES VIEVAV S.A.S.

#### **Tabla 1**

*Empresas turísticas de la ciudad de Riobamba*

<b>Empresas turísticas</b>	<b>Cantidad</b>
Alojamientos turísticos	5
Agencias de viajes y operaciones turísticas	13
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

*Nota:* Información recolectada de la Superintendencia de Compañías.

### **3.6.1 Muestra**

La investigación se desarrolló con siete empresas del sector turístico de la ciudad de Riobamba, a pesar de que la población inicialmente identificada estuvo conformada por dieciocho empresas. Esta reducción se debió a que no todas las empresas aceptaron participar en el estudio ni autorizaron el acceso a su información. En el contexto empresarial local, el acceso a datos financieros y estratégicos suele estar limitado por razones de confidencialidad y por la disponibilidad de tiempo de los responsables. Por este motivo, se respetó el principio de participación voluntaria y se trabajó únicamente con aquellas empresas que brindaron información completa y confiable.

En el contexto del estudio, aun cuando la población objetivo se encontraba plenamente identificada, las condiciones reales de acceso a la información condujeron a que solo siete empresas aceptaran participar y facilitaran datos completos, consistentes y verificables, circunstancia que llevó a privilegiar la solidez y coherencia de la información recopilada por encima del tamaño de la muestra, evitando de esta forma posibles sesgos analíticos y fortaleciendo la validez de los resultados alcanzados; bajo este criterio, la selección de las unidades de análisis respondió a un muestreo no probabilístico de tipo intencional, enfoque que resulta pertinente cuando se trabaja con poblaciones pequeñas, existen limitaciones operativas para el acceso a los datos y se requiere contar con informantes clave capaces de aportar información relevante y confiable, práctica ampliamente reconocida dentro de estudios exploratorios y descriptivos en el ámbito de las ciencias sociales y administrativas.

Incluso, se consideró que la incorporación de empresas con información parcial, incoherente o difícil de verificar habría afectado la consistencia del análisis, la comparabilidad de los datos y la interpretación adecuada de los hallazgos, razón por la cual

se delimitó conscientemente la muestra a aquellas unidades que cumplieron con los criterios metodológicos definidos desde el inicio del estudio, reconociendo que la reducción del número de empresas constituye una limitación inherente al proceso investigativo que no deslegitima los resultados obtenidos, sino que plantea la necesidad de futuras investigaciones con una cobertura más amplia que permitan profundizar, contrastar y ampliar los hallazgos aquí presentados.

### **3.7 Técnicas de recogida de información**

#### **3.7.1 Cuestionario**

Para esta investigación se aplicó la encuesta, porque se proporcionó datos medibles y comparables de la muestra, la misma que me ayudo a evaluar cómo influyen las variables en las empresas del sector turístico de la ciudad de Riobamba.

### **3.8 Instrumento de recogida de información**

#### **3.8.1 Cuestionario**

En la investigación se aplicó un cuestionario como un instrumento de recolección de datos, ya que permitió recopilar de manera estandarizada, proporcionado información clave sobre la situación financiera de las empresas turísticas. Este cuestionario estará compuesto por preguntas cerradas y preguntas formuladas con escala de Likert, lo cual les facilitará la medición de actitudes, proporciones y comportamiento de la población obtenida.

### **3.9 Procesamiento de datos**

Para poder realizar el procesamiento e interpretación de la información financiera proporcionada por las empresas turísticas, se utilizó la herramienta Microsoft Excel por que permitió datos de manera visual mediante gráficos, tablas dinámicas, lo que facilita la interpretación y comprensión de la información.

Se empleó el programa SPSS para determinar si existe una correlación entre variables en estudio y se comprobó la hipótesis planteada, esta herramienta fue fundamental en el tratamiento y análisis de datos estadísticos.

## CAPÍTULO IV.

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Este apartado presenta los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada a empresas del sector turístico de la ciudad de Riobamba durante 2024, considerando que, aunque se identificó una población de establecimientos registrados, no todas las empresas podían o deseaban proporcionar información vinculada a prácticas de desarrollo empresarial y a su situación financiera en el escenario post-pandemia; por esa razón, antes de aplicar el instrumento se realizó un sondeo para verificar disponibilidad, apertura y consistencia de la información, y con base en ello se trabajó con una muestra intencional de siete empresas que aceptaron participar y respondieron de forma completa, lo cual permitió levantar datos directos y comparables, evitando vacíos de respuesta que habrían afectado la lectura de los indicadores y la coherencia del análisis.

Empresas encuestadas (n = 7)

1. Empresa Hotelera Argüello Altamirano Costales C.A.
2. Hotelspa Mansión Santa Isabella Cía. Ltda.
3. Agencia de Viajes Julio Verne JUVER Cía. Ltda.
4. Agencia de Viajes Internacional Mundodestinos Cia Ltda.
5. Agencia de Viajes & Turismo Anahata Cía. Ltda.
6. “Travel Dreamers” Agencia de Viajes y Turismo Internacional e Intercultural S.A.S
7. Álvarez & G Soluciones Turísticas Cía. Ltda.

#### **Alfa de Cronbach**

La confiabilidad del instrumento de recolección de datos se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual permite determinar el grado de consistencia interna entre los ítems que conforman el cuestionario, es decir, medir en qué medida las preguntas están relacionadas entre sí y evalúan de manera coherente el constructo propuesto, para este análisis se utilizó la matriz de datos obtenida a partir de las respuestas individuales de los encuestados, organizadas por ítem y sujeto, lo que posibilitó el cálculo de las varianzas de

cada pregunta y de la varianza total del instrumento, este procedimiento resulta esencial para garantizar que la información recopilada sea fiable y que los resultados derivados del estudio reflejen de forma adecuada la realidad analizada, especialmente en investigaciones de carácter social y empresarial donde se emplean escalas tipo Likert.

El cuestionario aplicado estuvo conformado por 13 ítems. De estos ,11 fueron estructurados bajo escala tipo Likert y diseñados para medir las variables de estudio relacionadas con el desarrollo empresarial y la situación financiera, por lo que fueron sometidos al análisis de confiabilidad mediante Alfa de Cronbach, con el fin de determinar la consistencia interna del instrumento. Las 2 preguntas restantes fueron de carácter complementario, orientadas a la obtención de información descriptiva, motivo por el cual no fueron incluidas en el cálculo del coeficiente de confiabilidad al no formar parte del constructivo evaluado.

SUMATORIA VARIANZA	15,43
VARIANZA DE LA SUMATORIA DE LOS ITEMS	125,35
CANTIDAD DE PREGUNTAS	11,00
<b>ALFA DE CRONBACH</b>	
	<b>0,96</b>

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para el instrumento de investigación fue de 0,96, valor que evidencia un nivel de confiabilidad muy alto en la escala utilizada. Este resultado indica que los once ítems que conforman el cuestionario presentan una elevada consistencia interna, lo que significa que las preguntas están estrechamente relacionadas entre sí y miden de manera coherente el constructo analizado, la baja proporción de la sumatoria de las varianzas individuales en relación con la varianza total del instrumento confirma que las respuestas de los encuestados mantienen un patrón estable, reduciendo la probabilidad de errores aleatorios en la medición, por lo tanto, se puede afirmar que el instrumento aplicado es confiable y adecuado para el análisis de la relación entre el desarrollo empresarial y la situación financiera post-pandemia en el sector turístico de la

ciudad de Riobamba, permitiendo sustentar con solidez los resultados obtenidos en la investigación.

A continuación, se presenta los resultados de la herramienta aplicada.

**Tabla 2**

Empresas turísticas de la ciudad de Riobamba

<b>Empresas turísticas</b>	<b>Cantidad</b>
Alojamientos turísticos	2
Agencias de viajes y operaciones turísticas	5
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

*Nota:* Información recolectada de la Superintendencia de Compañías.

El cuadro evidencia que el sector turístico formal de la ciudad de Riobamba, dentro del ámbito de análisis considerado, está conformado por un número reducido de empresas, con un claro predominio de las agencias de viajes y operadoras turísticas frente a los establecimientos de alojamiento, lo que permite inferir una estructura empresarial más orientada a la intermediación, organización y comercialización de servicios turísticos que a la oferta directa de hospedaje, situación que sugiere una dinámica local donde la articulación de paquetes, rutas y experiencias adquiere mayor peso que la capacidad instalada de pernoctación, reflejando al mismo tiempo una base empresarial limitada que condiciona el alcance, la diversificación y el impacto económico del turismo en la ciudad.

**Tabla 3**

*Años de operación*

<b>AÑOS DE OPERACIÓN</b>		
<b>OPCION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Menos 1 año	1	14,29%
1-3 años	0	0%
4-6 años	1	14,29%
7-10 años	5	71,43%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Información recolectada de la Superintendencia de Compañías.

La tabla anterior muestra que la mayoría de las empresas turísticas analizadas en la ciudad de Riobamba cuenta con una trayectoria consolidada, ya que más de dos tercios se

ubican en el rango de 7 a 10 años de operación, lo que evidencia la presencia de negocios con experiencia y permanencia en el mercado local, mientras que la escasa participación de empresas con menos de un año y la ausencia total de unidades entre 1 y 3 años reflejan una limitada dinámica de creación reciente de emprendimientos turísticos, situación que sugiere barreras para el ingreso de nuevos actores o un contexto que favorece la estabilidad de empresas ya establecidas más que la renovación empresarial del sector.

**Tabla 4**

*Número de empleados*

<b>NUMERO DE EMPLEADOS</b>		
<b>OPCION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1-5.	5	71,43%
6-15.	2	28,57%
15-50	0	0%
Mas de 50	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Información recolectada de la Superintendencia de Compañías.

La tabla 4 muestra que, del total de siete empresas turísticas consideradas en el estudio, cinco cuentan con una plantilla de entre uno y cinco empleados, lo que representa el 71,43 % del total, mientras que dos empresas registran entre seis y quince trabajadores, equivalente al 28,57 %, sin identificarse empresas con rangos de personal entre quince y cincuenta empleados ni con más de cincuenta trabajadores, de modo que el 100 % de las unidades analizadas se concentra en los dos primeros intervalos de número de empleados.

En este mismo contexto, se presenta los resultados de la encuesta.

Pregunta 1. La empresa ha implementado innovaciones en productos o servicios desde la pandemia.

**Tabla 5**

*Innovaciones en productos o servicios desde la pandemia*

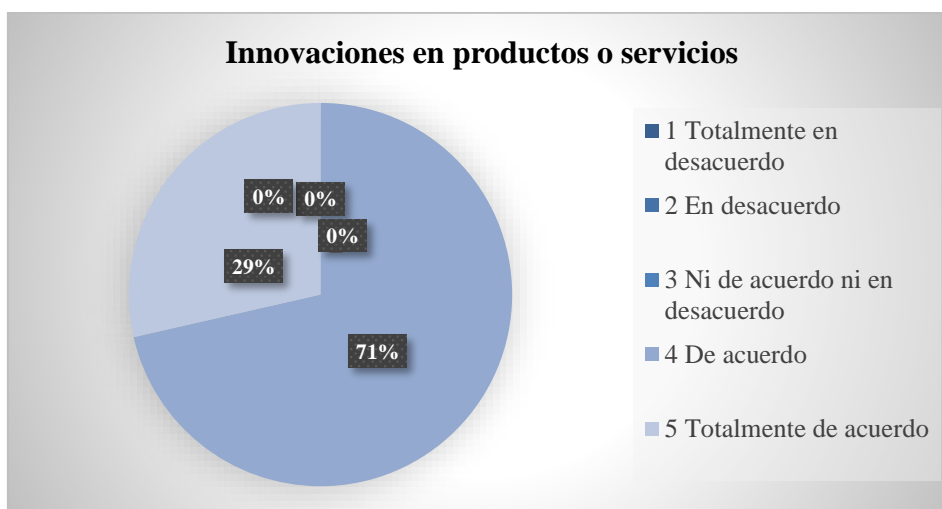
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
2 En desacuerdo	0	0,00%

3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
4 De acuerdo	5	71,43%
5 Totalmente de acuerdo	2	28,57%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 1**

*Innovaciones en productos y servicios*



*Nota:* datos obtenidos de la encuesta realizada

Las respuestas muestran una aceptación clara de que sí se han incorporado innovaciones tras la pandemia, ya que la totalidad de empresas se ubica entre “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, sin registros de neutralidad o desacuerdo; esto sugiere que, para estas organizaciones, la reactivación no se limitó a retomar actividades previas, sino que implicó ajustes visibles en la forma de ofrecer el servicio, mejorar experiencias, adaptar paquetes o introducir cambios operativos que el cliente percibe como novedad, el hecho de que siete de cada siete confirmen innovaciones, con predominio de “de acuerdo”, también deja ver que muchas mejoras pudieron ser prácticas y graduales más que transformaciones radicales, lo cual es coherente con negocios que reactivan con recursos limitados y priorizan cambios de rápida aplicación.

Pregunta 2. La empresa ha digitalizado procesos como reserva online, pagos electrónicos o marketing digital.

**Tabla 6**

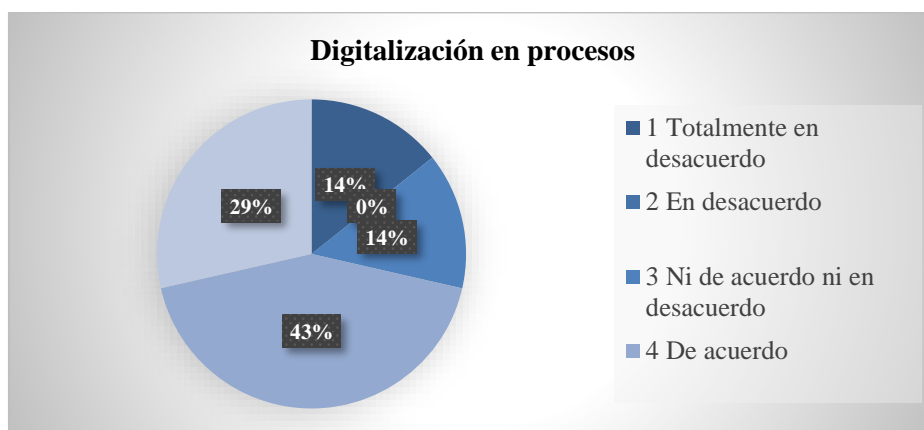
*Digitalización de procesos*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 Totalmente en desacuerdo	1	14,29%
2 En desacuerdo	0	0,00%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	14,29%
4 De acuerdo	3	42,86%
5 Totalmente de acuerdo	2	28,57%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 2**

*Digitalización en procesos*



*Nota:* datos obtenidos de la encuesta realizada

De la tabla 6, se observa una inclinación favorable hacia la digitalización, porque cinco empresas (71,43%) se concentran en los niveles de acuerdo, mientras que dos expresan posiciones menos firmes, una de ellas en total desacuerdo y otra en neutralidad; en la práctica, esto sugiere que la mayoría ya incorporó herramientas digitales para vender, cobrar o promocionarse, lo que suele convertirse en una ventaja cuando el turista compara alternativas y decide con rapidez, a la vez, la presencia de un caso de rechazo total y otro de postura intermedia revela que todavía hay barreras, ya sea por costos, falta de habilidades, dependencia de canales tradicionales o porque el tipo de servicio se sostiene más por relaciones directas que por plataformas, lo cual marca una brecha interna en el sector.

Pregunta 3. El personal de la empresa ha recibido capacitaciones posteriores a la pandemia.

**Tabla 7**

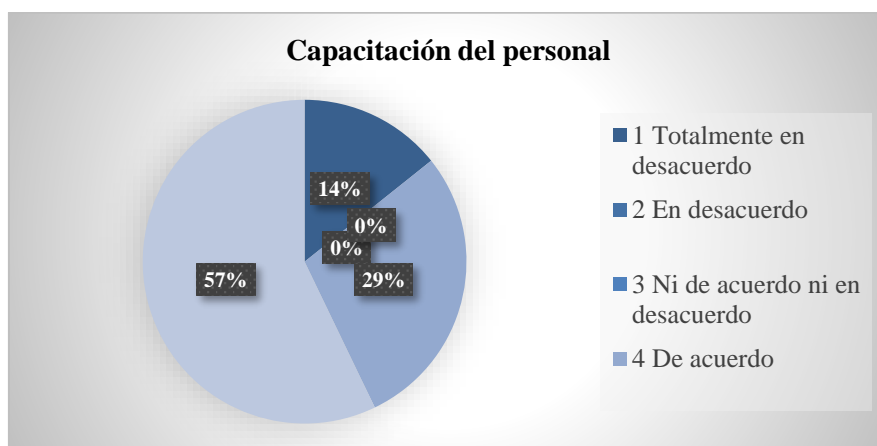
*Capacitaciones al personal*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1 Totalmente en desacuerdo	1	14,29%
2 En desacuerdo	0	0,00%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
4 De acuerdo	2	28,57%
5 Totalmente de acuerdo	4	57,14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 3**

*Capacitación del personal*



*Nota:* datos obtenidos de la encuesta realizada

Los datos obtenidos en la tabla 7, reflejan un panorama mayoritariamente positivo respecto a la capacitación, ya que seis empresas (85,71%) se ubican entre acuerdo y total acuerdo, con una presencia fuerte de “totalmente de acuerdo”, lo que indica esfuerzos más decididos por actualizar competencias del personal en atención, ventas, protocolos, gestión o herramientas digitales, al mismo tiempo, la existencia de una empresa en “totalmente en desacuerdo” muestra que no todos los negocios pudieron destinar tiempo o presupuesto a formar talento humano, lo cual puede estar asociado a plantillas reducidas, alta rotación o prioridad en cubrir costos operativos antes que invertir en formación.

Pregunta 4. La gestión administrativa de la empresa ha mejorado después de la pandemia.

**Tabla 8**

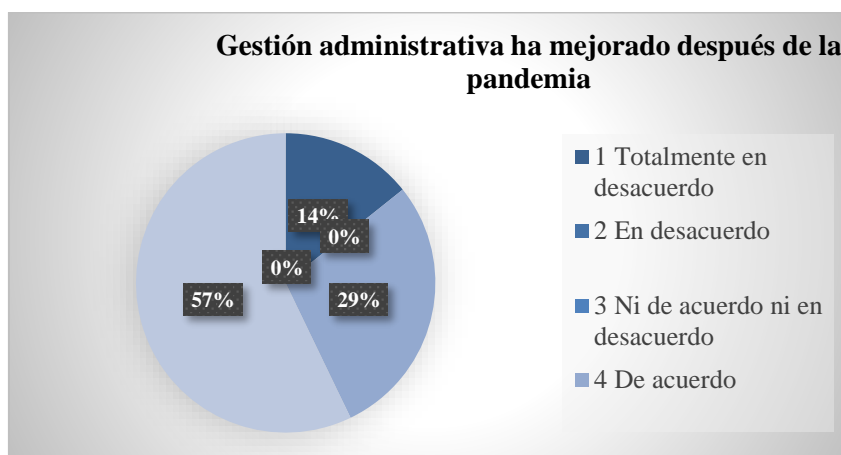
*Gestión administrativa ha mejorado después de la pandemia*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1 Totalmente en desacuerdo	1	14,29%
2 En desacuerdo	0	0,00%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
4 De acuerdo	2	28,57%
5 Totalmente de acuerdo	4	57,14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

*Nota: datos obtenidos de la encuesta realizada*

**Figura 4**

*Gestión administrativa ha mejorado después de la pandemia*



*Nota: datos obtenidos de la encuesta realizada*

De los resultados de la tabla 8, se demuestra que, la mayoría de las empresas percibe una mejora en su gestión administrativa, porque seis de siete respuestas se agrupan en niveles altos de acuerdo, lo que suele traducirse en mejor control interno, planificación de servicios, seguimiento de ventas, manejo de caja o ajustes en procesos para operar con mayor orden, la alta presencia de respuestas ubicadas en la categoría de “totalmente de acuerdo” permite interpretar que, para varias empresas, la pandemia representó un punto de inflexión que las empujó a ordenar procesos, formalizar rutinas internas y asumir la gestión con mayor rigor, especialmente en un contexto donde los errores comenzaron a tener consecuencias más

graves y el margen de maniobra se redujo de manera significativa; sin embargo, la existencia de al menos un caso situado en el extremo de “total desacuerdo” pone en evidencia que este proceso no fue homogéneo para todas las organizaciones, lo que sugiere la presencia de restricciones vinculadas a la estructura interna, a estilos de liderazgo poco adaptativos o a la ausencia de herramientas administrativas que dificultaron la transición hacia una gestión más profesional y disciplinada.

Pregunta 5. La empresa ha accedido a líneas de financiamiento o crédito para su reactivación económica.

**Tabla 9**

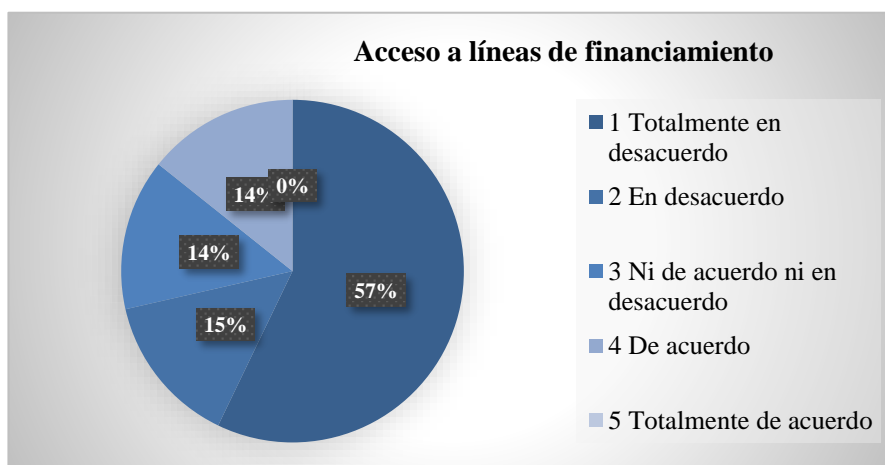
*Acceso a líneas de financiamiento*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 Totalmente en desacuerdo	4	57,14%
2 En desacuerdo	1	14,29%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	14,29%
4 De acuerdo	1	14,29%
5 Totalmente de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 5**

*Acceso a líneas de financiamiento*



*Nota:* datos obtenidos de la encuesta realizada

De lo observado de tabla 9, se obtiene un resultado marcadamente restrictivo, ya que cinco empresas, equivalentes al 71,43 %, se concentran en las categorías de desacuerdo o total desacuerdo, lo que evidencia que no lograron acceder a financiamiento formal para impulsar su reactivación, mientras que únicamente una empresa señala haber contado con este apoyo y otra se sitúa en una posición intermedia, patrón que permite inferir que el crédito no operó como una herramienta extendida de recuperación dentro de la muestra analizada, situación que puede explicarse por la existencia de requisitos difíciles de cumplir, por el temor al endeudamiento en un contexto de alta incertidumbre, por antecedentes crediticios limitados, por niveles de informalidad en los registros financieros o, en algunos casos, porque los negocios optaron por reactivarse mediante recursos propios y ajustes operativos internos, en tanto la ausencia de respuestas en la categoría de “totalmente de acuerdo” refuerza la percepción de que el financiamiento, cuando estuvo disponible, resultó parcial, insuficiente o incapaz de cubrir de manera integral las necesidades asociadas al proceso de recuperación.

Pregunta 6. La empresa puede cubrir sus gastos operativos mensualmente.

**Tabla 10**

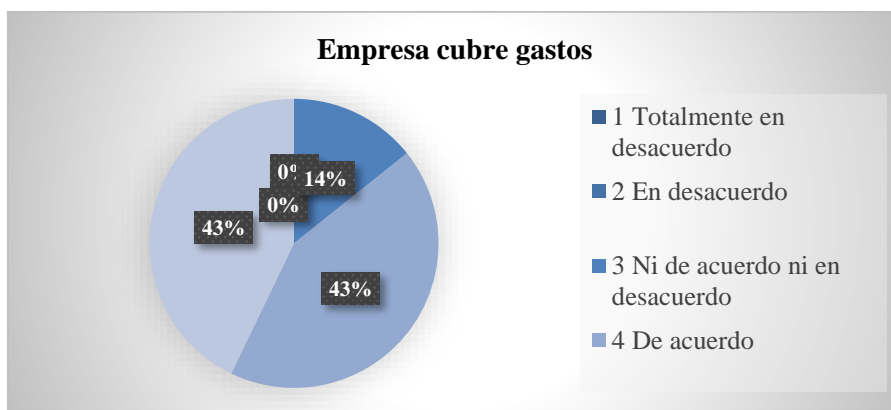
*La empresa cubre gastos operativos*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
2 En desacuerdo	0	0,00%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	14,28%
4 De acuerdo	3	42,86%
5 Totalmente de acuerdo	3	42,86%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 6**

*Empresa cubre gastos operativos*



*Nota:* datos obtenidos de la encuesta realizada

Las respuestas de la tabla 10, muestran que seis empresas (85,71%) consideran que sí logran cubrir sus gastos operativos mensuales, lo cual es una señal de estabilidad mínima en el período post-pandemia, ya que implica capacidad para sostener costos de personal, servicios, proveedores y funcionamiento general sin caer en interrupciones frecuentes, la presencia de un 14,29% en neutralidad sugiere que, para una parte del sector, la cobertura de gastos todavía depende de temporadas, de la demanda del mes o de ingresos variables, por lo que no se percibe como un logro plenamente consolidado; el equilibrio entre “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” deja ver que varias empresas ya sienten firmeza en su operación, mientras otras aún lo viven como un objetivo que se cumple, pero con esfuerzo.

Pregunta 7. Los ingresos de la empresa en 2024 son mayores en comparación con 2020.

**Tabla 11**

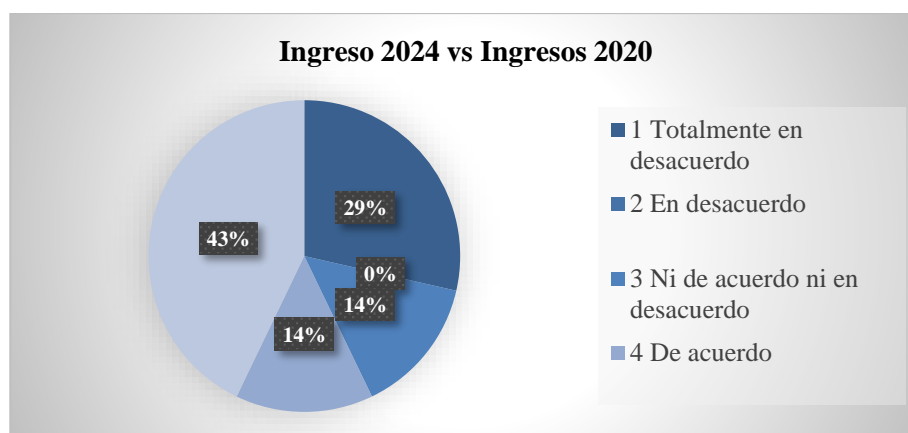
*Ingresos 2024 vs Ingreso 2020*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1 Totalmente en desacuerdo	2	28,57%
2 En desacuerdo	0	0,00%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	14,29%
4 De acuerdo	1	14,29%
5 Totalmente de acuerdo	3	42,86%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 7**

*Ingreso 2024 vs Ingresos 2020*



*Nota:* datos obtenidos de la encuesta realizada

La comparación de ingresos entre 2024 y 2020 muestra, como lo indica la tabla 11 una recuperación importante, porque cuatro empresas (57,15%) se ubican en acuerdo, especialmente en “totalmente de acuerdo”, lo que evidencia que una parte del sector ya percibe ingresos superiores a los del período más crítico de la pandemia, al mismo tiempo, dos empresas en total desacuerdo indican que la recuperación no ha sido pareja, y que todavía existen negocios cuyos ingresos no superan los niveles de 2020, ya sea por cambios en el mercado, pérdida de clientela, menor demanda o estructura de costos que limita la expansión, la neutralidad presente sugiere un caso donde el comportamiento de ingresos puede ser similar o fluctuante, sin una diferencia suficientemente clara como para afirmarlo con seguridad.

Pregunta 8. La rentabilidad del negocio se ha recuperado en relación con los años previos a la pandemia.

**Tabla 12**

*Rentabilidad del negocio*

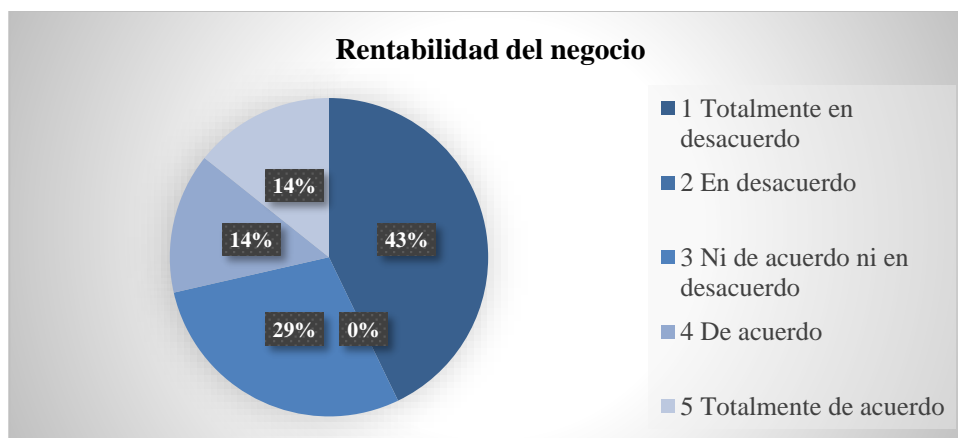
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1 Totalmente en desacuerdo	3	42,86%
2 En desacuerdo	0	0,00%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	28,57%
4 De acuerdo	1	14,29%
5 Totalmente de acuerdo	1	14,29%

<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>
--------------	----------	----------------

Nota: datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 8**

*Rentabilidad del negocio*



Nota: datos obtenidos de la encuesta realizada

De la tabla, 12, se observa que, en la rentabilidad aparece una señal más exigente que en ingresos: casi la mitad de empresas (42,86%) manifiesta total desacuerdo con que la rentabilidad se haya recuperado a niveles previos, mientras que solo dos empresas (28,58%) sostienen una posición favorable, que sugiere que vender más o volver a operar no necesariamente se tradujo en márgenes saludables, porque la rentabilidad suele verse presionada por deudas acumuladas, incremento de costos, promociones para atraer clientes, comisiones de plataformas o gastos operativos más altos, la neutralidad (28,57%) indica que en varios casos la rentabilidad todavía está en transición, con mejoras parciales o inestables, por lo que no se percibe una recuperación sólida pese a que el negocio esté activo.

Pregunta 9. El nivel de liquidez de la empresa ha mejorado después de la pandemia.

**Tabla 13**

*Nivel de liquidez después de pandemia*

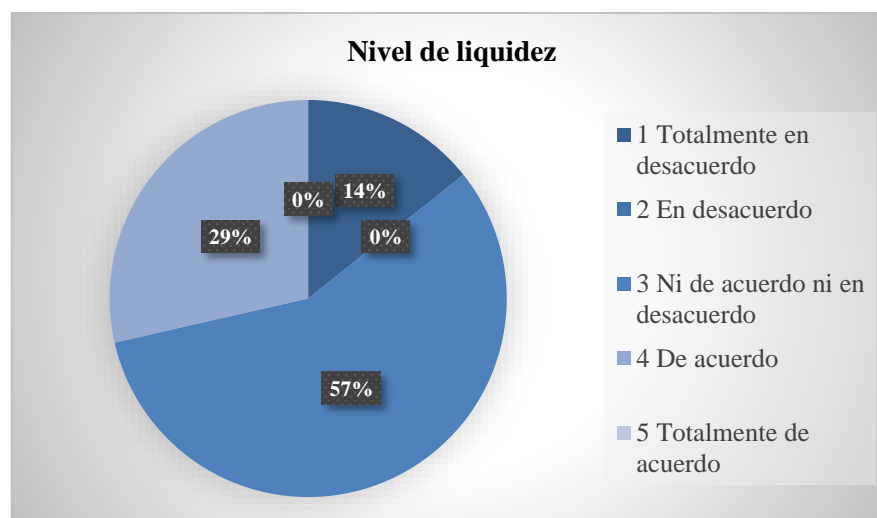
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 Totalmente en desacuerdo	1	14,29%
2 En desacuerdo	0	0,00%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	57,14%

4 De acuerdo	2	28,57%
5 Totalmente de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 9**

*Nivel de liquidez*



*Nota:* datos obtenidos de la encuesta realizada

Como lo indica la tabla 13, la liquidez se presenta como un aspecto moderado y todavía delicado, más de la mitad de las empresas (57,14%) se ubica en neutralidad, lo que refleja que, aunque hay operación y movimiento, el efectivo disponible no necesariamente ha mejorado de forma clara, posiblemente por pagos diferidos, alta rotación de cuentas por pagar, reinversión constante o necesidad de cubrir obligaciones acumuladas, solamente el 28,57% de las empresas indican que existe mejora, la respuesta de totalmente en desacuerdo, indica que un negocio mantiene dificultades para disponer de recursos.

Pregunta 10. El nivel de endeudamiento actual de la empresa ha mejorado.

**Tabla 14**

*Nivel de endeudamiento actual*

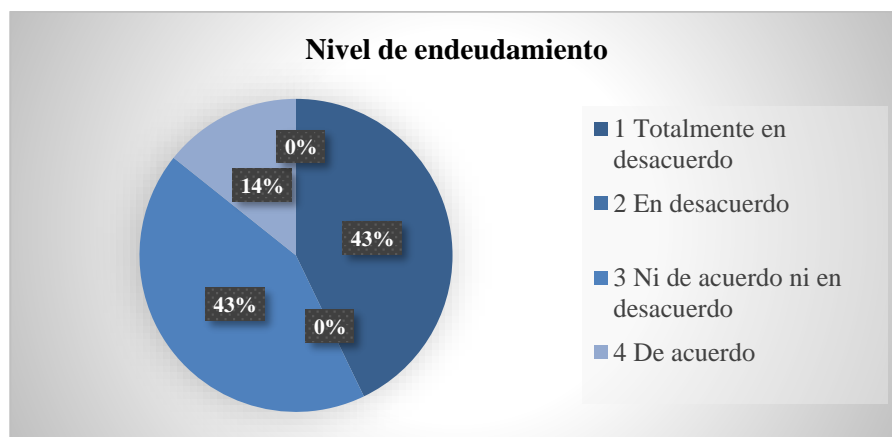
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1 Totalmente en desacuerdo	3	42,86%
2 En desacuerdo	0	0,00%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	42,86%

4 De acuerdo	1	14,29%
5 Totalmente de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 10**

*Nivel de endeudamiento*



*Nota:* datos obtenidos de la encuesta realizada.

Los resultados de la tabla 14, evidencian que el endeudamiento sigue siendo un punto sensible: tres empresas (42,86%) consideran que no ha mejorado, y otras tres se mantienen en incertidumbre, lo que sugiere que el pasivo financiero o las obligaciones con terceros todavía pesan sobre la dinámica del negocio o, al menos, no se han reducido de manera evidente, solo una empresa afirma mejora, sin casos de “totalmente de acuerdo”, lo que apunta a procesos de alivio de deuda poco generalizados, ya sea por renegociaciones limitadas, continuidad de cuotas, préstamos adquiridos para sostener operación o uso de crédito informal, este comportamiento es consistente con la etapa post-pandemia, donde muchos negocios operan, pero aún cargan compromisos que restringen su capacidad de invertir y elevar márgenes.

Pregunta 11. El desarrollo empresarial ha mejorado la situación financiera de la empresa.

**Tabla 15**

*Desarrollo empresarial y mejoras*

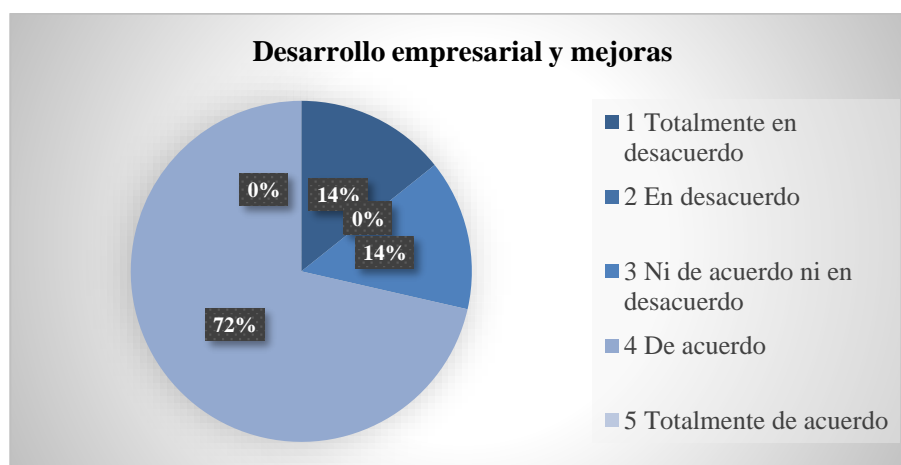
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
-----------	------------	------------

1 Totalmente en desacuerdo	1	14,29%
2 En desacuerdo	0	0,00%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	14,29%
4 De acuerdo	5	71,43%
5 Totalmente de acuerdo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

Nota: datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 11**

*Desarrollo empresarial y mejoras*



Nota: datos obtenidos de la encuesta realizada

Lo que demuestra la tabla 15, se relaciona con que la mayoría de empresas percibe que las acciones de desarrollo empresarial sí han aportado a mejorar su situación financiera, ya que cinco de siete (71,43%) se ubican en “de acuerdo”, lo que sugiere que innovar, ordenar la gestión, capacitar o digitalizar se tradujo en beneficios económicos, aunque no necesariamente en mejoras extremas o inmediatas, razón por la cual no aparece “totalmente de acuerdo”, la presencia de una respuesta neutral indica que, para un negocio, todavía no es claro si los cambios empresariales se reflejan en resultados financieros medibles, posiblemente porque el impacto requiere más tiempo o depende de factores externos como demanda turística y costos;; el caso de total desacuerdo advierte que no todos lograron convertir mejoras internas en resultados financieros, lo que puede estar vinculado a restricciones de mercado, endeudamiento o baja rentabilidad pese a esfuerzos de gestión.

Pregunta 12. ¿Ha contratado personal nuevo desde la reactivación económica?

**Tabla 16**

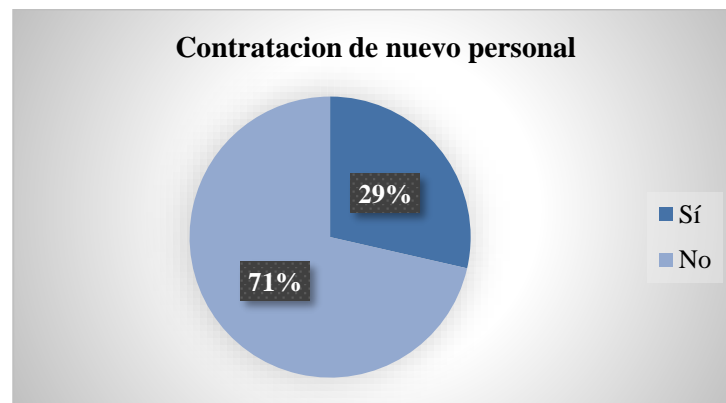
*Contratación de nuevo personal*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	2	28,57%
No	5	71,43%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 12**

*Contratación de nuevo personal*



*Nota:* datos obtenidos de la encuesta realizada

La contratación de nuevo personal no se muestra como una práctica extendida, puesto que cinco empresas (71,43%) indican que no han incorporado trabajadores tras la reactivación, lo que sugiere un enfoque de contención de costos y operación con equipos reducidos, estrategia común cuando la demanda se recupera de manera gradual y el negocio prioriza sostener caja, solo dos empresas (28,57%) señalan contrataciones, lo cual puede asociarse a un repunte de ventas, apertura de servicios, necesidad de reforzar atención o ampliación de canales comerciales, este resultado también se relaciona con la lectura de rentabilidad y endeudamiento, porque cuando los márgenes son presionados, la contratación suele frenarse incluso si hay mejoras en ingresos.

Pregunta 13. En comparación con 2019, el nivel de endeudamiento actual de la empresa es:

**Tabla 17**

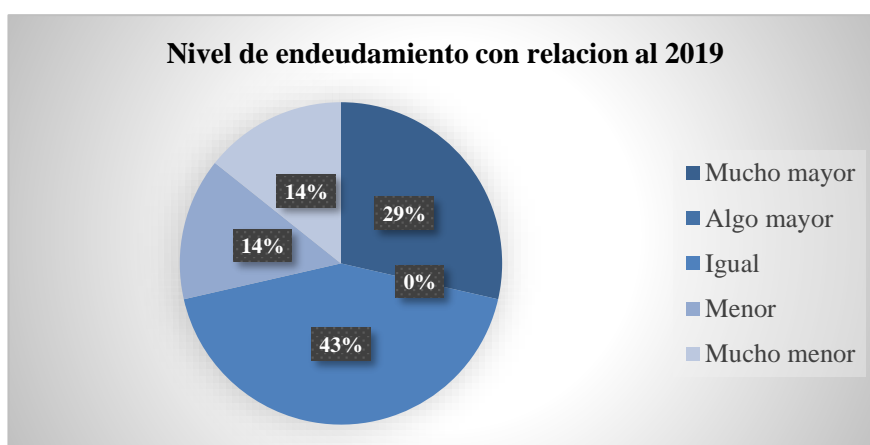
*Nivel de endeudamiento con relación con el 2019*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mucho mayor	2	28,57%
Algo mayor	0	0,00%
Igual	3	42,86%
Menor	1	14,29%
Mucho menor	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

*Nota:* datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 13**

*Nivel de endeudamiento con relación al 2019*



*Nota:* datos obtenidos de la encuesta realizada

De la tabla 17, se analiza que, al comparar con 2019, el endeudamiento se concentra en dos realidades: para tres empresas (42,86%) se mantiene igual, lo que sugiere que no hubo reducción significativa del pasivo respecto al período pre-pandemia, y para dos empresas (28,57%) es mucho mayor, reflejando cargas acumuladas o financiamiento usado para sostenerse en los años críticos; solo dos empresas (28,58%) reportan un endeudamiento menor o mucho menor, lo que indica que el desendeudamiento existe, pero no es la regla dentro de la muestra, esta distribución ayuda a entender por qué la rentabilidad no se percibe recuperada en varios casos, porque un endeudamiento alto o estancado suele absorber recursos vía intereses y cuotas, limitando la capacidad de mejorar márgenes aun cuando el negocio vuelve a vender.

A partir de los resultados obtenidos, se evidencia que el desarrollo empresarial ha tenido un rol relevante, aunque no uniforme, en la situación financiera post-pandemia de las

empresas turísticas analizadas, pues las acciones vinculadas a innovación, digitalización, capacitación y mejora de la gestión administrativa muestran una adopción mayoritaria dentro de la muestra, lo que refleja un esfuerzo consciente por adaptarse a un entorno marcado por la incertidumbre y por cambios en el comportamiento del turista, sin embargo, estos avances no siempre se traducen de manera inmediata en una recuperación financiera sólida, ya que variables como la rentabilidad, la liquidez y el endeudamiento presentan respuestas más dispersas, lo que deja ver que la reactivación económica ha sido gradual y condicionada por factores estructurales propios de cada empresa, tales como su tamaño, acceso a financiamiento, estructura de costos y nivel de endeudamiento previo.

Desde este escenario, los resultados permiten interpretar que el aumento de ingresos y una mayor capacidad para cubrir los gastos operativos no aseguran por sí mismos una recuperación financiera integral, ya que continúan presentes restricciones asociadas a márgenes estrechos, obligaciones financieras acumuladas y una marcada prudencia al momento de incorporar nuevo personal, lo que evidencia que muchas empresas han optado por resguardar su estabilidad antes de asumir procesos de expansión acelerada; desde esta perspectiva, el desarrollo empresarial se consolida como un elemento que aporta de manera positiva a la reactivación, aunque su efecto no se expresa de forma uniforme, pues depende de las condiciones internas de cada negocio y del entorno en el que opera, lo que confirma que la etapa post-pandemia en el sector turístico de Riobamba se caracteriza por recorridos de recuperación heterogéneos, en los que la gestión empresarial cumple un rol determinante, aunque todavía enfrenta retos relevantes para alcanzar un equilibrio financiero más sólido y sostenible.

#### **4.1 Comprobación de la hipótesis**

Previo a la aplicación de la prueba de correlación, se evaluó el comportamiento estadístico de las variables con el fin de identificar si los datos se ajustan a una distribución normal y, a partir de ello, justificar de manera metodológica la selección del estadístico de correlación; para este análisis se consideraron los dos indicadores construidos en la investigación: el índice de desarrollo empresarial, elaborado a partir de los ítems relacionados con innovación, digitalización, capacitación del personal y mejora de la gestión administrativa, y el índice de situación financiera post-pandemia, conformado por los ítems vinculados con cobertura de gastos operativos, comportamiento de los ingresos, rentabilidad, liquidez y nivel de endeudamiento.

Dado que el tamaño muestral es reducido ( $n = 7$ ) y que los datos provienen de escalas tipo Likert, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro–Wilk, recomendada para muestras pequeñas y ampliamente utilizada en estudios de carácter social y empresarial, la prueba se realizó considerando un nivel de significancia del 5 %, contrastando la hipótesis nula de normalidad frente a la alternativa de no normalidad.

**Tabla 18**  
*Prueba de normalidad*

<b>Variable analizada</b>	<b>Estadístico W</b>	<b>Significancia (p-valor)</b>	<b>n</b>
Desarrollo empresarial	0,922	0,482	7
Situación financiera post-pandemia	0,967	0,873	7

Previo a la aplicación de la prueba de correlación, se evaluó la normalidad de los datos mediante la prueba de Shapiro–Wilk, considerando el tamaño reducido de la muestra. En este contexto, y atendiendo a las características del diseño no experimental y transversal de la investigación, así como al número limitado de observaciones, se determinó que el uso de una prueba no paramétrica resulta metodológicamente más adecuado para analizar la relación entre las variables, razón por la cual se empleó el coeficiente de correlación de Spearman en la comprobación de la hipótesis planteada, esta decisión garantiza coherencia entre el tratamiento estadístico aplicado y las condiciones reales de los datos, fortaleciendo la validez del análisis desarrollado.

Por otro lado, para la comprobación de la hipótesis planteada en la investigación se consideraron las dos variables centrales definidas en el marco metodológico, por una parte el desarrollo empresarial, entendido como el conjunto de acciones implementadas por las empresas turísticas en el escenario post-pandemia relacionadas con innovación en productos o servicios, digitalización de procesos, capacitación del personal y mejora de la gestión administrativa, y por otra parte la situación financiera post-pandemia, abordada a partir de la capacidad de cubrir gastos operativos, el comportamiento de los ingresos, la recuperación de la rentabilidad, el nivel de liquidez y la evolución del endeudamiento, variables que fueron medidas mediante ítems tipo Likert aplicados a las siete empresas participantes del estudio durante el año 2024.

Con base en las respuestas individuales de cada empresa, se procedió a la construcción de dos indicadores compuestos, uno correspondiente al desarrollo empresarial y otro a la situación financiera post-pandemia, los cuales se obtuvieron a partir del promedio de los ítems asociados a cada variable, permitiendo contar con valores numéricos representativos por empresa, condición necesaria para la aplicación de un análisis estadístico de relación; considerando que los datos provienen de una escala ordinal, que el diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal, y que el tamaño de la muestra es reducido, se aplicó la prueba de correlación de Spearman, la cual resulta adecuada para identificar la existencia y dirección de relaciones monotónicas entre variables sin exigir supuestos de normalidad.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la prueba de correlación aplicada entre el índice de desarrollo empresarial y el índice de situación financiera post-pandemia.

**Tabla 19**  
*Correlación entre desarrollo empresarial y situación financiera post-pandemia*

<b>Variabes correlacionadas</b>	<b>Coefficiente de Spearman (<math>\rho</math>)</b>	<b>Significancia (p-valor)</b>	<b>N</b>
Desarrollo empresarial – Situación financiera post-pandemia	0,40	0,38	7

*Nota:* datos obtenidos de la encuesta realizada

Los resultados obtenidos evidencian la existencia de una relación positiva de magnitud baja moderada entre el desarrollo empresarial y la situación financiera post-pandemia de las empresas turísticas analizadas, lo que indica que, a medida que las organizaciones implementan mayores acciones vinculadas a innovación, digitalización, capacitación y fortalecimiento de la gestión administrativa, tiende a observarse una mejor percepción de su situación financiera; no obstante, el valor del coeficiente de Spearman, aunque positivo y de magnitud moderada, no alcanza un nivel de significancia estadística al considerar un nivel de confianza del 95 %, lo cual se explica principalmente por el tamaño reducido de la muestra, característica frecuente en estudios aplicados a sectores empresariales locales donde el acceso a información financiera es limitado.

Desde una perspectiva interpretativa, estos resultados sugieren que el desarrollo empresarial constituye un factor que contribuye favorablemente a la recuperación financiera

post-pandemia, aunque su efecto no se manifiesta de manera uniforme ni inmediata en todas las empresas, debido a la influencia de elementos estructurales como el nivel de endeudamiento previo, la presión de los costos operativos, la estacionalidad de la demanda turística y las restricciones de liquidez que aún persisten en parte del sector; en este sentido, la relación observada respalda empíricamente la idea de que las mejoras internas fortalecen la capacidad de adaptación y sostenibilidad de los negocios turísticos, aun cuando los beneficios financieros plenos requieren mayor tiempo y condiciones externas más favorables para consolidarse.

En función de los resultados obtenidos, y considerando que el valor de significancia es superior al nivel crítico establecido, no se rechaza la hipótesis nula, por lo que estadísticamente no se comprueba la hipótesis de investigación; sin embargo, la dirección positiva de la relación observada permite afirmar que el desarrollo empresarial sí muestra una incidencia favorable sobre la situación financiera post-pandemia, aunque dicha incidencia debe interpretarse con cautela debido a las limitaciones propias del tamaño muestral y al carácter exploratorio del estudio, aspectos que no invalidan los hallazgos, sino que delimitan su alcance y abren la posibilidad de futuras investigaciones con muestras más amplias que permitan profundizar en la relación identificada.

No se obtuvo evidencia estadística suficiente para confirmar la hipótesis de investigación ( $p > 0,05$ ). No obstante, el coeficiente positivo sugiere una tendencia consistente con una relación favorable, la cual debe interpretarse como indicio exploratorio y no como confirmación, dadas las limitaciones muestrales

## **4.2 DISCUSIÓN**

La evidencia obtenida en las siete empresas turísticas analizadas permite discutir el efecto del desarrollo empresarial sobre la situación financiera post-pandemia desde dos planos que se conectan entre sí: la capacidad de innovar y reorganizar la empresa para sostenerse en un entorno cambiante, y la posibilidad de convertir esas decisiones en mejoras reales de liquidez, rentabilidad y manejo del endeudamiento, desde esta la lógica del desarrollo económico basado en la innovación, Schumpeter (1911) plantea que la empresa avanza cuando introduce nuevas combinaciones en productos, procesos o mercados, lo que implica romper rutinas y reemplazar prácticas poco eficientes por otras más competitivas; en esa misma dirección, los resultados muestran que una parte importante de las empresas

reporta estabilidad operativa al indicar que puede cubrir sus gastos mensuales, lo cual sugiere que las acciones de adaptación sí se expresaron, al menos, en la capacidad de sostener costos de funcionamiento, personal y proveedores, aun cuando ese logro no signifique por sí solo una recuperación financiera completa, esta lectura se vuelve más clara si se asume que la estabilidad operativa es un piso mínimo de continuidad, mientras la recuperación financiera exige un proceso más exigente, con mejoras sostenidas en estructura de costos, liquidez y rentabilidad.

Desde un enfoque contemporáneo, Uzcátegui y Ferreira (2023) plantean que el desarrollo empresarial se construye a partir del fortalecimiento de la gestión financiera, la incorporación de procesos innovadores y la asunción de compromisos de responsabilidad social orientados a un crecimiento sostenible, lo que ayuda a explicar por qué la reactivación posterior a la pandemia no se refleja de forma homogénea en todos los indicadores financieros, ya que el hecho de que una empresa retome operaciones y genere ingresos no implica necesariamente la recuperación de márgenes adecuados, niveles suficientes de liquidez o capacidad real de inversión, especialmente en un contexto donde las decisiones suelen priorizar la supervivencia del negocio, la recuperación paulatina de la clientela y el cumplimiento de obligaciones acumuladas; desde esta lógica, la relación entre desarrollo empresarial y situación financiera debe comprenderse como un proceso progresivo, influido tanto por las capacidades internas de gestión como por las restricciones externas del entorno, y no como un efecto inmediato o automático.

Al observar el desarrollo empresarial desde el ángulo organizacional, los resultados dialogan con Delfín y Acosta (2020), quienes señalan que el crecimiento sostenible en pymes requiere cultura organizacional, liderazgo transformacional, gestión del conocimiento e innovación; esa combinación es especialmente relevante cuando el entorno obliga a reajustar procesos, redefinir prioridades y aprender rápidamente, tal como ocurrió en el periodo posterior a la crisis sanitaria; en línea con ello, los resultados muestran que las empresas han debido sostener su recuperación principalmente a través de ajustes internos, porque el acceso a financiamiento aparece limitado para la mayoría; esta restricción no solo reduce la capacidad de inversión, también obliga a que la empresa dependa más de su organización interna y de su capacidad de gestión, lo que refuerza la idea de que el desarrollo empresarial, en contextos locales, se expresa con fuerza en cómo se administra la operación, se controla el gasto y se reorganizan los recursos disponibles.

Este punto es más evidente al contrastar los hallazgos con Ponce y Mantuano (2024), quienes afirman que una gestión financiera eficiente basada en prácticas adecuadas y análisis constantes permite optimizar recursos, reducir costos y fortalecer la rentabilidad y la sostenibilidad, en los resultados se observa que la recuperación de ingresos tiende a ser más visible que la recuperación de rentabilidad, lo que es coherente con la idea de que vender más puede ocurrir antes de recuperar márgenes, sobre todo cuando persisten costos operativos altos, pagos acumulados o estrategias comerciales que exigen sacrificar margen para atraer demanda; en esa misma línea, la discusión se robustece al considerar que la eficiencia operativa no se limita a producir o vender, sino a optimizar recursos y reducir desperdicios sin afectar la calidad; por eso, cuando las empresas muestran señales mixtas en rentabilidad, es razonable interpretar que todavía existe un tramo pendiente de ajustes internos, control de costos y decisiones financieras óptimas.

En el componente digital del desarrollo empresarial, los hallazgos permiten una comparación directa con lo señalado por Rodríguez et al. (2025), quienes sostienen que el turismo digital puede aportar al desarrollo financiero en contextos emergentes, aunque su éxito depende de la adecuación tecnológica y de un acceso real a herramientas digitales; de forma complementaria, de la misma manera, Bote, (2021) destaca que las redes sociales influyen en la interacción empresa–cliente y que su uso adecuado puede incidir en competitividad y sostenibilidad durante escenarios como el COVID-19; los resultados muestran que la digitalización y la comunicación digital aparecen como estrategias relevantes de adaptación, aunque no garantizan por sí solas mejoras financieras sostenidas, lo que sugiere que lo digital funciona como soporte para mantener mercado y presencia, pero su impacto económico depende de cómo se integra con la gestión interna, la propuesta de valor, el control de costos y la administración del capital de trabajo.

En cuanto a la situación financiera post-pandemia, los resultados reflejan una recuperación progresiva y desigual, con avances parciales en ingresos y mayores tensiones en rentabilidad y liquidez, aspecto que puede discutirse desde el enfoque de los estados financieros y su lectura en escenarios de crisis. Hugo y López, (2021) abordan los efectos del COVID-19 sobre la información financiera, lo que ayuda a comprender que, tras una contracción fuerte, las empresas suelen arrastrar impactos acumulados en caja, obligaciones y capacidad de inversión; por eso, incluso si se reactivan ventas, los indicadores de liquidez y solvencia pueden tardar más en estabilizarse, en esa misma lógica, la lectura de la liquidez

y la solvencia resulta clave porque no basta con operar, también se requiere capacidad para responder a obligaciones laborales, comerciales, tributarias y financieras, tal como se discute al considerar la solvencia como respaldo ante acreedores y la liquidez como capacidad real de cumplimiento en el tiempo Fonseca y Hernández, (2024).

El análisis también permite discutir el papel del endeudamiento en la recuperación, porque el endeudamiento puede ser un instrumento para financiar crecimiento e inversiones cuando existe acceso y condiciones sostenibles, aunque en contextos de restricción financiera puede convertirse en una presión adicional que limita la recuperación de rentabilidad y liquidez; en esa línea, Prado, (2020) permite sostener conceptualmente que el endeudamiento forma parte de la estructura financiera y sus efectos dependen del manejo, del costo y del propósito del financiamiento, si la mayoría de empresas reporta dificultades para acceder a líneas de crédito y al mismo tiempo muestra señales moderadas en liquidez, entonces el desarrollo empresarial no solo debe centrarse en vender o promocionarse, también debe fortalecer la planificación financiera, el control del gasto y la capacidad de sostener operaciones sin depender de recursos externos, lo que refuerza la idea de una recuperación basada en capacidades internas.

A partir de esta confrontación, se observa que el desarrollo empresarial sí tiene un efecto sobre la situación financiera post-pandemia en el sector turístico analizado, aunque ese efecto aparece como progresivo y condicionado, con impactos más visibles en estabilidad operativa y reactivación parcial de ingresos, mientras rentabilidad, liquidez y acceso a financiamiento muestran señales más frágiles, esta lectura es coherente con la perspectiva de que el desarrollo empresarial implica innovación, gestión y reorganización constante desarrollada por Franco y Cisneros, (2023) con la idea de que las pymes sostienen su crecimiento cuando fortalecen cultura organizacional, liderazgo, conocimiento e innovación de modo que los resultados respaldan la hipótesis planteada, al tiempo que muestran que la recuperación financiera posterior a una crisis como la pandemia no se consolida en un solo indicador, sino en la articulación de gestión, eficiencia, digitalización y disciplina financiera como proceso.

## **CAPÍTULO V.**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

La investigación permitió evidenciar que, tras la pandemia, las empresas del sector turístico de la ciudad de Riobamba han orientado su desarrollo empresarial principalmente hacia estrategias de adaptación interna más que procesos de expansión, destacándose la reorganización de la gestión, el ajuste de procesos operativos, el uso gradual de herramientas digitales y el fortalecimiento de la relación con los clientes como mecanismos para sostener la actividad económica en un entorno marcado por la incertidumbre, los resultados muestran que estas estrategias han sido implementadas de manera desigual entre las empresas, lo que refleja distintas capacidades de respuesta frente a la crisis sanitaria, sin embargo, en conjunto, dichas acciones han permitido mantener la operatividad básica de los negocios, confirmando que el desarrollo empresarial en el contexto post-pandemia se ha centrado en la resiliencia organizacional y en la toma de decisiones orientadas a la supervivencia más que al crecimiento acelerado.

En cuanto a la situación financiera post-pandemia de las empresas turísticas, los resultados indican un escenario de recuperación progresiva y heterogénea, donde se observa una mejora parcial en los ingresos en algunas empresas, mientras que la rentabilidad y la liquidez continúan mostrando niveles moderados o frágiles, esta situación evidencia que, aunque la reactivación de la actividad turística ha permitido restablecer parcialmente el flujo de ingresos, persisten limitaciones asociadas a los costos operativos, las obligaciones financieras acumuladas y el limitado acceso a financiamiento, lo que restringe la consolidación de una estabilidad financiera sólida; en este contexto, las empresas logran cubrir sus gastos operativos inmediatos, pero aún enfrentan dificultades para fortalecer su posición financiera de mediano plazo, lo que confirma que la recuperación económica del sector no se produce de forma inmediata ni uniforme.

Cabe señalar, que los resultados permiten establecer que el desarrollo empresarial tiene una tendencia de relación favorable, sí ejerce un efecto sobre la situación financiera post-pandemia de las empresas turísticas de Riobamba, aunque dicho efecto se manifiesta de manera gradual y condicionada por factores internos como la capacidad de gestión, el nivel de innovación y la eficiencia en el uso de los recursos disponibles, las empresas que

reportan mayores esfuerzos en reorganización interna, adopción de estrategias de gestión y adaptación al entorno presentan percepciones relativamente más favorables sobre su desempeño financiero, especialmente en términos de estabilidad operativa e ingresos, mientras que aquellas con menor desarrollo empresarial muestran mayores dificultades para mejorar su situación financiera, que confirma que el desarrollo empresarial actúa como un factor clave para la recuperación post-pandemia, aunque su impacto no es inmediato ni automático, sino que depende de la coherencia y sostenibilidad de las estrategias implementadas en el tiempo.

## **5.2 Recomendaciones**

Se recomienda que las empresas del sector turístico de la ciudad de Riobamba continúen fortaleciendo sus estrategias de desarrollo empresarial con un enfoque integral que priorice la planificación estratégica, la mejora continua de los procesos internos y la adopción progresiva de herramientas digitales, promoviendo una gestión más estructurada y flexible que permita responder de manera oportuna a los cambios del entorno, resulta necesario que estas estrategias no se limiten únicamente a acciones reactivas frente a la crisis, sino que se consoliden como prácticas permanentes orientadas a la profesionalización de la gestión empresarial, la capacitación del personal y la construcción de una cultura organizacional que favorezca la innovación y la sostenibilidad a largo plazo.

En relación con la situación financiera post-pandemia, se recomienda que las pequeñas empresas turísticas fortalezcan el control y la planificación financiera mediante el seguimiento sistemático de ingresos, costos y gastos, así como la implementación de herramientas básicas de análisis financiero que permitan mejorar la toma de decisiones, además, es pertinente que las empresas evalúen alternativas de financiamiento acordes a su capacidad real de pago y desarrollen estrategias para optimizar su estructura de costos, con el fin de mejorar progresivamente la liquidez y la rentabilidad, reduciendo la vulnerabilidad financiera y fortaleciendo su estabilidad económica en el mediano plazo.

Dado que el desarrollo empresarial incide de forma positiva pero paulatina en la situación financiera, resulta aconsejable que las empresas incorporen de manera articulada sus estrategias de innovación, gestión y adaptación dentro de un esquema empresarial orientado a la sostenibilidad, evitando intervenciones aisladas que difícilmente generan efectos perdurables, en este sentido cobra importancia que las decisiones vinculadas al

desarrollo empresarial se encuentren alineadas con metas financieras concretas y verificables, de tal forma que los cambios organizativos y de gestión logren reflejarse en resultados económicos consistentes y sostenibles, aportando así a una recuperación post-pandemia más sólida, gradual y resiliente del sector turístico de la ciudad de Riobamba.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Organizacion Munidal del Turismo. (2020). En O. Tourism, *Número de turistas internacionales podría caer 60-80% en 2020, informa la OMT*. Obtenido de [ps://www.untourism.int/news/covid-19-international-tourist-numbers-could-fall-60-80-in-2020](https://www.untourism.int/news/covid-19-international-tourist-numbers-could-fall-60-80-in-2020)
- Secretaría Nacional de Planificación. (2024). En *Evaluación de la Ejecución del Plan Nacional de Desarrollo (2021–2025)*. Obtenido de [https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/03/SNP-GSDS-infor-eval-PND-21-25-corte-2021-ofc-926-02-11-2022\\_compressed.pdf](https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/03/SNP-GSDS-infor-eval-PND-21-25-corte-2021-ofc-926-02-11-2022_compressed.pdf)
- Abaid, A. E., Cordera, C. A., & Pasco, C. A. (2021). Resiliencia organizacional en una microempresa. ISSN-e 2659-5494. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8200234>
- Albornoz, G. M., Gómez, R. M., Silva, A. D., & LópezG, ó. A. (2022). El Covid 19 y el turismo ecuatoriano, impactos en el sector hotelero. e-ISSN 2600 - 5727 / p-ISSN 2528 – 7931. Obtenido de [file:///C:/Users/hp/Downloads/famayorga,+Art+1\\_El+Covid+19+y+el+turismo+ecuatoriano.pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/famayorga,+Art+1_El+Covid+19+y+el+turismo+ecuatoriano.pdf)
- Arellano, C. O. (2020). Contabilidad, costos y finanzas en la empresas. En G. Unach. doi:<https://doi.org/10.37135/u.editorial.05.13>
- Becerra, A. F., Vega, R. J., & Orellana, U. M. (2021). Impacto financiero del covid-19 en el turismo ecuatoriano: Estrategias empresariales para la reactivación. En 593 Digital Publisher CEIT. doi:[doi.org/10.33386/593dp.2021.3.566](https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.566)
- Bote, L. S. (2021). Redes sociales y el desarrollo empresarial, en el contexto del COVID-19. En M. y. REICOMUNICAR Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación. Obtenido de <file:///C:/Users/hp/Desktop/PERFIL%20DEL%20GRADO%202025%201S/PERFIL%202025%201S/TESIS/ARTICULOS/9.%2033-Texto%20del%20art%C3%ADculo-168-1-10-20210604.pdf>

- Cazallo, A. A., Mudarra, F. A., & Salazar, A. E. (2020). La situación financiera de las agencias de viaje en Córdoba (España). En RISTI. Obtenido de <https://files.core.ac.uk/download/487025296.pdf>
- Chiquito, T. G., & Cedeño, M. G. (2025). Gestión de inventarios y la eficiencia operativa de Lubrirepuestos Navarrete. doi:<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Correa, F. J., & Arias, A. F. (2022). IMPACTO INICIAL DEL COVID-19 EN LA SITUACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DE LAS FAMILIAS DE SANTIAGO DE CALI, COLOMBIA. Obtenido de <file:///C:/Users/hp/Desktop/PERFIL%20DEL%20GRADO%202025%201S/PERFIL%202025%201S/TESIS/ARTICULOS/6.%20Artigo+5.pdf>
- De La Torre, L. C., Quiroz, P. J., Páez, L. D., Soria, R., Rhea, S., & León, C. R. (2023). Impacto de la Covid-19 en la situación financiera de las empresas del sector manufacturero textil ecuatoriano. En T. R. Sociales. doi:<http://www.doi.org/10.36390/telos253.09>
- Decarli, G. (2018). El patrimonio. En g. y. su defenicion. Obtenido de [file:///C:/Users/hp/Downloads/El\\_Patrimonio\\_su\\_definicion\\_gestion\\_y\\_us.pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/El_Patrimonio_su_definicion_gestion_y_us.pdf)
- Delfín, P. F., & Acosta, M. M. (2020). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Pensamiento & Gestión*(44), 184-202. doi:<https://doi.org/10.14482/pege.40.8810>
- Díaz, F. I. (2018). Enfoque de Porter y de la teoría basada en los recursos en la identificación de la Ventaja Competitiva: ¿contraposición o conciliación? SSN: 0252-8584. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425541313005.pdf>
- DOAJ. (2024). Impacto del COVID-19 en la demanda turística de la Reserva de Producción de Fauna Chimborazo. Obtenido de <https://doaj.org/article/4b2f24c6f1534b2095dc1af41e65f157>
- Domareski, T., & Chim, F. (2019). Competitividad e innovación: Teoría versus Práctica en la medida de competitividad turística. En E. p.-l. 1870-9036. doi:[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-90362019000100134](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362019000100134)
- Elizalde, L. (2019). Los estados financieros y las políticas contables. En *593 Digital Publisher CEIT ISSN 2588-0705*, (Vol. 4, págs. 217-226.). Ecuador. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.159>
- Espinosa, M. N. (2020). Contabilidad básica: conceptos y técnica. En C. E. Santiago de Chile. Obtenido de <https://www.digitaliapublishing.com/a/104024>

- Fonseca, S. O., & Hernández, C. D. (2024). Influencia de la liquidez y solvencia en la productividad de las medianas empresas comerciales. En *TecnoHumanismo. Revista Científica* (Vol. 4, págs. 55-94). doi:<https://doi.org/10.53673/th.v4i1.252>
- Franco, R. M., & Cisneros, M. L. (2023). Emprendimientos turísticos resilientes en el contexto de la COVID-19. En *S. E. Desarrollo*. versión On-line ISSN 0252-8584. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0252-85842023000300009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842023000300009)
- Franco, Y. J., Pisco, M. S., & Plaza, M. C. (2022). Estrategias de posicionamiento y desarrollo empresarial, caso: Asociación de agricultores 11 de octubre. En *R. I. 2588-073X. Saberes del Conocimiento*. doi:10.26820/recimundo/6.(supl1).junio.2022.82-91
- Gambarota, D. M., & Lorda, A. M. (2020). El turismo como estrategia de desarrollo local. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3477/347753793006/html/index.html>
- Garzón, C. M., & Fischer, A. L. (2019). Una vía de colaboración entre la economía y la administración: la teoría de los recursos y las capacidades. Obtenido de <file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-UnaViaDeColaboracionEntreLaEconomiaYLaAdministraci-5166511-1.pdf>
- Grandes, T. L. (2022). El chocho (*lupinus mutabilis*), y mortiño (*vaccinium meridionale*), en la innovación gastronómica de Latacunga, provincia de Cotopaxi. En U. N. [Tesis pregrado. doi:<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/14615>
- Guerrero, W. A., y Camacho, G. S., Guerrero, M. L., Arévalo, J. C., Fernades, F. A., Correa, E. S., & Guerrero, M. C. (2024). Desarrollo de estrategias de gestión financiera y administrativa para la sostenibilidad empresarial. En *DYNA*. ISSN 0012-7353. doi:<https://doi.org/10.15446/dyna.v91n234>.
- Guitierrez, M. S. (2019). Activo, Pasivo y Capital. Obtenido de [http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3044/1/Activo\\_Pasivo\\_Capital.pdf](http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3044/1/Activo_Pasivo_Capital.pdf)
- Hugo, O. M., & López, G. C. (2021). Impactos del COVID-19 en los estados financieros de organizaciones de la economía popular y solidaria. En *E. C. Revista Interdisciplinaria de Humanidades*. ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X. doi:DOI 10.35381/cm.v7i2.511

- Largo, M. G., & Posligua, S. M. (2023). Análisis de afectación económica en el sector turístico por la COVID-19 en el mirador de Turi en Cuenca-Ecuador, en el período 01 de enero al 31 de diciembre del año 2020. En SIEMBRA. ISSN: 1390-8928. doi: <https://doi.org/10.29166/siembra.v10i1.4198>
- Méndez, B. J., Méndez, B. M., & Bolaños, P. C. (2022). Emprendimientos sociales y su efecto en la reactivación económica en tiempos de pandemia. En REHUSO. doi:<https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5149>
- Ministerio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones. (2023). En *Ecuador vivió este feriado con 57% más viajes que el año anterior y un total de USD 50 millones en gasto*. Obtenido de <https://www.produccion.gob.ec/ecuador-vivio-este-feriado-con-57-mas-viajes-que-el-ano-anterior-y-un-total-de-usd-50-millones-en-gasto/>
- Ministerio de Turismo de Ecuador, (. (2024). Los nuevos beneficios para el sector turístico están en vigencia y son de fácil acceso. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/los-nuevos-beneficios-para-el-sector-turistico-estan-en-vigencia-y-son-de-facil-acceso/>
- Montaya, S. O. (2004). Schumpeter, Innovación y Determinismo Tecnológico. En *Scientia et Technic*. ISSN 0122-1701. Obtenido de <file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-SCHUMPETERINNOVACIONYDETERMINISMOTECNOLOGICO-4842897-3.pdf>
- Monzón, d. C. (s.f.). Entorno para la innovación. ISBN-13: 978-84-937759-5-7 . Obtenido de <file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-EntornoParaLaInnovacion-3396404.pdf>
- Olarte, P. M. (2025). Innovación, transformación digital y desarrollo empresarial: análisis bibliométrico de la literatura académica. En v. i.-9.-1. 1609-8196. doi: <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v33i69.30047>
- OMT del Turismo Mundial. (2023). En *Nuevos datos apuntan a una recuperación total del turismo con un vigoroso arranque en 2023*. Obtenido de <https://www.untourism.int/es/news/nuevos-datos-apuntan-a-una-recuperacion-total-del-turismo-con-un-vigoroso-arranque-en-2023>
- ONU Turismo de Turismo Mundial . (2024). En E. t. pandemia. Obtenido de <https://www.untourism.int/es/news/julio-2024-las-llegadas-de-turistas-internacionales-alcanzaron-el-96-de-los-niveles-registrados-antes-de-la-pandemia>
- Organizacion Internacional de Trabajo. (2020). En *OIT: A medida que aumentan las pérdidas de empleos, casi la mitad de la fuerza laboral mundial corre el riesgo de*

- perder medios de vida*. Obtenido de <https://www.ilo.org/resource/news/ilo-job-losses-escalate-nearly-half-global-workforce-risk-losing-0?>
- Organización Mundial del Turismo. (2022). En *Guiar la recuperación del turismo*. Obtenido de <https://www.untourism.int/es/turismo-covid-19>
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). En *El turismo puede desempeñar un papel importante en la recuperación mundial tras la pandemia*. Obtenido de <https://www.ilo.org/es/resource/news/el-turismo-puede-desempenar-un-papel-importante-en-la-recuperacion-mundial>
- Ortiz Anaya, H. (2018). Análisis Financiero aplicado bajo niff. *Universidad Externado de Colombia*.
- Pacheco, O. M. (2020). Ventaja competitiva: gestión en el nivel de empresa. ISSN: 1665-7039. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5718/571864037007.pdf>
- Páez, P. N., Jiménez, W. G., & Buitrago, J. D. (2021). Las teorías de la competitividad: una síntesis. ISSN: 1909 - 4450. doi:<http://dx.doi.org/10.21017/Rev.Repub.2021.v31.a110>
- Pérez, C. O., & Barragán, V. C. (2018). La innovación y el rendimiento financiero en la industria turística, un estudio empírico en México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/631/63157547009/html/>
- Pinargote, M. K., & Loor, C. T. (2021). El covid-19 y su impacto económico en las empresas hoteleras de Manta-Ecuador. doi:[https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v12i1.2744](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i1.2744)
- Ponce, Á. C., & Mantuano, T. R. (2024). LA GESTIÓN FINANCIERA COMO HERRAMIENTA PARA AUMENTAR LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS. *Ciencia y Desarrollo*. Obtenido de <file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-LaGestionFinancieraComoHerramientaParaAumentarLaRe-9734632-1.pdf>
- Prado, M. J. (2020). Endeudamiento y su relación con la rentabilidad en empresas constructoras registradas en la Bolsa de Valores de Lima, 2015-2018. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_443192d87874b6d844a3107035915236](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_443192d87874b6d844a3107035915236)
- Proaño, L. (2025). Turismo en Ecuador: Un motor económico en recuperación bajo amenaza. Obtenido de <https://equinocciodigital.com/turismo-ecuador-2025-inseguridad-apagones-recuperacion/>

- Puente, R. M., Calero, C. E., Cariillo, H. J., & Gavilanes, A. O. (2022). Fundamentos de gestión financiera. doi:<https://doi.org/10.37135/u.editorial.05.70>
- Quispe, F. G., Arellano, C. O., Martínez, O. L., & Tapia, D. G. (2024). Los costos de oportunidades para emprendedores en la Ciudad de Riobamba. En R. d. KAIRÓS. doi:<https://doi.org/10.37135/kai.03.12.03>
- Rico, B. E. (2021). Desarrollo empresarial a través de un modelo estratégico sustentado por el método de teoría fundamentada estudios de casos: empresas micro y pequeñas. doi:<https://doi.org/10.33110/inceptum.v16i31.411>
- Rodríguez, E., Chauca, P. V., & Cruz, P. J. (2024). Efectos del financiamiento de las cooperativas en los ingresos de los emprendimientos turísticos en la provincia de Chimborazo. Periodo 2022. En E. investigación. doi:<https://doi.org/10.61347/ei.v3i3.79>
- Rodríguez, F. D., & Cordero, D. M. (2024). Impacto financiero de la pandemia y post pandemia en las empresas del sector de alimentos en Colombia. En Reflexiones Contables. doi:<https://doi.org/10.22463/26651408.4428>
- Rosero, O. G. (2023). La gestión administrativa y el liderazgo en época del covid 19 en la empresa GR tecnología. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/12118/1/Rosero%20Obando%2C%20G.%20%282023%29%20La%20Gesti%C3%B3n%20Administrativa%20y%20el%20lider%20en%20%20C3%A9poca%20del%20COVID-19%20en%20la%20Empresa%20GR%20Tecnolog%C3%ADa.pdf>
- Rosero, S., & Mideros, A. (2023). Efectos de la pandemia de Covid-19 en el empobrecimiento por ingreso en Ecuador. doi:<https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2023.213.69908>
- Ruiz, P. E., Tuanama, A. M., & Soto, A. S. (2022). Control de inventario en la situación económica financiera de una empresa. En I.-9. SAPIENZA. doi:<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.166>
- Sanchez, A., Vayas, T., & Freire, C. (2023). El desarrollo empresarial y sectorial en el Ecuador. Obtenido de <https://obest.uta.edu.ec/wp-content/uploads/2023/01/Desarrollo-empresarial-y-sectorial-en-Ecuador.pdf>
- Sánchez, P. S., & Herrera, A. M. (2016). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. *Rev.fac.cienc.econ. Revista Facultad de Ciencias*

*Económicas: Investigación y Reflexión.*, 24(2 ).  
doi:<http://dx.doi.org/10.18359/rfce.2216>

- Superintendencia de Compañías, V. y. (2024). Análisis de Indicadores Financieros Estructurales del Sector Turístico Ecuatoriano (Fuente de datos ROA, Endeudamiento y Liquidez).
- Tamayo, B. F., & Caiche, R. W. (2024). Factores Determinantes para el Desarrollo Turístico de las Pymes en el Cantón Salinas. En C. S. Humanas. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/12707>
- Tobón, P. L., Urquía, G. E., & Cano, M. E. (2023). Impacto de la información financiera en la consecución del desarrollo empresarial en Colombia. En R. d. (RCS). Obtenido de <https://ruidera.uclm.es/server/api/core/bitstreams/7cbfa368-33d4-4bc5-b859-c27c61d62e92/content>
- Uzcátegui, S. C., & Ferreira, L. M. (2023). Desafíos y oportunidades de desarrollo sostenible: contribuciones desde diferentes dimensiones de la empresa. Obtenido de <file:///C:/Users/hp/Downloads/desafios-y-oportunidades-de-desarrollo-sostenible-contribuciones-desde-diferentes-dimensiones-de-la-empresa.pdf>
- Valencia, W. S., & Esquivel, M. .. (2022). La responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible en latinoamerica en tiempos de pandemia. En C. L. Multidisciplinar. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1507](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1507)
- Vallejo, M. A., & Álvarez, R. J. (2022). Impacto del Covid-19 en la demanda turística de la Reserva de Producción de Fauna Chimborazo. En Rehuso. doi:DOI: [10.5281/zenodo.5814053](https://doi.org/10.5281/zenodo.5814053)
- Yoza, C. X., Villafuerte, S. R., & Parrales, P. M. (2021). Crecimiento empresarial: estrategia de desarrollo del mercado en el sector MIPYMES. En Revista Publicando. doi:<https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2236>

## 7. ANEXOS

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	fuelle	Técnica	Instrumento
Desarrollo empresarial	Es un factor muy importante en la sociedad, las empresas son generadoras de empleo y brindan estabilidad a las familias, incrementando de esta manera el poder adquisitivo de las personas. Además, son fuente de producción de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, mejorando su calidad de vida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitalización</li> <li>- Financiamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de herramientas digitales para comercialización</li> <li>- Acceso a fuentes de financiamiento o crédito</li> </ul>	<p>¿Utiliza plataformas digitales para promocionar o vender sus servicios turísticos?</p> <p>¿Ha accedido a financiamiento o líneas de crédito para la reactivación del negocio?</p>	Sanchez et al. (2023).	Encuesta	Cuestionario estructurado
Situación financiera post-pandemia	Es la relación entre los activos, pasivos y patrimonio en una fecha concreta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento de ingresos</li> <li>- Generación de empleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento de ventas post-pandemia</li> <li>- Recontratación o generación de nuevos puestos de trabajo</li> </ul>	<p>¿Sus ingresos han aumentado después de la pandemia?</p> <p>¿Ha contratado nuevo personal desde la reactivación del negocio?</p>	Elizalde,(2019).	Encuesta	Cuestionario estructurado

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“DESARROLLO EMPRESARIAL Y SU EFECTO EN LA SITUACIÓN FINANCIERA POST-PANDEMIA EN EL SECTOR TURÍSTICO DE RIOBAMBA, 2024”**

Cuestionario dirigido a **propietario/ gerentes** de las empresas de alojamiento turístico y agencias de

**Formulario N°:** \_\_\_\_\_

**Fecha de la encuesta:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Encuestador:** Miryan Gamarra

**OBJETIVO DE LA ENCUESTA**

La siguiente encuesta tiene como objetivo obtener datos sobre el **“desarrollo empresarial y su efecto en la situación financiera post-pandemia”**

**INSTRUCCIONES GENERALES**

- Lea detenidamente cada uno de los ítems y responda según su criterio, teniendo en cuenta la siguiente valoración
- 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
- Marque con una (x) su respuesta

**CONFIDENCIALIDAD**

Toda la información que se derive de sus respuestas será manejada de manera estrictamente confidencial. Por ello, se solicita que sus aportes sean lo más objetivos posibles. De igual manera, el investigador se compromete a resguardar y mantener la confidencialidad de toda la información proporcionada.

**INFORMACIÓN DEL ENCUESTADOR:**

Miryan Elizabeth Gamarra Morocho

email: [miryan.gamarra@uanch.edu.ec](mailto:miryan.gamarra@uanch.edu.ec)

**I. Información general**

- **Tipo de establecimiento turístico:**
  - ( ) Hotel
  - ( ) Hostal / Hostería / Residencial
  - ( ) Agencias de viajes
  - ( ) Otro: \_\_\_\_\_
- **Años de operación del negocio:**
  - ( ) Menos de 1 año
  - ( ) 1-3 años
  - ( ) 4-6 años

- ( ) 7-10 años
- **Número de empleados:**
  - ( ) 1-5
  - ( ) 6-15
  - ( ) 16-50
  - ( ) Más de 50

## II. Información específica

### ITEMS 1 VARIBALE INDEPENDIENTE “DESARROLLO EMPRESARIAL”

Ítem	Afirmación	1	2	3	4	5
1	La empresa ha implementado innovaciones en productos o servicios desde la pandemia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	La empresa ha digitalizado procesos como reserva online, pagos electrónicos o marketing digital.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	El personal de la empresa ha recibido capacitaciones posteriores a la pandemia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	La gestión administrativa de la empresa ha mejorado después De la pandemia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	La empresa ha accedido a líneas de financiamiento o crédito para su proceso de reactivación económica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### ITEMS 2 VARIABLE DEPENDIENTE “SITUACIÓN FINANCIERA”

Ítem	Afirmación	1	2	3	4	5
6	La empresa puede cubrir sus gastos operativos mensualmente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Los ingresos de la empresa en el año 2024 son mayores en comparación con el año 2020.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	La rentabilidad del negocio se ha recuperado en relación con los años previos a la pandemia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	El nivel de liquidez de la empresa ha mejorado después de la pandemia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	El nivel de endeudamiento actual de la empresa ha mejorado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	El desarrollo empresarial ha mejorado la situación financiera de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### **III. Información complementaria**

12. ¿Ha contratado personal nuevo desde la reactivación económica?

Si     No

13. En comparación con el año 2019, el nivel de endeudamiento actual de la empresa es:

Mucho mayor

Algo mayor

Igual

Menor

Mucho menor

