

Impacto de los Canales Electrónicos y Servicio A Domicilio Durante la Pandemia Covid- 19

Impact of Electronic Channels and Home Service During the Covid-19 Pandemic

Holger Rodrigo Alvarado Martínez

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

halvaramtech@gmail.com

Fecha de recepción: 21 de septiembre de 2020

Fecha de aceptación: 03 de noviembre de 2020

Publicado: 31 de diciembre de 2020

Resumen

El presente artículo, ha planteado como objetivo principal, determinar el impacto de los canales electrónicos y servicio a domicilio durante la pandemia Covid–19, cuyos propósitos específicos se centran en definir los impactos sociales que generaron ambas herramientas durante la cuarentena, así como identificar los impactos económicos ante esta situación crítica que vive la localidad, la nación y el mundo, en la actualidad. Para el efecto, se aplicó la investigación descriptiva, debido a que la misma se encuentra asociada directamente al enfoque cuantitativo y a la modalidad de campo, empleándose además el cuestionario de la encuesta a usuarios de este tipo de servicios, quienes permanecieron en sus viviendas durante la cuarentena. Los resultados obtenidos evidenciaron: como principales impactos sociales por el uso de canales electrónicos y servicio a domicilio, la minimización del contagio con la infección por coronavirus, por quedarse en la vivienda, respetar el distanciamiento social, no exponerse en un establecimiento de salud, educativo, ni laboral, sin embargo, existe alguna insatisfacción con las clases virtuales y por incumplimiento de estrictas normas de bioseguridad en el personal dedicado a la entrega a domicilio; mientras que los principales impactos económicos, fueron el mantenimiento de los puestos de trabajo con el mismo sueldo que tenían antes de la pandemia, la dinamización de la economía, porque, estas organizaciones contribuyeron a la generación de desarrollo económico en la localidad de Quevedo, durante

la cuarentena. En conclusión, son positivos la mayoría de los impactos observados, tanto en los aspectos sociales y económicos, por consiguiente, es necesario que se realicen mayor cantidad de investigaciones sobre este tópico, para fortalecer los servicios virtuales y la entrega de bienes a domicilio en Quevedo, en el tiempo venidero, posterior al coronavirus.

Palabras clave: Impacto, canales electrónicos, servicio a domicilio, pandemia Covid-19

Abstract

The main objective of this article is to determine the impact of electronic channels and home service during the Covid-19 pandemic, whose specific purposes are focused on defining the social impacts that both tools generated during quarantine, as well as identifying the economic impacts in the face of this critical situation that the locality, the nation and the world are currently experiencing. For this purpose, descriptive research was applied, because it is directly associated with the quantitative approach and the field modality, also using the survey questionnaire to users of this type of services, who remained in their homes during the quarantine. The results obtained showed: as the main social impacts due to the use of electronic channels and home service, the minimization of contagion with the coronavirus infection, by staying in the home, respecting social distancing, not exposing oneself in a health, educational establishment, nor labor, however, there is some dissatisfaction with the virtual classes and for breach of strict biosafety regulations in the personnel dedicated to home delivery; while the main economic impacts were the maintenance of jobs with the same salary they had before the pandemic, the revitalization of the economy, because these organizations contributed to the generation of economic development in the town of Quevedo, during quarantine. In conclusion, most of the observed impacts are positive, both in the social and economic aspects, therefore, it is necessary to carry out more research on this topic, to strengthen virtual services and home delivery of goods in Quevedo, in the time to come, after the coronavirus.

Keywords: Impact, electronic channels, home delivery, Covid-19 pandemic

Introducción

La pandemia Covid – 19 azotó al mundo, a partir del año 2020, a pesar que su aparición tuvo lugar en China a fines del 2019. Sin embargo, desde que la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró a la infección por coronavirus en calidad de pandemia, la mayoría de los países del mundo entero, tomaron como principal decisión, la cuarentena, el distanciamiento social y el cierre de establecimientos comerciales y de servicios, afectando con ello la economía de sus naciones.

Ante ello, el sector productivo se vio en la necesidad de adoptar un nuevo modelo en la cadena de suministro, para llegar a los clientes, mantener contacto con los proveedores y asegurar las comunicaciones con todas las partes interesadas, surgiendo con ello, el servicio a domicilio y los canales electrónicos, como una estrategia que está contribuyendo a la satisfacción de los Stakeholders (Barreiro, 2020). Por este motivo, las ventas en línea se transformaron en un mecanismo de gran eficiencia para el óptimo abastecimiento de los hogares, durante el tiempo de restricción de movilización ocasionado por la pandemia que afecta al mundo en los actuales instantes (Vargas, 2020).

Es decir que, en medio de la crisis ocasionada por la pandemia Covid – 19, el comercio electrónico y el servicio a domicilio cobraron gran relevancia, porque contribuyeron con el abastecimiento de alimentos y demás bienes hacia los hogares, promoviendo el cumplimiento cabal del distanciamiento social y favoreciendo la minimización de las probabilidades de contagio con la infección por coronavirus. La Cámara de Comercio de Colombia publicó en este año 2020, un informe que menciona los impactos ocasionados por el Covid – 19 en la población, enfocándose en el comercio electrónico, cuyos resultados más evidentes fueron los siguientes: las principales categorías de productos y almacenes que utilizaron los servicios a

domicilio y los canales electrónicos, fueron los deportes con 86,5%, salud con 38,2%, retail con 52,9% y tiendas que expenden artículos tecnológicos con 26,9% (Matallana, 2020).

Cabe destacar que, la pandemia ha obligado a que las empresas utilicen nuevas tecnologías y modelos de negocios en el mercado donde incursionan, para superar las adversidades que supone la restricción al acceso y utilización de diversos servicios que fueron cerrados durante el tiempo que duró la cuarentena (Orazi, Martínez, Vigier, & Guercio, 2020). En efecto, la declaración de los estados de excepción en diversos países del mundo, obligó a que las empresas utilicen herramientas tecnológicas y nuevas habilidades, para contrarrestar los impactos negativos de la pandemia y orientarse hacia la obtención de una ventaja competitiva (Gómez & Molina, 2020).

Sobre este particular coincide un artículo realizado en Colombia, en el cual también se exponen los beneficios de la nueva cadena de suministro creada por los empresarios, como estrategia para enfrentar la pandemia Covid – 19, en referencia al uso de canales electrónicos y el servicio a domicilio, el cual se ha llevado bajo estrictas normas de bioseguridad durante la cuarentena en este país. (Clavijo, 2020). Opinión similar se expone en un artículo publicado en Colombia, al tratar los desafíos que supuso la crisis ocasionada por la situación actual que vive el mundo, debido a la aparición del coronavirus, que también plantea el uso de recursos tecnológicos de alto nivel y la entrega de productos y servicios desde los hogares, incluso en el sector de educación, de salud y en el mercado laboral (Rodríguez, Lemus, & Sánchez, 2020).

De esta manera, los principales retos que impuso la pandemia del Covid – 19 a los establecimientos comerciales y de servicios, se centraron precisamente en la transformación digital, utilización de canales a domicilios, diseño de empaques, gestión del cambio y controles de la aplicación de medidas de bioseguridad en todos sus colaboradores (Pacheco & Conde, 2020).

En los siguientes ítems, se presentan algunas investigaciones recopiladas sobre el impacto que han tenido los canales digitales y los servicios a domicilio durante la pandemia Covid – 19, que se vive actualmente en la mayoría de los países de todos los continentes del mundo:

En Estado Unidos se propuso el artículo del Grupo Banco Mundial (2020), cuyos resultados obtenidos reflejaron que el covid-19 impactó en la educación, con la interrupción del aprendizaje 87%, reducción del apego escolar 98%, agravamiento nutricional 91% y aumento del malestar social 97%.

En España, el autor Sayagués (2020), consiguió hallazgos relacionados a las medidas especiales, donde el 97% desarrolló la función del teletrabajo, el 87% empleó la telesalud, el 83% ejecutó la teleeducación y para la alimentación se aplicó servicios a domicilio en un 95%.

Paredes (2020), en su estudio planteado en México, consiguió resultados significativos, donde 8 de cada 10 consumidores prefirieron quedarse en casa, 4 de cada 10 enfrentó la cuarentena con pérdidas de ingresos, mientras que, el 80% de los mexicanos adquirió medios electrónicos y servicio a domicilio para evitar el contagio y la propagación del virus.

En Argentina, los autores Agudelo, Chomali y Suniaga (2020), obtuvieron resultados que dentro de las oportunidades digitales favoreció al teletrabajo (97%), teleeducación (92%) y telesalud (87%) empleando plataformas con nuevas funcionalidades para los afectados por el confinamiento dispuesto por el gobierno.

En Colombia, el autor Fierro (2020), obtuvo resultados referente a la consolidación de canales online y servicios a domicilio tuvo la acogida de un 86% de participación durante el confinamiento del covid-19.

Otro estudio desarrollado en Argentina por Ibold (2020), obtuvo resultados referente a los medios electrónicos como alternativa de solución frente a la pandemia, donde el 98% benefició a la salud, 78% a la educación, 97% al trabajo y el 87% a la alimentación.

La Sociedad Chilena de Medicina del Trabajo (2020), en su investigación obtuvo resultados relacionado a la seguridad que los trabajadores deben acatar para evitar el aumento de contagio, donde 89% de los trabajadores portaron protección personal apropiada y las medidas de bioseguridad se emplearon en un 98%.

Otro estudio presentado en Colombia por la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (2020), se logró hallazgos como eficiencia y gestión de las cadenas alimentarias (87%), aumento de la participación y conciencia pública (79%), contribución en la reducción de pérdidas de la producción (92%) y mejoramiento en la seguridad alimentaria (83%).

Las Naciones Unidas (2020) en Ecuador, obtuvo hallazgos relacionados al impacto del covid-19, donde los principales factores afectados fueron la salud, el trabajo, la educación y alimentación, por lo que se implementaron mecanismos bajo la modalidad telemática para evitar dificultades e interrupciones en la población.

El diario El Universo (2020) de Ecuador, publicó resultados sobre los pedidos a domicilio, donde el 95% de la población efectuó este mecanismo para adquirir alimentos y medicinas, con el fin de evitar el contagio y cumplir con el confinamiento dispuesto por el gobierno ecuatoriano.

Bajo un enfoque general, se ha planteado como objetivo del presente artículo, determinar el impacto de los canales electrónicos y servicio a domicilio durante la pandemia Covid-19, cuyos propósitos específicos se centran en definir los impactos sociales que generaron ambas herramientas durante la cuarentena, así como identificar los impactos económicos ante esta situación crítica que vive la localidad, la nación y el mundo, en la actualidad.

Metodología

Para dar cumplimiento cabal a los objetivos planteados en la presente investigación, se aplicó la investigación descriptiva, debido a que la misma se encuentra asociada directamente al enfoque cuantitativo y a la modalidad de campo, que también es empleada dentro del presente artículo, en donde se exponen de manera sistemática los resultados sobre los impactos sociales y económicos generados por el uso de los canales electrónicos y el servicio a domicilio, durante la pandemia del Covid – 19, a través de las opiniones de los usuarios, quienes estuvieron en sus hogares durante la cuarentena y se beneficiaron de estas estrategias empresariales (Hernández et. al., 2016).

Además, los principales hallazgos obtenidos sobre los impactos sociales y económicos generados por el uso de los canales electrónicos y el servicio a domicilio, durante la pandemia del Covid – 19, fueron expuestos con resultados numéricos y porcentuales, es decir, bajo el enfoque cuantitativo, empleando la encuesta como técnica de investigación de campo y el cuestionario con preguntas cerradas empleando la escala de Likert, como instrumento para la recepción de información sobre este particular, para favorecer la descripción de las variables del estudio.

Se tomó como variable independiente a los canales electrónicos y el servicio a domicilio, cuya utilización tuvo influencia sobre la variable dependiente que fue el impacto social y económico, el cual a su vez tiene conexión directa con las medidas tomadas por los gobiernos para hacer frente a la pandemia del Covid – 19.

El universo de la investigación estuvo referido al número de hogares existentes en el cantón Quevedo de la provincia de Los Ríos, donde se efectuó el estudio, el cual tiene una

población de 173.575 habitantes. Para el cálculo de la muestra se efectuó la siguiente ecuación estadística:

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

Datos:

- Población (N) = 173.575 habitantes del cantón Quevedo.
- Nivel de confianza (Z) = 1,96
- Error (d) = 5% = 0,05
- Probabilidad de verdadero (p) = 50% = 0,5
- Probabilidad de falso (q) = 50% = 0,5 (Bernal, 2017).

Desarrollando la ecuación:

$$n = \frac{(173.575) \times (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}{(0,05)^2 \times (173.575 - 1) + (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}$$

n = 383,31 = 383 habitantes del cantón Quevedo.

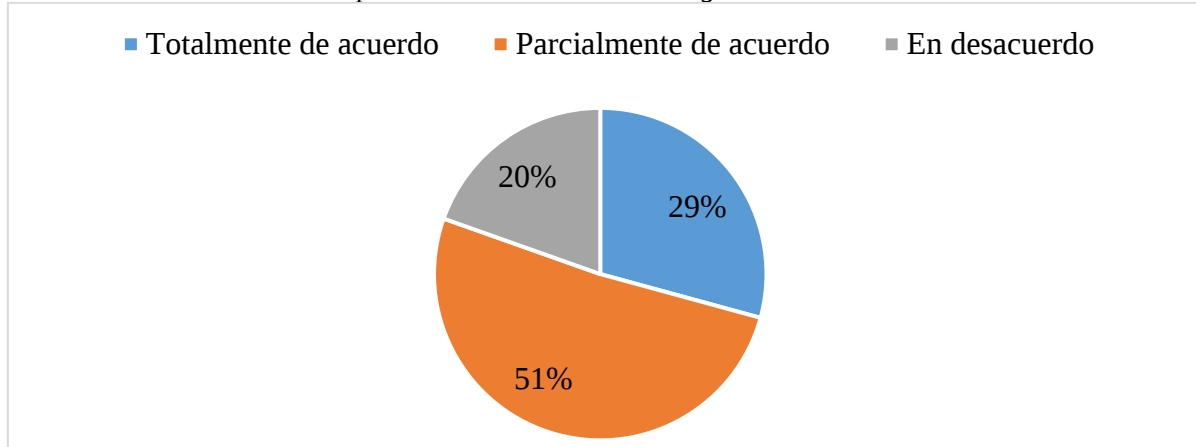
Resultados

Para la obtención de los resultados, previamente se tuvo que receptar la información desde los hogares de la localidad de Quevedo, ejecutando la encuesta solamente a aquellos que hicieron uso de los servicios a domicilio y canales electrónicos, para conocer su criterio acerca de los impactos sociales y económicos que generó el uso de estos canales en la comunidad riosense. Posteriormente, se tabularon los datos y se los procesó para la construcción de tablas y figuras, las cuales se exponen a continuación:

- 1) ¿Considera usted que los canales electrónicos y el servicio a domicilio que ofrecieron algunas empresas durante la cuarentena, impidieron mayor cantidad de personas contagiadas con Covid – 19?**

Figura 1

Contribución de mecanismos para la disminución de contagios



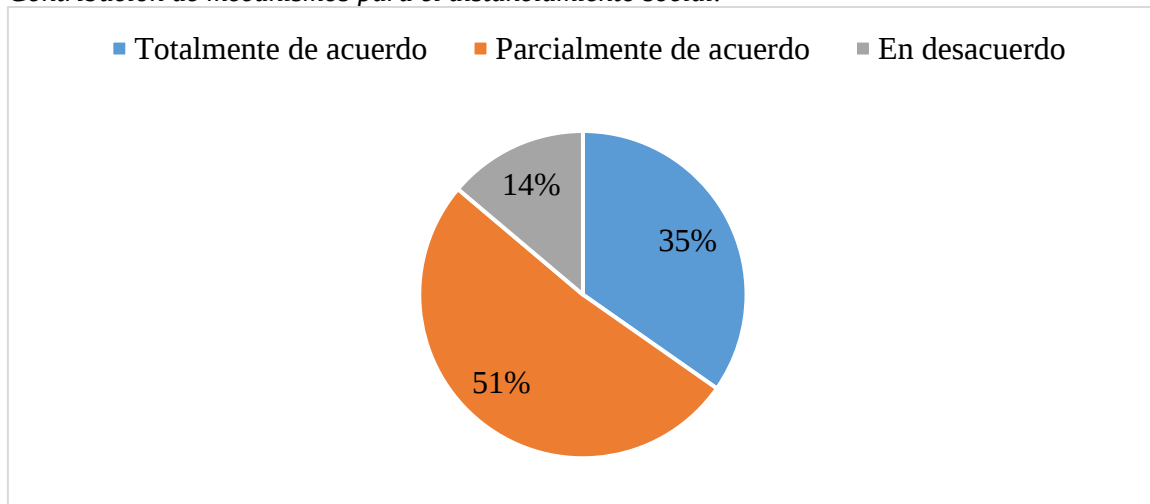
Fuente: Encuesta

El 51% de encuestados consideran que los canales electrónicos y el servicio a domicilio que ofrecieron algunas empresas durante la cuarentena, impidieron de manera parcial mayor cantidad de personas contagiadas con Covid – 19, por lo tanto, fue una alternativa favorable que evitó de alguna manera la propagación del virus.

2) ¿Considera usted que los canales electrónicos y el servicio a domicilio que ofrecieron algunas empresas durante la cuarentena, favorecieron el distanciamiento social?

Figura 2

Contribución de mecanismos para el distanciamiento social.



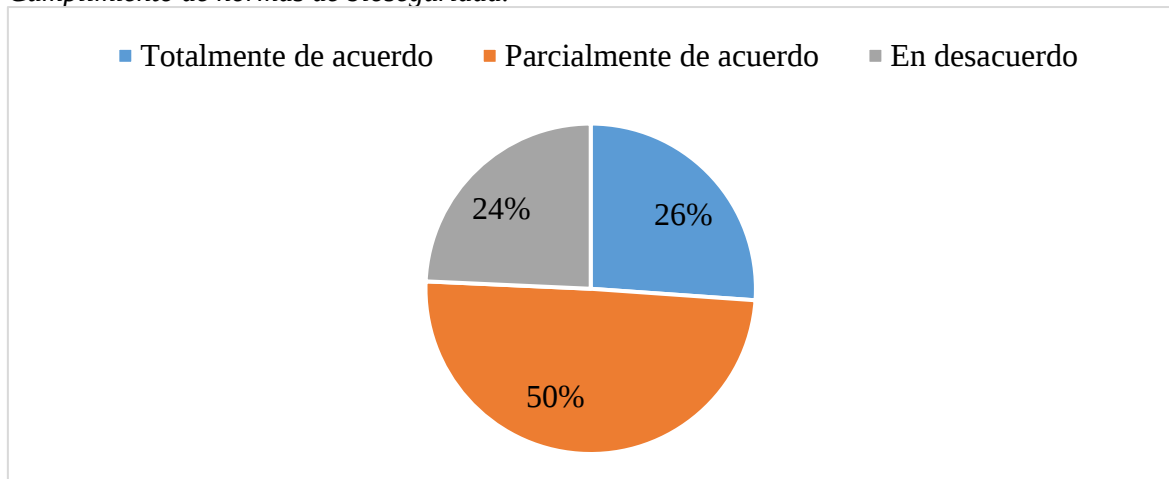
Fuente: Encuesta

Los resultados evidencian que un 51% del total de encuestados señaló que los canales electrónicos y el servicio a domicilio que ofrecieron algunas empresas durante la cuarentena, favorecieron parcialmente el distanciamiento social, ya que de esta manera se evitó la acumulación de personas en un sitio para adquirir algún producto y con esto se redujo en algo el contagio.

3) ¿Considera usted que los canales electrónicos y el servicio a domicilio que ofrecieron algunas empresas durante la cuarentena, cumplieron estrictamente las normas de bioseguridad?

Figura 3

Cumplimiento de normas de bioseguridad.



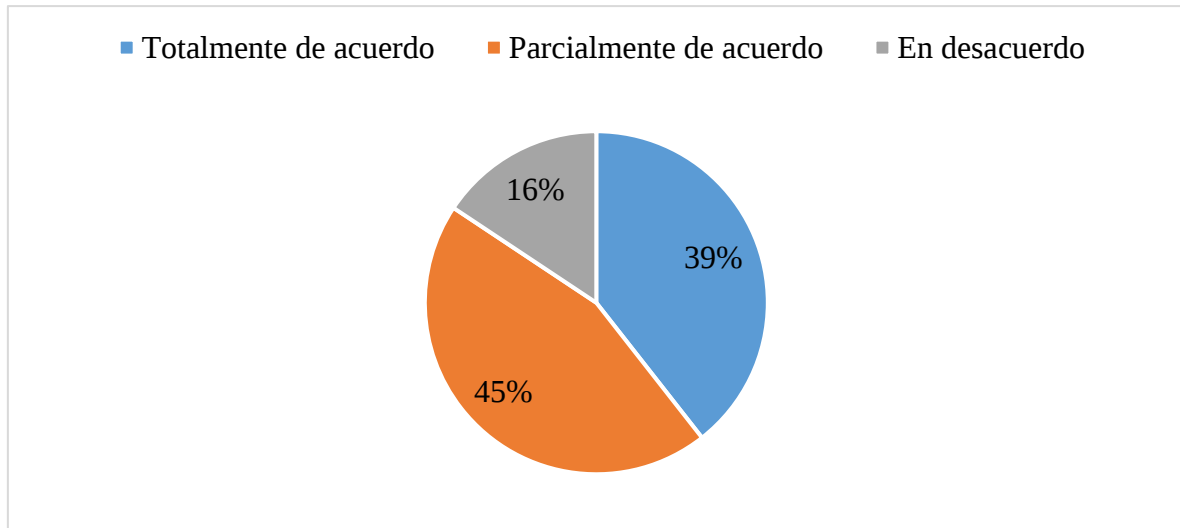
Fuente: Encuesta

El 50% señala que los canales electrónicos y el servicio a domicilio que ofrecieron algunas empresas durante la cuarentena, cumplieron de manera algo estricta las normas de bioseguridad, tomando en consideración que ninguna empresa se encontraba capacitada para atravesar esta situación y se hizo un esfuerzo grande para evitar la propagación de la pandemia.

4) ¿Considera usted que los canales electrónicos y el servicio a domicilio que ofrecieron algunas empresas durante la cuarentena, permitieron que estas empresas se mantengan trabajando?

Figura 4

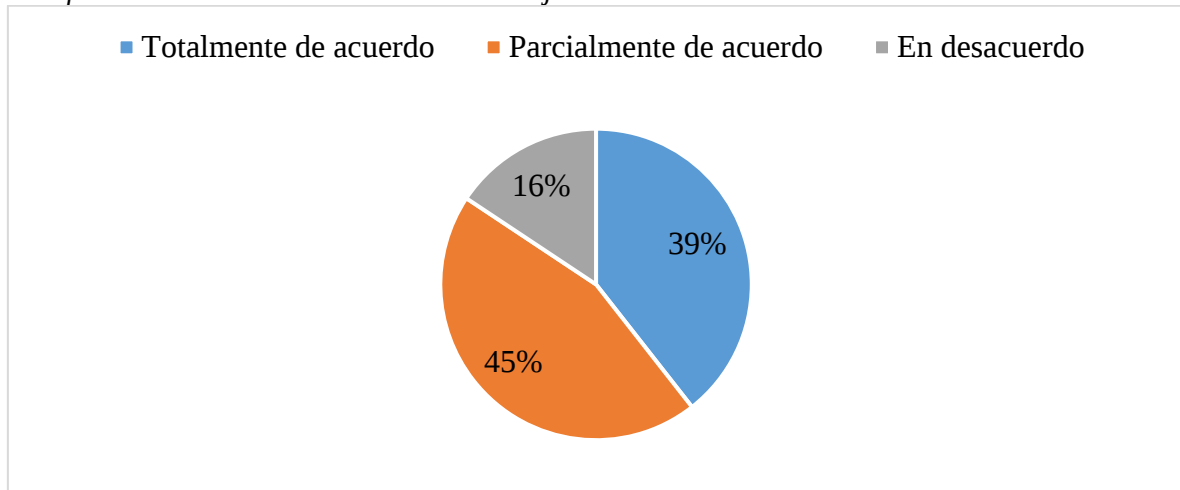
Contribución de los mecanismos en el área de trabajo.



Fuente: Encuesta

Los resultados evidencian que un 45% del total de encuestados manifestó que los canales electrónicos y el servicio a domicilio que ofrecieron algunas empresas durante la cuarentena, permitieron que estas empresas se mantengan trabajando de manera parcial, ya que al mantenerse el estado de emergencia sanitaria se presentaron algunas restricciones como la movilidad.

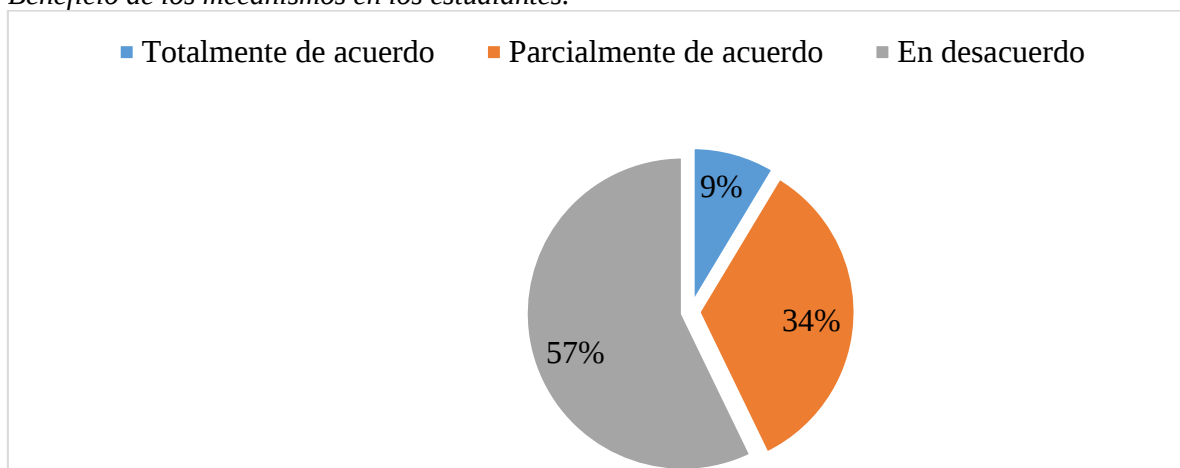
- 5) **¿Considera usted que los canales electrónicos y el servicio a domicilio que ofrecieron algunas empresas durante la cuarentena, favorecieron el mantenimiento del empleo para beneficio de los trabajadores de las empresas que adoptaron esta modalidad de trabajo?**

Figura 5*Beneficio de los mecanismos dentro del trabajo.*

Fuente: Encuesta

El 45% de la población encuestada, indica que los canales electrónicos y el servicio a domicilio que ofrecieron algunas organizaciones durante la cuarentena, favorecieron el mantenimiento del empleo para beneficio de los trabajadores de las empresas que adoptaron esta modalidad de trabajo, siendo una alternativa favorable para mantener la actividad comercial y la economía nacional.

6) ¿Considera usted que los canales electrónicos en el sistema educativo, favorece la calidad del aprendizaje para beneficio de los estudiantes?

Figura 6*Beneficio de los mecanismos en los estudiantes.*

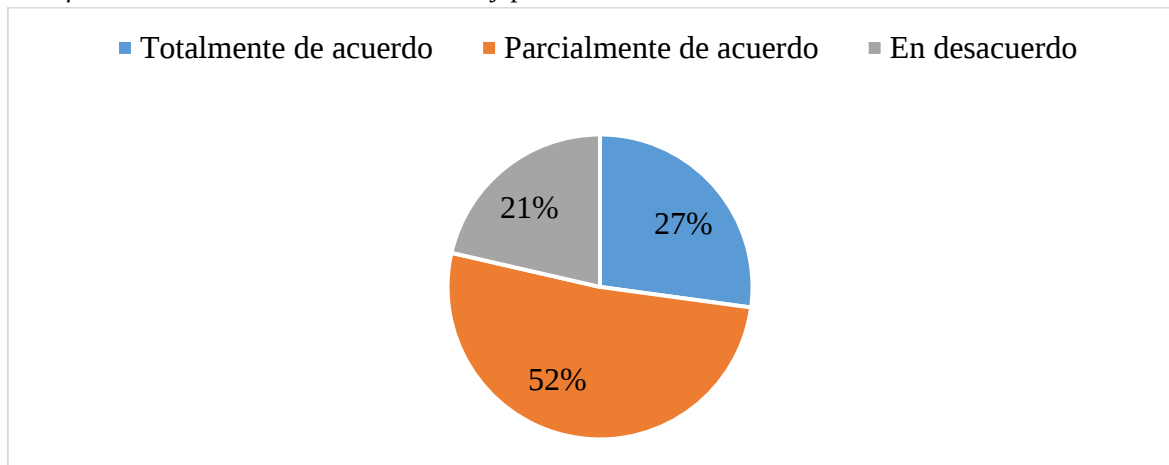
Fuente: Encuesta

Respecto al uso de los canales electrónicos en el sistema educativo, se obtiene que a criterio del 57% no es una alternativa que ha favorecido la calidad del aprendizaje para beneficio de los estudiantes, esto se debe principalmente a las limitaciones existentes tanto en el sistema educativo como en los hogares de los estudiantes que muchas veces no cuentan con los dispositivos electrónicos e internet para incorporarse en este nuevo sistema.

7) ¿Considera usted que los canales electrónicos en el sistema educativo, favorece a los estudiantes a incorporarse a los estudios y protegerse contra el Covid – 19?

Figura 7

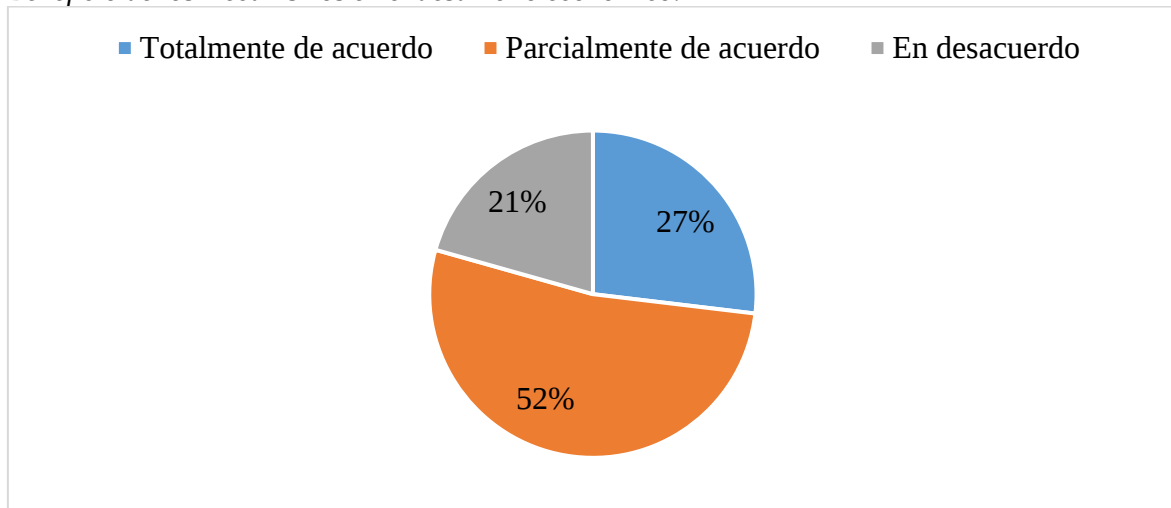
Beneficio de los mecanismos en estudios y protección.



Fuente: Encuesta

El 52% se encuentra parcialmente de acuerdo en que los canales electrónicos en el sistema educativo, favorecen a los estudiantes en la incorporarse a los estudios y protegerse contra el Covid – 19, ya que a pesar de ser una alternativa que les permite continuar con el año lectivo, no se cumple con las expectativas de la población.

8) ¿Considera usted que los canales electrónicos propiciaron el desarrollo económico de la localidad?

Figura 8.*Beneficio de los mecanismos en el desarrollo económico.*

Fuente: Encuesta

A criterio de la mayoría de encuestados, mediante el uso de canales electrónicos, se ha propiciado en algo el desarrollo económico de la localidad, ya que ha sido un medio adoptado con la finalidad de mantener las actividades comerciales y satisfacer las necesidades de los habitantes reduciendo la probabilidad de contagio de Covid – 19.

Discusión

Los resultados obtenidos permitieron conocer los principales impactos sociales ocasionados por el uso de canales electrónicos y el servicio a domicilio durante la pandemia Covid-19, como mecanismo para que las empresas permanezcan activas y puedan comercializar sus bienes y servicios durante la cuarentena. Estos impactos sociales hicieron referencia a la minimización del contagio con el Covid – 19, porque si ellos hubieran salido de sus viviendas, hubiese sido más probable un potencial contagio con la infección por coronavirus.

Estos hallazgos se relacionan con el estudio de Paredes (2020) desarrollado en México, donde se obtuvo como resultados que 8 de cada 10 consumidores prefirieron quedarse en casa

y adquirieron medios electrónicos y servicio a domicilio para evitar el contagio y la propagación del virus, además de los resultados de la investigación de Fierro (2020) desarrollada en Colombia obteniendo como hallazgos que la consolidación de canales online y servicios a domicilio que presentó una acogida favorable durante el confinamiento del covid-19, por lo descrito se evidencia que esta estrategia fue adoptada en la mayoría de países del mundo como la mejor opción para evitar la propagación del contagio.

Por otra parte, favoreció el distanciamiento social y favoreció la protección de la salud de las personas, quienes si bien necesitaban de los bienes y servicios que ofrecen las empresas, sobre todo los alimentos y medicinas, no obstante, también debían protegerse y asegurarse de que no iban a contagiarse con Covid – 19. A pesar de ello, hubo un sector de la muestra que pidió a las empresas, mayor cumplimiento de las normas de bioseguridad por parte de los trabajadores dedicados al servicio a domicilio.

La información descrita se relaciona con el estudio desarrollado por la Sociedad Chilena de Medicina del Trabajo (2020) que obtuvo resultados relacionado a la seguridad que los trabajadores deben acatar para evitar el aumento de contagio, donde los trabajadores portaron proteccion personal apropiada, las medidas de bioseguridad se empleó en un porcentaje considerable reflejando la importancia de adoptar medidas de protección que reduzcan y minimicen el contagio para poder ejercer las actividades de entrega de productos solicitados por vía electrónica.

Mientras que, con relación al sistema educativo, laboral y de salud, el uso de los canales electrónicos y el servicio a domicilio, favoreció a los estudiantes a incorporarse a los estudios y protegerse contra el Covid – 19, así como también, facilitó la asistencia de la consulta médica segura y el empleo telemático mediante el teletrabajo, para que los trabajadores no pierdan sus puestos de labores. Aunque hubo quejas con respecto a la calidad del proceso educativo, por las continuas interrupciones del sistema informático.

La investigación realizada en Argentina por Agudelo y otros (2020) describió que en la época de la pandemia se presentaron oportunidades digitales que favoreció al teletrabajo, teleeducación y telesalud empleando plataformas con nuevas funcionalidades para los afectados por el confinamiento dispuesto por el gobierno, en este caso se puede reconocer que en la mayoría de países se optó con reemplazar las actividades que se realizan de manera presencial por tareas a través de medios digitales, siendo una oportunidad para evitar la paralización de las actividades totalmente.

En cuanto a los impactos económicos, estos se enfocaron en mayor medida, en el mantenimiento de las plazas de trabajo, porque las empresas que optaron por el uso de los canales electrónicos y el servicio a domicilio durante la pandemia Covid-19, no despidieron a su personal, ni tuvieron que reducirle los sueldos, lo que también permitió que estas organizaciones se mantengan activas, no cierren, no quiebren y sigan generando desarrollo económico en la localidad.

Los hallazgos se relacionan con lo descrito por la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (2020), que presentó estadísticas de la eficiencia y gestión de las cadenas alimentarias, aumento de la participación y conciencia pública, contribución en la reducción de pérdidas de la producción y mejoramiento en la seguridad alimentaria, demostrando que a pesar de la pandemia que generó grandes pérdidas económicas a nivel local, nacional e internacional se logró salvar algo de las actividades comerciales y educativas mediante la incorporación de canales electrónicos, servicio a domicilio contratado vía online y diferentes plataformas virtuales para propiciar el desarrollo social y económico.

Conclusiones

Se definieron como principales impactos sociales generados por el uso de canales electrónicos y el servicio a domicilio, por parte de las empresas, durante la cuarentena causada por la pandemia del Covid-19, la minimización del contagio con esta infección, como producto de

quedarse en la vivienda, respetar el distanciamiento social, no asistir al establecimiento de salud, educativo, ni laboral en algunos casos. A pesar de ello, manifiestan alguna insatisfacción con las clases virtuales y con el incumplimiento de ciertas normas de bioseguridad en el personal, que realizó la entrega a domicilio durante la cuarentena.

Se identificaron como principales impactos económicos generados por el uso de canales electrónicos y el servicio a domicilio, por parte de las empresas, durante la cuarentena causada por la pandemia del Covid-19, el mantenimiento de los puestos de trabajo con el mismo sueldo que tenían antes de la pandemia, así como la dinamización de la economía en tiempos de crisis, de modo que, estas organizaciones contribuyeron a la generación de desarrollo económico en la localidad de Quevedo, durante la cuarentena.

En consecuencia, son positivos la mayoría de los impactos generados por el uso de los canales electrónicos y servicio a domicilio, por parte de las empresas del cantón Quevedo de la provincia de Los Ríos, durante la cuarentena causada por la pandemia del Covid-19, tanto en los aspectos sociales y económicos, por consiguiente, es necesario que se realice mayor cantidad de investigaciones sobre este tópico, para fortalecer los servicios virtuales y la entrega de bienes a domicilio, en el tiempo venidero, posterior al coronavirus.

Bibliografía

- Agudelo, M., Chomali, E., & Suniaga, J. (2020). *Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al covid-19*. Argentina: Corporación Andina de Fomento:
https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1541/Las_oportunidades_de_la_digitalizacion_en_America_Latina_frente_al_Covid-19.pdf.
- Barreiro, D. (2020). El consumo después de la covid – 19: un universo de incertidumbre. *EUROCARNE*(287). Obtenido de
<https://eurocarne.com/daar/a1/articulos/a2/28701.pdf>

- Bernal, C. (2017). *Metodología de la investigación. Para administración, economía humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson.
- Clavijo, J. (2020). *Crisis económica: las oportunidades empresariales ante el cambio*. Colombia:
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24664/1/CORREGIDO%20CRISIS%20ECONOMICA%20LAS%20OPORTUNIDADES%20ANTE%20EL%20CAMBIO.pdf>.
- El Universo. (27 de marzo de 2020). Pedidos por canales digitales se han multiplicado por 15 en Ecuador durante la emergencia por la pandemia de coronavirus COVID-19. *Medidas durante la emergencia del covid-19*, pág. 11.
- Fierro, D. (2020). *Consumo y Ditrribución*. Colombia: Deloitte.
- Gómez, A., & Molina, L. (2020). *Política económica Covid – 19, crisis gestión empresarial herramientas tecnológicas*. Colombia:
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24628/1/Incidencias%20C%20causas%20y%20efectos%20de%20la%20pandemia%20covid-19%20en%20la%20econom%C3%ADa%20colombiana.pdf>.
- Grupo Banco Mundial. (2020). *Covid-19: Impacto en la educación y respuestas de política pública*. Estados Unidos:
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/33696/148198SP.pdf?sequence=6&isAllowed=y>.
- Ibold, S. (2020). *El brote de COVID-19 y las implicancias para la movilidad sostenible: algunas observaciones*. Argentina: SUTP.
- Matallana, L. (2020). *Retos empresariales tras el coronavirus Covid 19*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia:
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24668/1/Ensayo%20final.pdf>.

Naciones Unidas. (2020). *Plan de Respuesta Humanitaria covid-19*. Ecuador: Naciones Unidas.

Orazi, S., Martínez, B., Vigier, H., & Guercio, M. (2020). *Consecuencias de la pandemia 2020 ¿mayor inclusión financiera?* Argentina: Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales del Sur.

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2020). *Sistemas alimentarios y COVID-19 en América Latina y el Caribe: La oportunidad de la transformación digital*. Colombia: CEPAL:
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45722/1/ca9508_es.pdf.

Pacheco, C., & Conde, I. (2020). *Retos y oportunidades para el sector gastronómico: un llamado para reinventar su modelo de negocio*. Colombia:
https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24686/1/Ensayo_Trabajo%20de%20Grado_RETOS%20Y%20OPORTUNIDADES%20PARA%20EL%20SECTOR%20GASTRON%20MICO_UN%20LLAMADO%20PARA%20REINVENTAR%20SU%20MODELO%20DE%20NEGOCIO.pdf.

Paredes, Ó. (2020). *Impacto covid-19 en venta online México*. México: AMVO.

Rodríguez, F., Lemus, E., & Sánchez, J. (2020). *Una mirada al desafío de la pandemia por coronavirus*. Bogotá:
<http://www.saludcapital.gov.co/CTDLab/Publicaciones/Una%20Mirada%20al%20Desaf%20ado%20de%20la%20Pandemia%20por%20Coronavirus%20Bogot%C3%A1-2020.pdf>.

Sayagués, R. (2020). *Medidas especiales de los gobiernos de Centroamérica respecto a covid-19*. España: Building a better working world.

Sociedad Chilena de Medicina del Trabajo . (2020). *Pandemia por Coronavirus: Recomendaciones de Seguridad y Salud Ocupacional*. Chile: SOCHMET.

Vargas, B. (2020). *Impacto del retail online en Colombia*. Colombia:
<http://hdl.handle.net/10654/35994>.

Anexos

Encuestas a miembros de los hogares locales

- 1) **¿Considera usted que los canales electrónicos y el servicio a domicilio que ofrecieron algunas empresas durante la cuarentena, impidieron mayor cantidad de personas contagiadas con Covid – 19?**
 - Totalmente de acuerdo
 - Parcialmente de acuerdo
 - En desacuerdo
- 2) **¿Considera usted que los canales electrónicos y el servicio a domicilio que ofrecieron algunas empresas durante la cuarentena, favorecieron el distanciamiento social?**
 - Totalmente de acuerdo
 - Parcialmente de acuerdo
 - En desacuerdo
- 3) **¿Considera usted que los canales electrónicos y el servicio a domicilio que ofrecieron algunas empresas durante la cuarentena, cumplieron estrictamente las normas de bioseguridad?**
 - Totalmente de acuerdo
 - Parcialmente de acuerdo
 - En desacuerdo
- 4) **¿Considera usted que los canales electrónicos y el servicio a domicilio que ofrecieron algunas empresas durante la cuarentena, permitieron que estas empresas se mantengan trabajando?**
 - Totalmente de acuerdo
 - Parcialmente de acuerdo
 - En desacuerdo

5) ¿Considera usted que los canales electrónicos y el servicio a domicilio que ofrecieron algunas empresas durante la cuarentena, favorecieron el mantenimiento del empleo para beneficio de los trabajadores de las empresas que adoptaron esta modalidad de trabajo?

- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- En desacuerdo

6) ¿Considera usted que los canales electrónicos en el sistema educativo, favorece la calidad del aprendizaje para beneficio de los estudiantes?

- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- En desacuerdo

7) ¿Considera usted que los canales electrónicos en el sistema educativo, favorece a los estudiantes a incorporarse a los estudios y protegerse contra el Covid – 19?

- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- En desacuerdo

8) ¿Considera usted que los canales electrónicos propiciaron el desarrollo económico de la localidad?

- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- En desacuerdo