

# FACULTAD DE NEGOCIOS



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“FACTORES DE RESILIENCIA Y SOSTENIBILIDAD DE LOS MERCADOS DE ABASTOS EN TIEMPOS DEL COVID 19 EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2020”.

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

**Autor:**

Nicolas Augusto Camacho Vigo

**Asesor:**

Mg. Nancy Alfonsina Negreiros Mora

Lima - Perú

2021

## DEDICATORIA

A mis padres Hilda y Eduardo, que con esfuerzo y amor incondicional siempre me han acompañado en cada etapa de mi vida, ayudándome a cumplir en todo momento mis objetivos; en es especial a mi amada madre que desde cielo es mi ángel de la guarda y quien vive en mi corazón cada segundo de mi vida.

A mis queridos hermanos Yessy, Lalo y Richard, quienes son el digno ejemplo que desde niño quise imitar siempre y quienes están a mi lado brindándome aliento, fortaleza y amor verdadero. Amigos con sinceridad, padres con rigor y hermanos con amor infinito.

A mi amada esposa Luisa, refugio de mi amor y recíproco amor incondicional. Tesoro más sublime y grande que Dios me brindó como compañera de mi vida y quien es mi principal aliento a seguir hacia adelante.

## AGRADECIMIENTO

A mi casa de estudios superior, Universidad Privada del Norte, por permitirme desarrollar mis capacidades y competencias académicas. Por ser el lugar no solo de una formación integral, sino también, por ser el espacio donde experimenté una de las etapas más hermosas de la vida; la vida universitaria junto a mis compañeros de aula y maestros.

A mi asesora de tesis, Mg. Nancy Alfonsina Negreiros Mora por su dedicación, entrega y disposición para con mi persona en cada sesión de cátedra. Sus valiosas experiencias, enseñanzas y sugerencias han sido importantes para el desarrollo y desenlace de esta investigación.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</b>	<b>27</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>42</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>52</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n° 1: Niveles de los factores de resiliencia y sostenibilidad.	31
Tabla n° 2: Escala del factor resiliente y de sostenibilidad de tipo de venta.	32
Tabla n° 3: Escala del factor resiliente y de sostenibilidad de bioseguridad.	33
Tabla n° 4: Escala del factor resiliente y de sostenibilidad de entrega de pedidos.	34
Tabla n° 5: Escala del factor resiliente y de sostenibilidad de capacidad productiva.	35
Tabla n° 6: Escala del factor resiliente y de sostenibilidad de diversificación de productos.	36
Tabla n° 7: Escala del factor resiliente y de sostenibilidad de apoyo económico.	38
Tabla n° 8: Escala del factor resiliente y de sostenibilidad de tecnificación.	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n° 1: Niveles de los factores de resiliencia y sostenibilidad.	31
Figura n° 2: Factor resiliente y de sostenibilidad de tipo de venta.	32
Figura n° 3: Factor resiliente y de sostenibilidad de bioseguridad.	33
Figura n° 4: Factor resiliente y de sostenibilidad de entrega de pedidos.	34
Figura n° 5: Factor resiliente y de sostenibilidad de capacidad productiva.	35
Figura n° 6: Factor resiliente y de sostenibilidad de diversificación de productos.	37
Figura n° 7: Factor resiliente y de sostenibilidad de apoyo económico.	39
Figura n° 8: Factor resiliente y de sostenibilidad de tecnificación.	41

## RESUMEN

La investigación busca determinar los factores de resiliencia y sostenibilidad de los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020. La metodología y diseño de la investigación es de tipo descriptiva, no experimental, de corte transversal. La técnica que se utilizó para recolectar la información fue la encuesta, siendo el instrumento denominado, “Escala para medir los factores de resiliencia y sostenibilidad de los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020”, la validez del instrumento fue determinada con el criterio de jueces (3) / expertos; la confiabilidad del instrumento fue a través del coeficiente Alfa de Cronbach 0,89 siendo buena la confiabilidad. La misma que fue diseñada y aplicada a una muestra determinada a través del método no probabilístico por conveniencia, donde se tomó en cuenta como criterio de inclusión a los tres mercados más representativos del distrito. Así mismo, se encontraron distintos factores de resiliencia y sostenibilidad; como, el tipo de venta, bioseguridad, entrega de pedidos, capacidad productiva, diversificación de productos, apoyo económico y tecnificación. Se concluye que, los factores de resiliencia y sostenibilidad más predominantes son la capacidad productiva y bioseguridad.

***Palabras clave: Resiliencia, sostenibilidad, mercados de abastos.***

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### I.1. Realidad problemática

Desde el contexto de América Latina encontramos una región muy desigual en muchos aspectos y por ende una población expuesta al contagio en condiciones de desamparo de parte de sus gobiernos centrales o países. La pandemia del virus del COVID 19 o virus de Wuhan, irrumpe en una realidad económica, social y política compleja, en una coyuntura de bajo crecimiento, elevados niveles de informalidad laboral, aumento de su población en pobreza y pobreza extrema; donde la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) proyecta por efectos del COVID 19 una caída del producto bruto interno (PBI) en la región del 9,1%, representado la mayor contracción de la actividad económica desde que se tienen registros, hablamos desde el año 1901 hasta el 2020. (CEPAL/OPS 2020). Asimismo, el planteamiento de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de Salud (OPS) frente al virus sugiere una serie de estrategias globales para inhibir el avance del virus; entre ellos, involucrar en acciones preventivas a la sociedad en su conjunto, liderada por los gobiernos descentralizados de cada país, enfocadas en las recomendaciones establecidas de salud pública y de control. (CEPAL/OPS 2020). Por otro lado, las medidas impuestas para disminuir la propagación de la pandemia tuvieron consecuencias inmediatas en cuanto a la pérdida de empleos e ingresos de muchos sectores, manifestando éstas una recesión irremediable; sólo al continuar funcionando actividades económicas esenciales, como servicios básicos, actividades farmacéuticas, servicios de salud y por supuesto la cadena de suministros de alimentos, entre ellos los supermercados, minimarkets y mercados de abastos (CEPAL/OPS 2020).

Del mismo modo, el Perú se sumó a la crisis global y no fue ajeno al arribo de la mortal pandemia, manifestándose en nuestro país desde el 6 de marzo del 2020 con el primer caso, luego de 9 días; el gobierno central a través del ejecutivo estaba anunciando las medidas preventivas y restrictivas para la contención y lucha contra el COVID 19. Tal es así, que, basándose en la experiencia de otros países, el poder ejecutivo oficializó el Decreto Supremo N° 044 – 2020 – PCM, 2020, declarando el estado de emergencia nacional por 15 días. La medida implicaba aislamiento social obligatorio (cuarentena) y cierre total de las fronteras, por lo que quedaba suspendido el transporte internacional de pasajeros por medio terrestre, aéreo, marítimo y fluvial. (Decreto Supremo N° 044 – 2020 – PCM, 2020). En ese sentido, quedaban restringidos derechos constitucionales referentes a la libertad y seguridad personales, la inviolabilidad del domicilio, la libertad de reunión y de tránsito en el territorio nacional. No obstante, el gobierno central garantizaba el abastecimiento de alimentos, medicinas, así como la continuidad de los servicios básicos, como agua, energía eléctrica, gas, telecomunicaciones, recojo de residuos, entre otros; valga resaltar que, esta crisis no afectó la infraestructura de producción nacional, como sí suele ocurrir con los fenómenos naturales. (Diario Gestión, 2020). Por consiguiente, el estado peruano debía garantizar el flujo de abastecimiento de la canasta básica familiar a través de los principales establecimientos de concurrencia masiva o cotidiana, como son los mercados de abastos, pero de manera vigilante y preventiva; además teniendo como eje al ministerio de salud con la implementación de medidas sanitarias acordes a las normas vigentes y trabajando con las municipalidades para su fiscalización (MINSA, 2020).

Por otro lado, en Lima metropolitana y en Los Olivos se tuvo la intervención del Ministerio de la Producción (PRODUCE) emitiendo el Decreto Supremo N° 011 – 2020 – PRODUCE, en el que se contempla diferentes acciones de prevención y contención del COVID 19, ello con la finalidad que los centros de abastos sigan funcionando bajo el acompañamiento y asistencia técnica desde los ministerios de estado correspondientes, teniendo siempre a los gobiernos locales como entes responsables o reguladores (El Comercio, 2020).

Los problemas presentados en los mercados de abastos son, la falta de innovación para mantener las ventas en medio de la emergencia sanitaria, limitado uso de canales o plataformas digitales para comercializar sus productos de manera segura minimizando los riesgos al utilizar dinero en efectivo, no contar con horarios de funcionamiento establecido para manejar un orden seguro y evitar la aglomeración de las personas dentro y fuera de estos centros. Así mismo, los comerciantes de los mercados de bastos no cumplen con utilizar adecuadamente los equipos de protección personal “EPP” como; mascarillas, protector facial, delantal, guantes, etc.; además, no hay control de la temperatura corporal del personal del mercado y mucho menos de las personas visitantes; poca cultura en la higiene de lavado de manos y desinfección con alcohol de las mismas; sin mencionar la no mejora de los puestos de venta con protectores de acrílico y la no implementación de las normas de distanciamiento y aforo en lugares visibles. (El Comercio, 2020).

Por otra parte, los problemas se evidencian en el poco desarrollo del sistema de Delivery a domicilio, sobre todo en estos tiempos donde muchos clientes o consumidores solicitan este servicio para disminuir los riesgos de contagio al visitar los mercados de abastos; del mismo modo la mayoría de los comerciantes no cumplen con el correcto embalado de sus productos para evitar el contacto directo con ellos y mucho menos una adecuada selección u orden para facilitar el despacho hacia el público. De otra forma, se puede

apreciar el limitado apoyo que reciben estos centros de abastos por parte de los diferentes niveles de gobierno, desde el gobierno central hasta el gobierno municipal, la incertidumbre y recesión fueron factores que los mercados de abastos no pudieron evitar al inicio y durante la pandemia; ello motivó la acción de las autoridades ejecutando medidas económicas con bonos, préstamos y aplazamiento de tributos para aliviar la crisis económica del momento.

Frente a tal contexto, el estado peruano requiere establecer o considerar acciones de vigilancia, prevención y control frente al COVID-19 en los mercados de abastos del distrito de los Olivos. Por consiguiente y según lo establecido en el Decreto Supremo N° 008 – 2020 – PCM; menciona que, el ministerio de Salud es la autoridad máxima de salud a nivel nacional teniendo bajo su cargo la formulación, dirección y gestión de la política nacional de salud y es la máxima autoridad en esa materia, teniendo la facultad de dictar medidas de prevención y control para evitar la aparición y propagación de enfermedades transmisibles; tanto es así que, todas las personas naturales o jurídicas quedan obligadas a cumplir dichas medidas. (Decreto Supremo N° 008 – 2020 – PCM, 2020). En ese sentido, el MINSA busca fortalecer y establecer condiciones de salubridad y bioseguridad de los mercados de abastos, implementando medidas sanitarias acordes a las normas vigentes, donde la autoridad municipal es la responsable de velar su cumplimiento. (Decreto Supremo N° 008 – 2020 – PCM, 2020).

## Antecedentes Nacionales

Lam Rodríguez, S. (2017). "La resiliencia en la sostenibilidad empresarial de las medianas empresas industriales manufactureras de Guayas - Ecuador". Dicha investigación tuvo como objetivo establecer el grado de incidencia de la resiliencia en la sostenibilidad empresarial de las medianas empresas industriales manufactureras de la provincia del Guayas-Ecuador, para el fortalecimiento de los factores de éxito organizacionales. Así mismo, el nivel de investigación es ex post facto, tratándose de un tipo de investigación en donde no se modifica el fenómeno u objeto de análisis. Por otro lado, el método de estudio y la naturaleza de los datos es una investigación cuantitativa al querer lograr la máxima objetividad, realizando mediciones sistemáticas y empleando análisis estadístico. La población objetivo son 278 medianas empresas industriales manufactureras y la muestra resultante sería 163. La recolección de datos para la variable resiliencia se elaboró un cuestionario de entrevistas y un Cuadro de check list (lista de verificación). Además, para la recolección de datos de la sostenibilidad se elaboró un cuestionario tipo Likert que comprende componentes de los indicadores de la variable. Dentro de los resultados principales tenemos: la resiliencia incide de manera significativa en la sostenibilidad empresarial de las medianas empresas industriales manufactureras de Guayas-Ecuador, (Rho de Spearman 0,962\*\* esta es una correlación positiva alta y fuerte entre las variables). Por consiguiente, presenta correlación directa y significativa de 96.2%. Lo que se traduce que en la medida que aumentan los valores de la resiliencia también aumenta la sostenibilidad empresarial y viceversa. El autor concluye que, tanto la resiliencia, el liderazgo, las redes organizacionales y la orientación al cambio se relaciona de manera significativa con la sostenibilidad empresarial en las medianas empresas industriales

manufactureras de Guayas-Ecuador. Lo que se traduce que cuando aumenta cada valor, también aumenta la sostenibilidad y viceversa.

Castillo Rosario L. (2018) “Capacidad emprendedora y resiliencia como factores influyentes sobre el potencial emprendedor empresarial en estudiantes de ciencias administrativas y recursos humanos de una universidad privada de Lima”. El objetivo fue determinar la capacidad emprendedora y resiliencia como factores influyentes sobre el potencial emprendedor empresarial en estudiantes de ciencias administrativas y recursos humanos de una universidad privada de Lima. Empleó el método no experimental correlacional; el diseño de la investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo sustantiva explicativa, ya que se utilizó la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, buscando responder a los problemas sustanciales, en el sentido de describir o explicar la realidad. Asimismo, el nivel aplicado fue causal, ya que los resultados se orientan a buscar una investigación científica que permitiera predicción, guardando correspondencia con la investigación sustantiva explicativa. Por otro lado, la población está constituida por 603 estudiantes del tercer y cuarto ciclo, de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos de la Universidad Privada de Lima, además el tamaño de la muestra fue de 235 estudiantes, el mismo que se determinó mediante muestreo aleatorio estratificado por ciclos. Del mismo modo, la recolección de datos se realizó mediante la aplicación de dos cuestionarios, la escala de resiliencia de Wagnild y Yound y el cuestionario del Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo (MTPYE), que mide el potencial emprendedor y la capacidad emprendedora empresarial. En tal sentido, los resultados principales indican que los factores de resiliencia, como la perseverancia, confianza en sí mismo, satisfacción personal y sentirse bien solo, guardan una correlación

significativa directa entre perseverancia y el potencial emprendedor empresarial; lo que indica que cuando los estudiantes aumentan los valores de cada factor, aumenta su potencial emprendedor empresarial. En las conclusiones se determinó, que sólo el factor tolerancia a la incertidumbre de la capacidad emprendedora se correlaciona en forma positiva y significativa con los factores de la resiliencia confianza en sí mismo, satisfacción personal y sentirse bien solo. No obstante, el factor ecuanimidad de la resiliencia, no es relevante con el potencial emprendedor empresarial.

Yzáziga Yesquén, F. (2017) En su tesis de grado titulada “Estilos de liderazgo y resiliencia en trabajadores de una empresa privada de Chiclayo – 2017”. Tuvo como objetivo general, determinar la relación entre los estilos de liderazgo y resiliencia en trabajadores de una empresa privada de Chiclayo 2017. Asimismo, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional, debido que existen dos variables que se asocian a través de un modelo predecible para un determinado grupo de población. Del mismo modo, el diseño de la investigación es transversal, ya que los datos se recolectan en un determinado momento. En la investigación se trabajó con una población censal, ya que la población total está conformada por 50 colaboradores de una empresa de Chiclayo. Por otro lado, tuvo un enfoque cuantitativo, puesto que utiliza la recolección de datos para medir la relación entre los estilos de liderazgo y resiliencia en los trabajadores de una empresa privada de Chiclayo. La técnica empleada fue psicométrica, puesto que se buscó obtener una muestra de la conducta de los trabajadores para luego describirlas en base a categorías y el instrumento utilizado, fueron dos escalas llamadas, escala de liderazgo organizacional con 24 items y la escala de resiliencia con 25 items que buscan evaluar las dimensiones de ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo, perseverancia y satisfacción. Se obtuvo como

resultados, la existencia de una relación significativa alta entre los estilos de liderazgo y las diferentes dimensiones de resiliencia en los trabajadores de una empresa privada de Chiclayo – 2017. Se concluyó que, existe relación significativa alta entre los estilos de liderazgo y las dimensiones de resiliencia en los trabajadores de una empresa privada de Chiclayo – 2017

### **Antecedentes Internacionales**

Tapia Gustavo, N. (2012) En su tesis de posgrado “Las empresas resilientes y la relación con el valor organizacional – Pymes textiles”. Propone como objetivo general, determinar la existencia de resiliencia en una organización y su correlación con el valor de la misma, considerando tanto los factores de orden primario como los incidentales según el contexto de aplicación. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo – correlacional, dado que implica la relación entre las dos variables planteadas. La muestra estadística aleatoria, representativa y de significación que la conforman empresas Pymes emergentes de la industria textil. Por otro lado, se concluyó que las organizaciones resilientes tienen menor riesgo por lo que su valor económico es superior respecto de otras organizaciones no resilientes, valga decir, que a mayor resiliencia mayor valor económico.

Guerrero Cabrera, A. (2017) Sostiene en su tesis de posgrado, titulada “La resiliencia organizacional, estudio de caso en una empresa pública de hidrocarburos en Quito – Ecuador”. Tuvo como objetivo principal determinar los aspectos de la resiliencia organizacional basada en los factores comportamentales del colectivo que se generan dentro de las áreas administrativas de una empresa pública del sector hidrocarburos, que les permitan adaptarse adecuadamente a los cambios y situaciones críticas, y plantear propuestas de técnicas de entrenamiento derivados de dichas situaciones en empresas similares. La

investigación tiene un enfoque mixto, ya que se apoya de la metodología cuantitativa al realizar el análisis descriptivo de los resultados, los mismo que exponen el nivel de tendencia de varios factores de resiliencia organizacional presentados en un periodo específico de crisis debido a los eventos disruptivos que tuvo que enfrentar la empresa. Del mismo modo, el tipo de investigación es no experimental de tipo transeccional, puesto que no se realiza ninguna manipulación de las variables y la recolección de datos se realizó en un momento específico o determinado. La población se estableció en 55 funcionarios que ocuparon cargos de subgerencias y jefaturas corporativas en empresas públicas, los mismos que fueron removidos de sus cargos o renunciaron, quedando una muestra efectiva de 49 individuos. Asimismo, para la recolección de datos se utilizaron dos encuestas; la primera es la encuesta de eventos disruptivos con 10 items, con un grado de valoración en escala de liker, determinado como 1 el menor grado y el 5 el mayor grado de valoración del evento disruptivo y la segunda es, la encuesta de evaluación de resiliencia organizacional con 25 afirmaciones, con base en la escala de resiliencia de Connor – Davidson, usualmente utilizada para medir el constructor de resiliencia. Los resultados establecieron que los eventos disruptivos con mayor incidencia en la empresa públicos son: escándalos de corrupción, caída del petróleo, cambio de autoridades con nuevos lineamientos, cambios y modificaciones a las leyes que rigen a la empresa y alta rotación de personal; demás, se estableció como factores de resiliencia organizacional, la eficacia, adaptabilidad, sentido de pertenencia, trabajo bajo presión y control - orientación, los mismos que hacen frente a los eventos disruptivos en las áreas administrativas, obteniendo como resultado un comportamiento organizacional resiliente. Dentro de las conclusiones se determinó que los factores resilientes considerados en la investigación, contribuyen a la creación de comportamientos resilientes en la organización.

Sanchis Gisbert, R. (2017) “Propuesta de una herramienta y metodología para el análisis y mejora de la resiliencia empresarial”. Tuvo como objetivo principal, analizar y mejorar la capacidad de resiliencia empresarial. El enfoque de la investigación es constructivo, porque se caracteriza por ser empírico y normativo. Dentro de las conclusiones se determinó la creación de una herramienta “SATIER” y de la propuesta metodológica de soporte para el análisis y mejora de la resiliencia empresarial. Así mismo, da a conocer cuán resiliente son dichas empresas, sino de ofrecer acciones para mejorar la capacidad de la resiliencia empresarial durante todo su ciclo de vida y conseguirla a corto plazo.

### **Después de la revisión de la literatura se define**

#### **Resiliencia**

Rosales afirma que:

Las empresas resilientes son aquellas capaces de absorber cambios y rupturas, tanto internos como externos, sin que por ello se vea afectada su rentabilidad y que incluso desarrollan una flexibilidad tal que, a través de procesos de rápida adaptación, logran obtener beneficios extras, sean éstos pecuniarios o intangibles, derivados de circunstancias adversas y/o imprevistas. (Rosales, 2015, p. 87).

Colmenares sostiene lo siguiente:

Es la capacidad que muestran algunos seres humanos, en medio de las peores adversidades, de tomar el contrapié a partir de sí mismos y que les permite desarrollarse y construir sus sueños conservando la estructura humana en términos de valores éticos de supervivencia. (Colmenares, 2002, p. 22).

Cyrulnik indica lo siguiente:

Es la resistencia al sufrimiento, se trata de la capacidad de resistir las magulladuras de la herida psicológica como el impulso de reparación psíquica que nace de esa resistencia (...) es un mecanismo de autoprotección que se pone en marcha desde la infancia mediante el tejido de lazos afectivos y la expresión de emociones, amortiguando así el choque de la experiencia traumática, (...) la capacidad de una persona o grupo de personas para seguir proyectándose en el futuro a pesar de acontecimientos desestabilizadores, de condiciones de vida difíciles y traumas muchas veces graves. (Cyrulnik, 2002, p. 38)

Fergus y Zimmerman afirman que:

La resiliencia se refiere al proceso de superar los efectos negativos de la exposición al riesgo, afrontamiento exitoso de las experiencias traumáticas y la evitación de las trayectorias negativas asociadas con el riesgo. Para que aparezca la resiliencia tienen que estar presentes tanto factores de riesgo como de protección que ayuden a conseguir un resultado positivo o reduzcan o eviten un resultado negativo. (Fergus y Zimmerman, 2005, p. 74)

## **Clases de resiliencia**

### **Resiliencia invidual**

Suárez afirma que:

La resiliencia es la capacidad humana de hacer frente a los tropiezos o percances de la vida, superarlas y salir fortalecido o incluso transformado. En algún momento de la vida el ser humano se ve enfrentado a adversidades que pueden suceder en

cualquier contexto, en cualquier grupo bien sea familiar, social, político, al igual que a nivel personal cuando se enfrenta al divorcio, a la muerte de algún ser querido, a la enfermedad, abuso sexual, falta de vivienda, de empleo (Suárez Ojeda, 2002, p. 33).

Masten sostiene que:

Entienden la resiliencia como constructo dinámico que incluye una amplia clase de fenómenos implicados en las adaptaciones exitosas en el contexto de amenazas significativas para el desarrollo. La resiliencia, aunque requiere una respuesta individual, no es una característica individual ya que está condicionada tanto por factores individuales como ambientales, emergiendo de una gran heterogeneidad de influencias ecológicas que confluyen para producir una reacción excepcional frente a una amenaza importante. (Masten, 1998, p. 153)

### **Resiliencia Organizacional**

Dahms indica que:

La resiliencia expresa la capacidad de una organización o de sus partes para responder rápidamente a la incertidumbre. En consecuencia, la resiliencia es un estado de la organización producido por la administración de la incertidumbre dentro de un sistema adaptativo complejo. Un indicador de este estado se encuentra en una organización con una ingente capacidad adaptativa (Dahms, 2010, p. 22).

## **Resiliencia Psicológica**

Uriarte afirma que:

La resiliencia es la capacidad que tienen las personas para crecer psicológicamente con normalidad, a pesar de vivir en ambientes de riesgo, como entre familias multi problemáticas, contexto de pobreza, condiciones de estrés duradero, centros de internamientos, etc. Se apunta tanto a los sujetos en particular como a los grupos familiares o escolares que son capaces de disminuir y sobreponerse a los impactos nocivos de los infortunios y los ambientes desfavorecidos socioculturalmente (Uriarte, 2005, p.54).

## **Factores resilientes**

### **Tipo de venta**

Vértice asevera lo siguiente:

La técnica mediante la cual las empresas satisfacen las necesidades, los deseos y las expectativas de los consumidores, suministrándoles los productos y servicios que necesitan, respondiendo de esta forma, la demanda del mercado y obteniendo un beneficio y rentabilidad para la empresa. (Vértice,2008, p. 34).

## **Bioseguridad**

Álvarez, Faizal y Valderrama afirman lo siguiente:

La bioseguridad consta de principios o elementos básicos para garantizar la contención adecuada de los agentes biológicos: técnicas y prácticas correctas, equipos de seguridad y diseño adecuado de las instalaciones. Tiene funciones y responsabilidades propias como: establecer prácticas y procedimientos seguros, reportar accidentes, reportar condiciones inseguras y riesgosas, efectuar chequeos médicos y colaborar con las auditorías en seguridad. (Álvarez, Faizal y Valderrama, 2010, p. 82).

## **Entrega de pedidos**

En el 2004 se define como “el proceso de pedidos está representado por el número de actividades incluidas en el ciclo de vida del pedido del cliente. Específicamente incluyen la preparación, la transmisión, la entrada, el surtido y el informe sobre el estado del pedido”. (Ballou, 2004, p. 131).

## **Capacidad productiva**

García sostiene que:

La capacidad de producción o productiva es el máximo nivel de actividad que puede alcanzarse con una estructura productiva dada. También se puede definir como la cantidad máxima de producción que puede lograr una entidad en un periodo determinado, al considerar el surtido y calidad previstos con la plena utilización de los medios básicos productivos bajo condiciones óptimas de explotación. (García, 2015, p. 49).

## **Diversificación de productos**

Ramanujam y Varadarajan plantean que:

La diversificación es la entrada de una empresa o unidad de negocio en nuevas líneas de actividad analizando los motivos que los justifican, los tipos que se acoplan a la realidad de la empresa y en qué nivel se desarrollará, bien mediante procesos de desarrollo interno de negocios o mediante fusiones y adquisiciones, lo que conlleva a cambios en su estructura administrativa, en sus sistemas y en sus procesos de dirección. (Ramanujam y Varadarajan, 1989, p. 201).

## **Apoyo económico**

Campos asevera lo siguiente:

El planeamiento tributario es un instrumento que permite a los contribuyentes optar por un régimen tributario de acuerdo al giro de su negocio permitiéndole así reducir el pago de sus tributos de manera legal, lo que se convierte en un ahorro fiscal de las cuales la empresa puede hacer uso. (Campos, 2006, p.8).

## **Tecnificación**

En el 2005 se define a la tecnificación como “el fin principal es incrementar, mejorar la productividad con los mismos o menores recursos disponibles, entendiéndose y visualizando al trabajo como una actividad, proceso que involucra a varios componentes teniendo como objetivo producir bienes y servicios”. (García, 2005, p. 2).

## Sostenibilidad

Según Sachs expresa lo siguiente:

Que el desarrollo sostenible es un principio esencial en la actual realidad (...) promueve a un crecimiento perdurable y completo instaurando nuevas formas a un desarrollo perpetuo e íntegro estableciendo recientes oportunidades generalmente (...) a su vez resaltando en un procreación moralista analizando entidades intrincadas implicando a cuatro vías como la economía global , incorporación social conllevando a cuatro sistemas como la economía mundial, las integraciones sociales, sistemas complicados y gobierno. (Sachs, 2015, p.13-22).

Scade sostiene que:

La sostenibilidad empresarial compromete el considerar una intensiva inspección ante peligros, identificar novedades u oportunidades de ganancia, una grata reputación, destacar su responsabilidad ante sociedades de lucro, a futuro una relevante productividad económica asimismo determinar una valoración al medio y ciudadano (...) adapta cuestiones colectivas, entorno también a lo económico manifestando la visión, reglas y normas de una entidad fomentando a la organización a ser más congruente y sólido. (Scade, 2012, p.11-12)

## **Mercado**

Según Samuelson y Nordhaus (2006), definen que:

Es un aparato complejo para para organizar individuos, funciones u organizaciones mediante un sistema de precios y conjunto de mercado. Se considera mecanismo complicado para coordinar personas, actividades u empresas a través de un sistema de precios y mercados (...) Nadie diseño el mercado, pero este funciona notablemente bien. En una economía de mercado no hay un solo individuo u organización que sea responsable de la producción el consumo, la distribución o la fijación de precios. (...) En sentido general, los mercados son lugares en los que compradores y vendedores interactúan, intercambian bienes y servicios, y determinan precios. (Samuelson y Nordhaus, 2006, p.25)

Dicken sostiene lo siguiente:

Se designa con el término de mercado de abastos a los locales de propiedad municipal o privada en cuyo interior funcionan "puestos de venta" de construcción estable destinado al comercio de productos alimenticios. Los principales participantes de este establecimiento son el comprador, el vendedor y para la comodidad de ellos es que se proyecta". (Dicken, 2001, pág.120).

### **I.2. Formulación del problema**

¿Cuáles son los factores de resiliencia y sostenibilidad de los mercados de abastos en tiempos de COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020?

### **Formulación de los problemas específicos:**

¿Cómo es el factor de resiliencia y sostenibilidad de tipo de venta en los mercados de abastos en tiempos de COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020?

¿Cómo es el factor de resiliencia y sostenibilidad de bioseguridad en los mercados de abastos en tiempos de COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020?

¿Cómo es el factor de resiliencia y sostenibilidad de entrega de pedidos en los mercados de abastos en tiempos de COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020?

¿Cómo es el factor de resiliencia y sostenibilidad de capacidad productiva en los mercados de abastos en tiempos de COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020?

¿Cómo es el factor de resiliencia y sostenibilidad de diversificación de productos en los mercados de abastos en tiempos de COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020?

¿Cómo es el factor de resiliencia y sostenibilidad de apoyo económico en los mercados de abastos en tiempos de COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020?

¿Cómo es el factor de resiliencia y sostenibilidad de tecnificación en los mercados de abastos en tiempos de COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020?

## **I.3. Objetivos**

### **I.3.1. Objetivo general**

Determinar los factores de resiliencia y sostenibilidad de los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.

### **I.3.2. Objetivos específicos**

Describir el factor de resiliencia y sostenibilidad de tipo de venta en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.

Describir el factor de resiliencia y sostenibilidad de bioseguridad en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.

Describir el factor de resiliencia y sostenibilidad de entrega de pedidos en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.

Describir el factor de resiliencia y sostenibilidad de capacidad productiva en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.

Describir el factor de resiliencia y sostenibilidad de diversificación de productos en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.

Describir el factor de resiliencia y sostenibilidad de apoyo económico en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.

Describir el factor de resiliencia y sostenibilidad de tecnificación en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo cuantitativo, porque la recolección de datos implica una medición numérica y el análisis estadístico permite establecer patrones de comportamiento (Sampieri, 2003). Es de alcance descriptivo, pues busca recoger información sobre las variables que se pretende estudiar. Es importante hacer mención que los estudios descriptivos no suelen contener hipótesis, ya que es difícil establecer el valor que se puede manifestar en una variable. (Baptista, Hernández y Fernández, 2014).

Del mismo modo, el diseño que se desarrolló es no experimental; puesto que la investigación se realizó sin manipular las variables sobre otras variables, limitándose a observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para luego analizarlas como es debido. (Baptista, Hernández y Fernández, 2014).

La investigación es de corte transversal o transeccional además del acopio de datos en un tiempo único. (Baptista, Hernández y Fernández, 2014).

### 2. Población y muestra

#### **Población estudio**

Para el desarrollo de esta investigación se ha tenido en cuenta como población a los 56 mercados de abastos del distrito de Los Olivos. (Censo nacional de mercado de abastos, INEI, 2016). Así mismo, cabe precisar que la población es el conjunto de todos los casos que convergen en una serie de especificaciones o características. (Batista, Hernández y Fernández, 2014).

### **Unidad de análisis**

La unidad de análisis son los 3 mercados de abastos más grandes y representativos del distrito de Los Olivos. Entendiéndose que la unidad de análisis son los sujetos que van a ser medidos (Sampieri, 2003)

### **Muestra**

La muestra fue determinada a través del método no probabilístico o dirigido, que supone un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. (Batista, Hernández y Fernández, 2014). La muestra fue determinada con el criterio de inclusión a los mercados más grandes o representativos del distrito, quedando la muestra conformada por 3 mercados de abastos del distrito de Los Olivos, COVIDA, CONZAC y PRODUCTORES; debido al acceso y las medidas de bioseguridad.

### **3. Técnicas e instrumentos de recolección**

La técnica para llevar a cabo esta investigación fue la encuesta, pues es la técnica más utilizada para recolectar datos y que agrupa un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir. (Batista, Hernández y Fernández, 2014).

El instrumento de recolección de datos fue elaborado por el autor, denominado “Escala para medir los factores de resiliencia y sostenibilidad de los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020”; conformado por 34 ítems. Así mismo, está conformado por 7 dimensiones, como son el tipo de venta (6 ítems), bioseguridad (7 ítems), entrega de pedidos (5 ítems), capacidad productiva (8 ítems), diversificación de productos (3 ítems), apoyo económico (2 ítems) y tecnificación (3 ítems). Además, el instrumento fue validado por su contenido, por el criterio de jueces

(3); la confiabilidad fue determinada por el coeficiente de alfa de Cronbach, siendo de 0.89 correspondiéndole un nivel bueno, lo que indica que el instrumento de recolección de datos es adecuado para la presente investigación.

#### **4. Procedimiento**

##### **Recolección de datos**

La recolección de datos se realizó de manera presencial coordinando una entrevista con la gerencia/administración de cada mercado de abastos de la muestra del distrito de Los Olivos; posteriormente se aplicó a cada uno de ellos la escala para medir los factores de resiliencia y sostenibilidad de los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020. Entendiéndose a la recolección de datos implica diseñar un plan detallado de procesos que nos permitan reunir todos los datos necesarios con un propósito específico. (Batista, Hernández y Fernández, 2014).

##### **Análisis de datos**

En cuanto al análisis de datos, éstos fueron realizados inicialmente con la tabulación de datos en el programa de Microsoft Excel para la presentación de los resultados descriptivos en porcentajes a través de figuras de barras. Así mismo, con el programa estadístico Jamovi se realizó la estadística inferencial para determinar la confiabilidad del instrumento de medición con el Alfa de Cronbach. Entendiéndose, el análisis de datos como el proceso que se lleva a cabo a través de una computadora u ordenador y un programa estadístico y el programa Microsoft Excel efectuando el análisis de este sobre la matriz de datos. (Baptista, Hernández y Fernández, 2014).

## **Aspectos éticos**

En referencia a los aspectos éticos desarrollados en la presente investigación, se aplicaron los siguientes; en primer lugar, el respeto a los derechos de los participantes a través del consentimiento informado; en segundo lugar, el respeto a los derechos de autor con el uso de citas a través de la norma APA 6 sexta Edición y, por último, el uso de instrumentos debidamente validados.

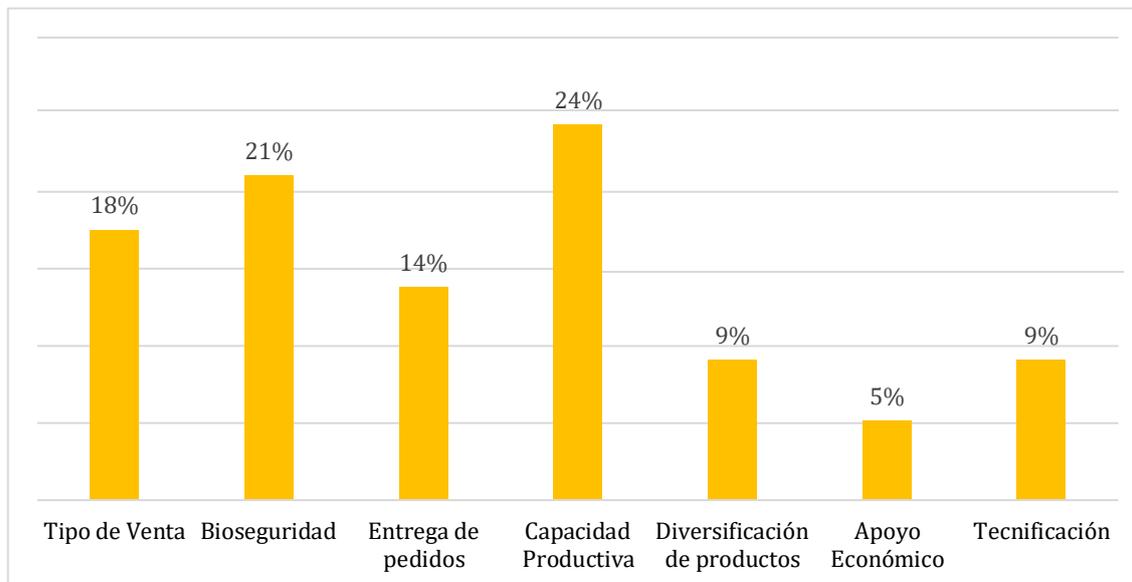
## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1 Factores de resiliencia y sostenibilidad de los mercados de abastos en tiempos de COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.

**Tabla 1.**  
*Niveles de los factores de resiliencia y sostenibilidad.*

Factores resilientes	Puntajes alcanzados	%
Tipo de venta	85	18%
Bioseguridad	102	21%
Entrega de pedidos	67	14%
Capacidad productiva	118	24%
Diversificación de productos	44	9%
Apoyo económico	25	5%
Tecnificación	44	9%
<b>TOTALES</b>	<b>485</b>	<b>100%</b>

Fuente – Elaboración: propia



Fuente – Elaboración: propia

**Figura 1.** *Niveles de los factores de resiliencia y sostenibilidad.*

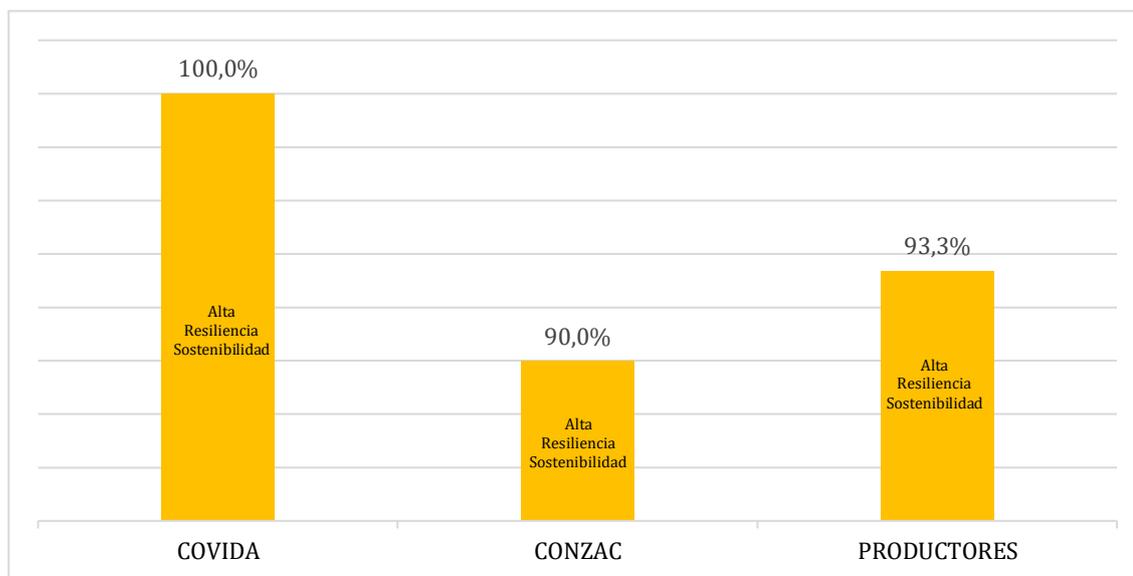
En la **Figura 1**, se observan los distintos niveles correspondientes a los factores de resiliencia y sostenibilidad de los mercados de abastos del distrito de Los Olivos, donde el factor resiliente y de sostenibilidad de capacidad productiva es el más sobresaliente con el 24%; seguido del factor de bioseguridad con el 21%.

### 3.2 Resultados del factor resiliencia y sostenibilidad de tipo de venta en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.

*Tabla 2. Escala del factor resiliente y de sostenibilidad de tipo de venta.*

Tipo de venta				
ESCALA	MERCADO	CATEGORIA	ESCALA OBTENIDA	%
(30 - 21)	COVIDA	Alta Resiliencia y Sostenibilidad	30	100.0%
(20 - 11)	CONZAC	Alta Resiliencia y Sostenibilidad	27	90.0%
(10 - 6)	PRODUCTORES	Alta Resiliencia y Sostenibilidad	28	93.3%

Fuente – Elaboración: propia



Fuente – Elaboración: propia

*Figura 2. Factor resiliente y de sostenibilidad de tipo de venta.*

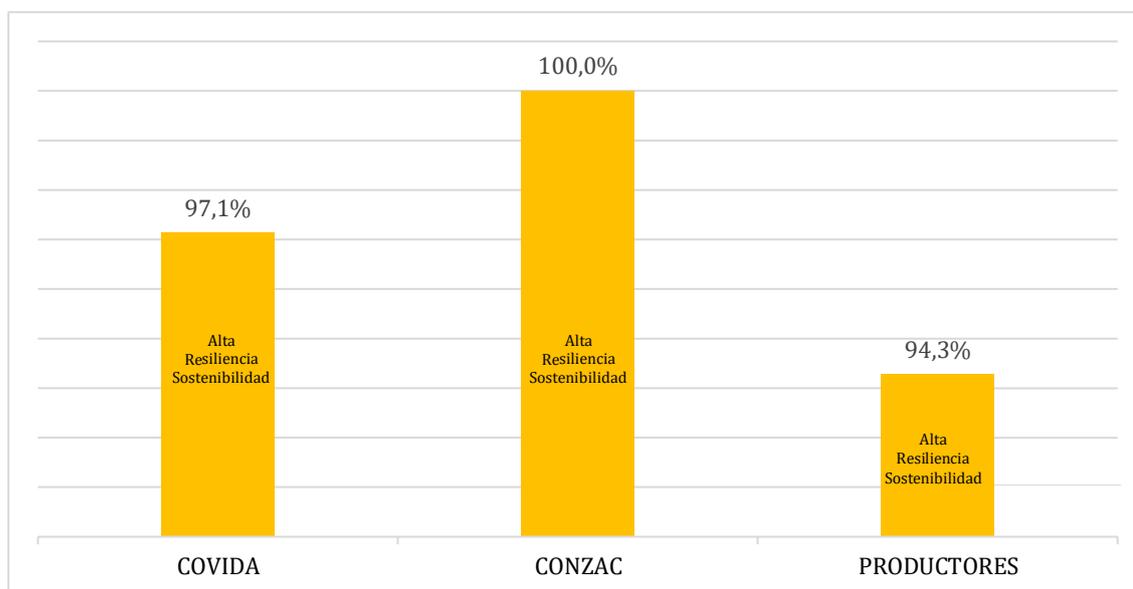
En la **Figura 2**, se aprecia que los 3 mercados se ubican en la categoría de alta resiliencia y sostenibilidad del factor tipo de venta. Así mismo, se evidencia que el establecimiento más resiliente en este factor es el mercado de COVIDA con el 100%, seguido del mercado de PRODUCTORES con el 93.3% y en último lugar el mercado de CONZAC con el 90%.

### 3.3 Resultados del factor resiliencia y sostenibilidad de bioseguridad en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.

*Tabla 3. Escala del factor resiliente y de sostenibilidad de bioseguridad.*

Bioseguridad				
ESCALA	MERCADO	CATEGORIA	ESCALA OBTENIDA	%
(35 - 25)	COVIDA	Alta Resiliencia y Sostenibilidad	34	97.1%
(24 - 13)	CONZAC	Alta Resiliencia y Sostenibilidad	35	100.0%
(12 - 7)	PRODUCTORES	Alta Resiliencia y Sostenibilidad	33	94.3%

Fuente – Elaboración: propia



Fuente – Elaboración: propia

*Figura 3. Factor resiliente y de sostenibilidad de bioseguridad.*

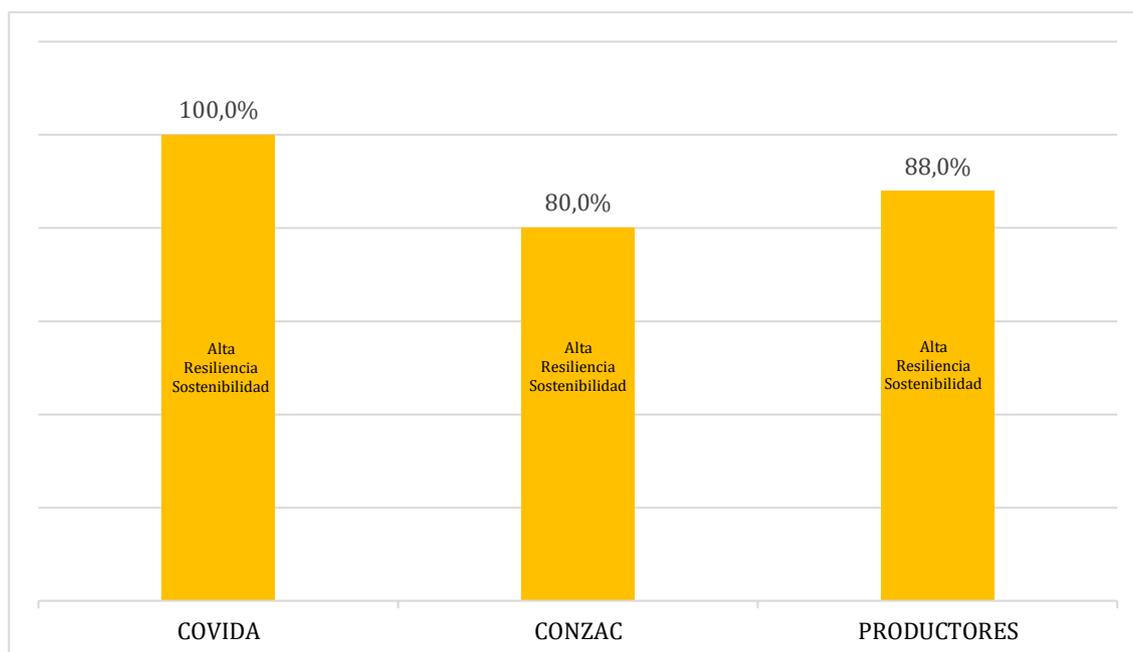
En la **Figura 3**, se observa que los 3 mercados se ubican en la categoría de alta resiliencia y sostenibilidad del factor de bioseguridad. Así mismo, podemos indicar que el establecimiento más resiliente en este factor es el mercado de CONZAC con el 100%, seguido del mercado de COVIDA con el 97.1% y en último lugar el mercado de PRODUCTORES con el 94.3%.

### 3.4 Resultados del factor resiliencia y sostenibilidad de entrega de pedidos en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.

*Tabla 4. Escala del factor resiliente y de entrega de pedidos.*

Entrega de pedidos				
ESCALA	MERCADO	CATEGORIA	ESCALA OBTENIDA	%
(25 - 17)	COVIDA	Alta Resiliencia y Sostenibilidad	25	100.0%
(16 - 9)	CONZAC	Alta Resiliencia y Sostenibilidad	20	80.0%
(8 - 5)	PRODUCTORES	Alta Resiliencia y Sostenibilidad	22	88.0%

Fuente – Elaboración: propia



Fuente – Elaboración: propia

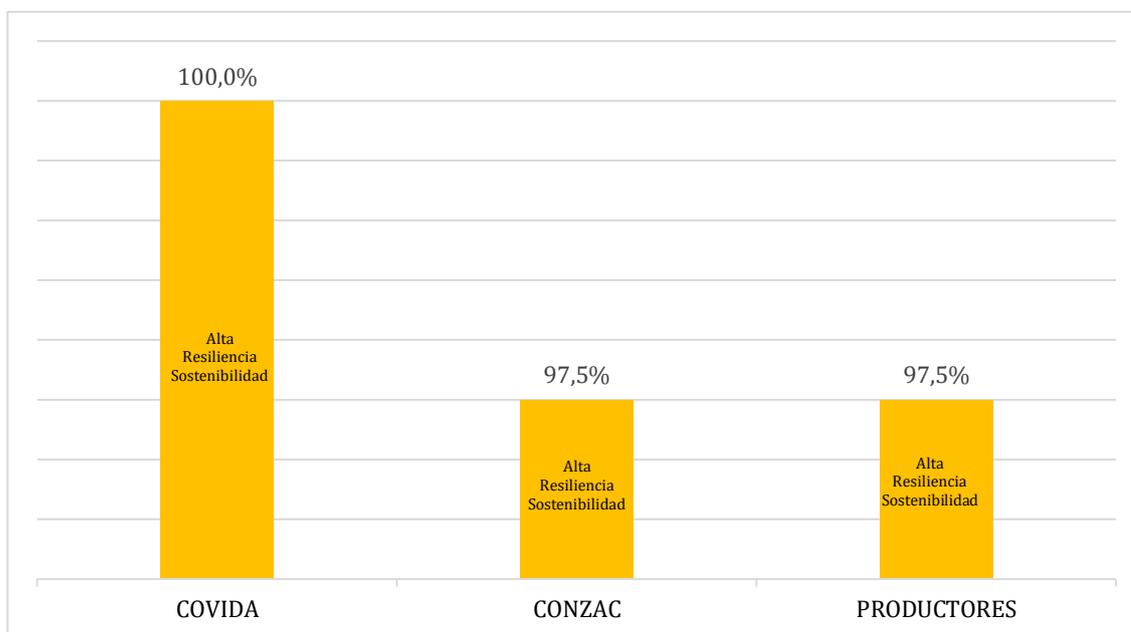
*Figura 4. Factor resiliente y de sostenibilidad de entrega de pedidos.*

En la **Figura 4**, se observa que los 3 mercados se ubican en la categoría de alta resiliencia y sostenibilidad del factor de entrega de pedidos. Del mismo modo, se puede precisar que el establecimiento más resiliente en este factor es el mercado de COVIDA con el 100%, seguido del mercado de PRODUCTORES con el 88% y en último lugar el mercado de CONZAC con el 80%.

### 3.5 Resultados del factor resiliencia y sostenibilidad de capacidad productiva en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.

*Tabla 5. Escala del factor resiliente y de capacidad productiva*

Capacidad productiva				
ESCALA	MERCADO	CATEGORIA	ESCALA OBTENIDA	%
(40 - 27)	COVIDA	Alta Resiliencia y Sostenibilidad	40	100.0%
(26 - 14)	CONZAC	Alta Resiliencia y Sostenibilidad	39	97.5%
(13 - 8)	PRODUCTORES	Alta Resiliencia y Sostenibilidad	39	97.5%



Elaboración: propia

*Figura 5. Factor resiliente y de sostenibilidad de capacidad productiva.*

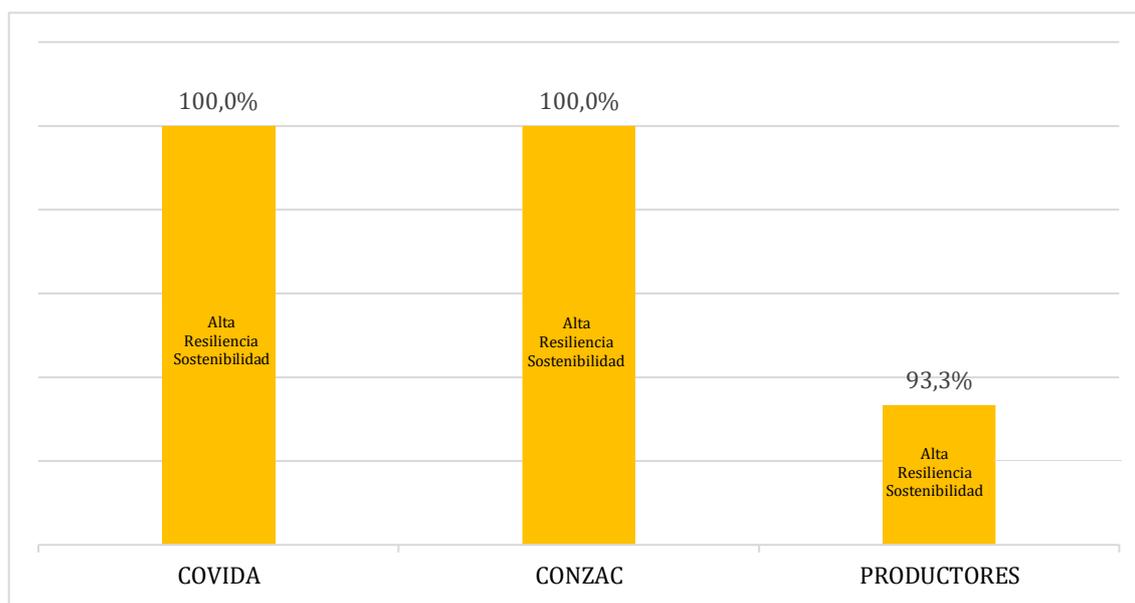
En la **Figura 5**, se observa que los 3 mercados se ubican en la categoría de alta resiliencia y sostenibilidad del factor de capacidad productiva. Además, se puede indicar que el establecimiento más resiliente en este factor es el mercado de COVIDA con el 100%, seguidos con el mismo porcentaje el mercado de PRODUCTORES y CONZAC con el 97.5%.

### 3.7 Resultados del factor resiliencia y sostenibilidad de diversificación de productos en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.

*Tabla 6. Escala del factor resiliente y de diversificación de productos*

Diversificación de productos				
ESCALA	MERCADO	CATEGORIA	ESCALA OBTENIDA	%
(15 - 11)	COVIDA	Alta Resiliencia y Sostenibilidad	15	100.0%
(10 - 6)	CONZAC	Alta Resiliencia y Sostenibilidad	15	100.0%
(5 - 3)	PRODUCTORES	Alta Resiliencia y Sostenibilidad	14	93.3%

Fuente – Elaboración: propia



Fuente – Elaboración: propia

*Figura 6. Factor resiliente y de sostenibilidad de diversificación de productos.*

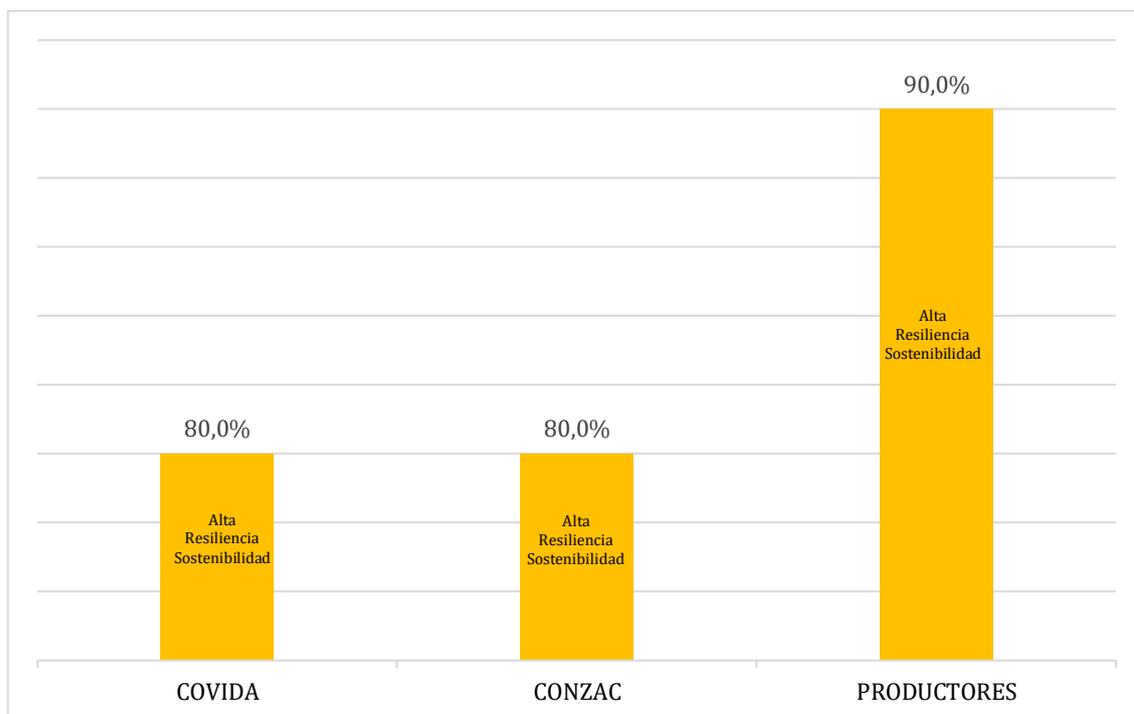
En la **Figura 6**, se observa que los 3 mercados se ubican en la categoría de alta resiliencia y sostenibilidad del factor de diversificación de productos. Así mismo, se puede precisar que los establecimientos más resilientes en este factor son los mercados de COVIDA y CONZAC con el 100%, seguido del mercado de PRODUCTORES con el 93.3%

### 3.7 Resultados del factor resiliencia y sostenibilidad de apoyo económico en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.

*Tabla 7. Escala del factor resiliente y de sostenibilidad de apoyo económico.*

<b>Apoyo Económico</b>				
<b>ESCALA</b>	<b>MERCADO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>ESCALA OBTENIDA</b>	<b>%</b>
(10 - 7)	COVIDA	Alta Resiliencia y Sostenibilidad	8	80.0%
(6 - 4)	CONZAC	Alta Resiliencia y Sostenibilidad	8	80.0%
(3 - 2)	PRODUCTORES	Alta Resiliencia y Sostenibilidad	9	90.0%

Fuente – Elaboración: propia



Fuente – Elaboración: propia

*Figura 7. Factor resiliente y de sostenibilidad de apoyo económico.*

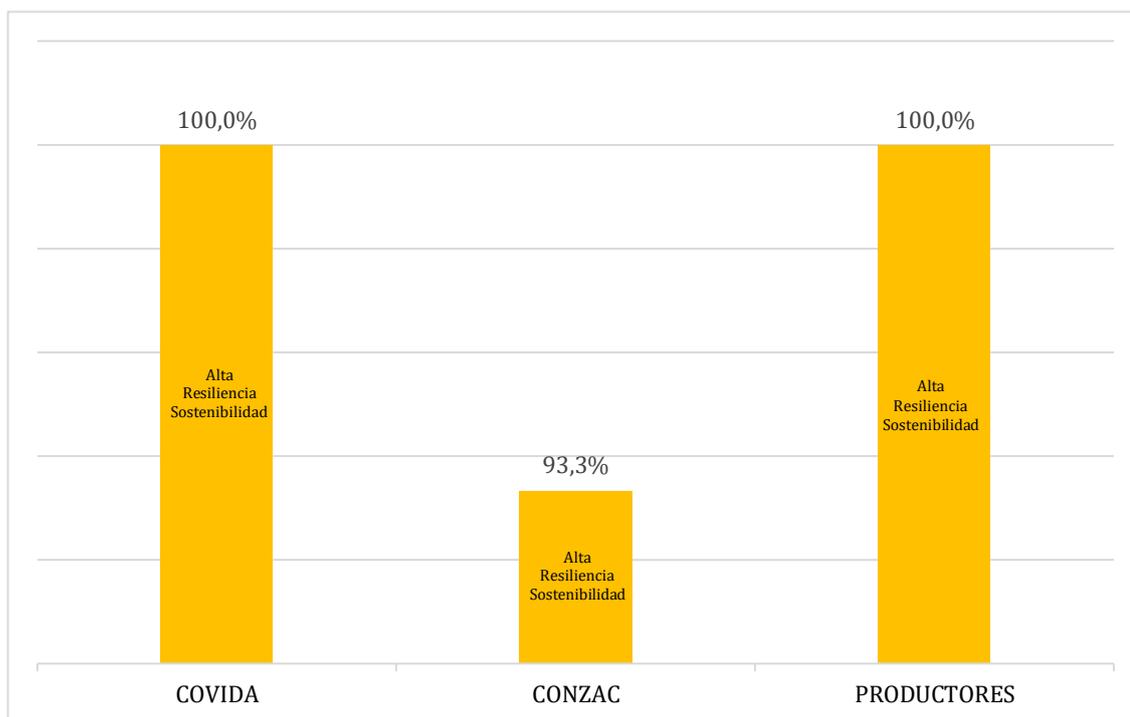
En la **Figura 7**, se observa que los 3 mercados se ubican en la categoría de alta resiliencia y sostenibilidad del factor de apoyo económico. Así mismo, se puede indicar que el establecimiento más resiliente en este factor es el mercado de PRODUCTORES con el 100%, seguido con el mismo porcentaje los mercados de COVIDA y CONZAC con el 80%.

### 3.8 Resultados del factor resiliencia y sostenibilidad de tecnificación en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.

Tabla 8. Escala del factor resiliente y de sostenibilidad de tecnificación

Tecnificación				
ESCALA	MERCADO	CATEGORIA	ESCALA OBTENIDA	%
(11 - 15)	COVIDA	Alta Resiliencia y Sostenibilidad	15	100.0%
(6 - 10)	CONZAC	Alta Resiliencia y Sostenibilidad	14	93.3%
(3 - 5)	PRODUCTORES	Alta Resiliencia y Sostenibilidad	15	100.0%

Fuente – Elaboración: propia



Fuente – Elaboración: propia

*Figura 8. Factor resiliente y de sostenibilidad de tecnificación.*

En la **Figura 8**, se observa que los 3 mercados se ubican en la categoría de alta resiliencia y sostenibilidad del factor de tecnificación. Del mismo modo, se puede precisar que los establecimientos que obtienen el 100% en este factor son los mercados de COVIDA, y PRODUCTORES, seguido del mercado de CONZAC con el 93.3%.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

Para el desarrollo de la presente investigación se presentaron diversas limitaciones, puesto que debido a la coyuntura actual que estamos atravesando por el virus COVID 19, se tuvo limitación en cuanto a los estudios previos que en el contexto nacional e internacional no se encontró investigaciones de la misma variable y en el mismo rubro, lo que dificultó la discusión de resultados, el mismo que está enfocado en la interpretación comparativa de tipo cualitativo y teórico. Así mismo, se tuvo dificultad en la recolección de datos y aplicación del instrumento de medición a los administradores de los diferentes mercados de abastos, ya que se encontraban realizando trabajo remoto desde sus domicilios o se encontraban cumpliendo horarios itinerantes. En tanto que, la muestra estudiada se tuvo que reducir al mínimo de tres mercados, con la finalidad de no exponer al encuestador y reducir de esta manera algún tipo de riesgo de contagio al virus COVID 19. Así mismo, dentro de los antecedentes encontrados, la mayoría de ellos contenían estudios referentes a la resiliencia en el ámbito psicológico o de la salud, muy pocos de ellos contenían un enfoque de resiliencia empresarial u organizacional.

A partir del análisis de los resultados encontrados, se puede precisar que los factores de resiliencia y sostenibilidad en los mercados de abastos de COVIDA, CONZAC y PRODUCTORES son: el tipo de venta, bioseguridad, entrega de pedidos, capacidad productiva, diversificación de productos, apoyo económico y tecnificación. Resultados que discrepan con los que propone (Castillo, 2018) al indicar en su investigación que los factores de resiliencia son la perseverancia, confianza en sí mismo, satisfacción personal y sentirse

bien solo; los mismos que tienen una correlación significativa y directa con el potencial emprendedor empresarial. Un resultado similar establece (Lam, 2017) al afirmar que la resiliencia incide de manera significativa en la sostenibilidad empresarial y que a medida que aumentan los valores de la resiliencia también aumenta la sostenibilidad de éstas.

Respecto al factor de resiliencia y sostenibilidad de tipo de venta en los mercados de abastos de COVIDA, CONZAC y PRODUCTORES han alcanzado la categoría más alta, por la innovación en sus procesos de pago a través del uso de las aplicaciones digitales como Yape, Lukita, Plim y POS; además de la implementación de un horario adecuado para la atención al público, permitiéndoles de esta manera expender sus productos en un intervalo de tiempo establecido por las autoridades competentes y fiscalizadoras. Tal como sostiene (Vértice, 2008) al indicar que el tipo de venta, son las estrategias de venta mediante las cuales las empresas satisfacen las necesidades y expectativas de los consumidores, suministrándoles los productos y servicios que necesitan.

En referencia al factor de resiliencia y sostenibilidad de bioseguridad en los mercados de abastos de COVIDA, CONZAC y PRODUCTORES han alcanzado la categoría más alta caracterizándose con el uso de equipos de protección personal (EPP) en las diferentes funciones que realizan en su actividad comercial de cara al público consumidor. Así mismo, la higiene personal y desinfección del establecimiento con sus diferentes áreas, son controladas periódicamente, la implementación de barreras físicas, cumplimiento de las normas de distanciamiento social exigidas por el estado y autoridades sanitarias competentes. Características de resiliencia que son validadas por (Álvarez, Faizal & Valderrama, 2016) quienes afirman que la bioseguridad son los principios y elementos básicos que garantizan la contención de agentes biológicos; utilizando diferentes técnicas,

prácticas, equipos de seguridad y diseño adecuado de las instalaciones. Asumiendo funciones y responsabilidades al establecer prácticas y procedimientos seguros, reportar condiciones inseguras o riesgosas y colaborar con auditorías en seguridad.

En referencia al factor de resiliencia y sostenibilidad de entrega de pedidos en los mercados de abastos de COVIDA, CONZAC y PRODUCTORES han alcanzado la categoría más alta, puesto que cada establecimiento motivó a los comerciantes adoptar dentro de sus procesos el delivery a domicilio, ejecutando un correcto embalaje y despacho de los productos. Además, ello ha contribuido que los comerciantes tengan un mayor alcance en sus ventas rezagadas por la pandemia y que el público usuario realice sus compras de manera segura reduciendo cualquier riesgo de contagio. Dichos procesos son definidos por (H. Ballou, 2004) quien afirma que, la entrega de pedidos está representada por el número de actividades incluidas en el ciclo de vida del pedido del cliente.

Respecto al factor de resiliencia y sostenibilidad de capacidad productiva en los mercados de abastos de COVIDA, CONZAC y PRODUCTORES han alcanzado la categoría más alta, debido que la mayoría de los comerciantes de cada establecimiento tuvo que seguir cumpliendo sus actividades o procesos con una capacidad mínima de mano de obra, ello brindó la oportunidad de implementar acciones que garanticen la dinámica comercial y óptima producción, creando un flujo de despacho aceptable al público. Tales acciones fueron la creación de nuevas formas o canales de pago, orden y selección de productos, así como también la implementación de tarifarios visibles al cliente. Tal como lo sostiene (García, 2015) al postular que la capacidad productiva es el máximo nivel de actividad que puede alcanzarse con una estructura productiva dada o también refiere que es la cantidad máxima de producción que puede lograr una entidad en un periodo determinado.

En cuanto al factor de resiliencia y sostenibilidad de diversificación de productos en los mercados de abastos de COVIDA, CONZAC y PRODUCTORES han alcanzado la categoría más alta, puesto que dichos establecimientos muchas veces se reinventaron por la pandemia y ampliaron el expendio de algunos productos que no eran habituales ofertar al público consumidor, pero ahora con la coyuntura actual, se encuentran sin dificultad en el establecimiento dando lugar a una variedad de productos con estándares de calidad adecuados y con precios accesibles. En tal sentido (Ramanujam y Varadarajan, 1989) quienes afirman que la diversificación es la entrada de una empresa o unidad de negocio en nuevas líneas de actividad analizando los motivos que los justifican.

En referencia al factor de resiliencia y sostenibilidad de apoyo económico en los mercados de abastos de COVIDA, CONZAC y PRODUCTORES han alcanzado la categoría más alta, de modo que las unidades de negocio de los establecimientos recibieron apoyo de parte del gobierno central con capitales de trabajo o créditos financieros, con plazos de 3 años y un periodo de gracia de hasta 12 meses, los mismos que fueron canalizados a través de las entidades del sistema financiero, además de recibir aplazamientos y facilidades de pago en los tributos correspondientes. Así como lo señala (Campos, 2006) al indicar que el planeamiento tributario es el instrumento que permite a los contribuyentes optar por un régimen tributario adecuado que les permita la reducción de sus tributos de manera legal, lo que se convierte en un ahorro o escudo fiscal, para que las empresas puedan hacer uso.

Respecto al factor de resiliencia y sostenibilidad de tecnificación en los mercados de abastos de COVIDA, CONZAC y PRODUCTORES han alcanzado la categoría más alta, ya que cada uno de los establecimientos contaron con inducciones o asesoramientos técnicos de parte de los gobiernos municipales y entidades sanitarias sobre los protocolos que deben

realizar para llevar a cabo sus procesos comerciales, tales como protocolos de desinfección y medición de temperatura del público visitante, protocolos de venta y una debida gestión de colas para el orden antes y después del ingreso de las personas a los establecimientos. Tal como lo indica (García, 2005) al sostener que la tecnificación es incrementar y mejorar la productividad con los mismos o menores recursos disponibles, procesos que involucran varios componentes teniendo como objetivo producir bienes y servicios.

Esta investigación hace evidenciar y conocer la capacidad de resiliencia y sostenibilidad de los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, debido que estos establecimientos han sabido afrontar con mucho trabajo y esfuerzo un gran reto, la inevitable expansión de una nueva pandemia, la misma que se insertó no solo en nuestra patria sino en la vida de todo el mundo. Ello trajo consecuencias insoslayables en los sistemas estatales de todo el globo y por supuesto en el sistema propio del Perú, dando lugar a diferentes tipos de crisis; entre ellas, sanitarias, trabajo, turismo, producción, educación, etcétera; pero sobre todo el sector económico fue afectado con la recesión de las unidades de negocio hasta su cierre definitivo, entre ellos los mercados de abastos que expenden múltiples productos desde los más básicos para la canasta familiar hasta artículos que ayudan a la contención o prevención del virus.

La presente investigación marca un hecho de tipo exploratorio, brindando información significativa sobre la importancia de conocer los factores de resiliencia y sostenibilidad en una unidad de negocio o empresa en una situación adversa, evidenciándose su capacidad de innovación y reinversión. Así mismo, la práctica de estos factores resilientes y de sostenibilidad se pueden poner en ejecución en sectores económicos similares para hacer de cada empresa mucho más resiliente y por supuesto, ser sostenible en el tiempo. Así mismo, se sugiere, que para próximas investigaciones se amplie la muestra de investigación para que los resultados sean generalizables.

## 4.2 Conclusiones

### **Primera**

Del objetivo determinar los factores de resiliencia y sostenibilidad de los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020; se concluye que los factores de resiliencia y sostenibilidad son el tipo de venta, bioseguridad, entrega de pedidos, capacidad productiva, diversificación de productos, apoyo económico y tecnificación, con diferentes niveles, donde los más predominantes son la capacidad productiva con un 24% y bioseguridad con un 21%.

### **Segunda**

Al analizar el factor resiliente y de sostenibilidad de tipo de venta en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020; se concluye que los tres mercados de la muestra estudiada alcanzaron la categoría de alta resiliencia y sostenibilidad, siendo el mercado de COVIDA el más predominante con un 100% y el mercado de CONZAC con un 90% siendo el menos resiliente, todo ello se refleja por la innovación en sus procesos de pago a través del uso de las aplicaciones digitales como Yape, Lukita, Plim y POS; además de la implementación de un horario para la atención al público visitante.

### **Tercera**

Al identificar el factor resiliente y de sostenibilidad de bioseguridad en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020; se concluye que los tres mercados de la muestra estudiada alcanzaron la categoría de alta resiliencia y sostenibilidad, siendo el mercado de CONZAC el más predominante

con un 100% y el mercado de COVIDA con un 97.1% siendo el menos resiliente, debido que dichos establecimientos vienen cumpliendo con el uso de equipos de protección personal (EPP) en las diferentes funciones que realizan en su actividad comercial de cara al público consumidor.

#### **Cuarta**

Del objetivo describir el factor resiliente y de sostenibilidad de entrega de pedidos en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020; se concluye que, los tres mercados de la muestra estudiada alcanzaron la categoría de alta resiliencia y sostenibilidad, siendo el mercado de COVIDA el más predominante con un 100% y el mercado de CONZAC con un 80.0% siendo el menos resiliente, ya que cada establecimiento motivó a los comerciantes adoptar dentro de sus procesos el delivery a domicilio, ejecutando un correcto embalaje y despacho de los productos.

#### **Quinta**

Al analizar el factor resiliente y de sostenibilidad de capacidad productiva en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020; se concluye que, los tres mercados de la muestra estudiada alcanzaron la categoría de alta resiliencia y sostenibilidad, siendo el mercado de COVIDA el más predominante con un 100% y los mercados de CONZAC y PRODUCTORES con un mismo puntaje porcentual de 97.5%, puesto que la mayoría de los comerciantes de cada establecimiento tuvo que seguir cumpliendo sus actividades o procesos con una capacidad mínima de mano de obra, ello brindó la oportunidad de implementar

acciones que garanticen la dinámica comercial y óptima producción, creando un flujo de despacho aceptable al público.

### **Sexta**

Al identificar el factor resiliente y de sostenibilidad de diversificación de productos en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020; se concluye que, los tres mercados de la muestra estudiada alcanzaron la categoría de alta resiliencia y sostenibilidad, siendo los mercados de COVIDA y CONZAC los más predominantes con un 100% y el mercado de PRODUCTORES con un 93.3% siendo el menos resiliente, ello se refleja en que cada establecimiento tuvo que reinventarse y ampliar el expendio de algunos productos que no eran habituales ofertar al público consumidor.

### **Séptima**

Del objetivo describir el factor resiliente y de sostenibilidad de apoyo económico en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020; se concluye que, los tres mercados de la muestra estudiada alcanzaron la categoría de alta resiliencia y sostenibilidad, siendo el mercado de PRODUCTORES el más predominante con un 90.0% y los mercados de CONZAC y COVIDA con un mismo porcentaje de 80.0% debido que, las unidades de negocio de los establecimientos recibieron apoyo de parte del gobierno central con capitales de trabajo o créditos financieros.

## **Octava**

Al analizar el factor resiliente y de sostenibilidad de tecnificación en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020; se concluye que, los tres mercados de la muestra estudiada alcanzaron la categoría de alta resiliencia y sostenibilidad, siendo los mercados de COVIDA y PRODUCTORES los más predominantes con un 100% y el mercado de PRODUCTORES con un 93.3% siendo el menos resiliente, ya que cada uno de los establecimientos contaron con inducciones o asesoramientos técnicos de parte de los gobiernos municipales y entidades sanitarias competentes sobre los protocolos que deben realizar para llevar a cabo sus procesos comerciales.



## ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO																
Factores de resiliencia y sostenibilidad de los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.	<b>Problema Principal</b> ¿Cuáles son los factores de resiliencia y sostenibilidad de los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020?	<b>Objetivos Principal</b> Determinar los factores de resiliencia y sostenibilidad de los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.	<b>Variable 1</b> Factores de Resiliencia y sostenibilidad de los mercados de abastos.	<b>Método</b>  <b>Tipo:</b> Básica.  <b>Enfoque/nivel:</b> Descriptivo  <b>Diseño de investigación:</b> Diseño no experimental y transversal.  <b>Técnicas de recolección de datos:</b> Encuesta  <b>Instrumentos de recolección de datos:</b> El instrumento es el cuestionario auto administrado Likert de cinco respuestas niveles: Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)  <b>Población:</b> La población está conformada por 56 mercados de abastos del distrito de Los Olivos.  <b>Muestra:</b> La muestra son 03 mercados de abastos del distrito de Los Olivos.																
	<b>Problema Específico 1</b> ¿Cómo es el factor de resiliencia y sostenibilidad del tipo de venta en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020?	<b>Objetivo Específico 1</b> Describir el factor de resiliencia y sostenibilidad de tipo de venta en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">V1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D1</td> <td>Tipo de venta</td> </tr> <tr> <td>D2</td> <td>Bioseguridad</td> </tr> <tr> <td>D3</td> <td>Entrega de pedidos</td> </tr> <tr> <td>D4</td> <td>Capacidad productiva</td> </tr> <tr> <td>D5</td> <td>Diversificación de productos</td> </tr> <tr> <td>D6</td> <td>Apoyo económico</td> </tr> <tr> <td>D7</td> <td>Tecnificación</td> </tr> </tbody> </table>		V1		D1	Tipo de venta	D2	Bioseguridad	D3	Entrega de pedidos	D4	Capacidad productiva	D5	Diversificación de productos	D6	Apoyo económico	D7	Tecnificación
	V1																			
	D1	Tipo de venta																		
	D2	Bioseguridad																		
D3	Entrega de pedidos																			
D4	Capacidad productiva																			
D5	Diversificación de productos																			
D6	Apoyo económico																			
D7	Tecnificación																			
<b>Problema Específico 2</b> ¿Cómo es el factor de resiliencia y sostenibilidad de bioseguridad en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020?	<b>Objetivo Específico 2</b> Describir el factor de resiliencia y sostenibilidad de bioseguridad en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.																			
<b>Problema Específico 3</b> ¿Cómo es el factor de resiliencia y sostenibilidad de entrega de pedidos en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020?	<b>Objetivo Específico 3</b> Describir el factor de resiliencia y sostenibilidad de entrega de pedidos en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.																			
<b>Problema Específico 4</b> ¿Cómo es el factor de resiliencia y sostenibilidad de capacidad productiva en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020?	<b>Objetivo Específico 4</b> Describir el factor de resiliencia y sostenibilidad de capacidad productiva en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.																			

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	METODOLOGÍA
	<b>Problema Específico 5</b> ¿Cómo es el factor de resiliencia y sostenibilidad de diversificación de productos en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020?	<b>Objetivo Específico 5</b> Describir el factor de resiliencia y sostenibilidad de diversificación de productos en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.		
	<b>Problema Específico 6</b> ¿Cómo es el factor de resiliencia y sostenibilidad de apoyo económico en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020?	<b>Objetivo Específico 6</b> Describir el factor de resiliencia y sostenibilidad de apoyo económico en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.		
	<b>Problema Específico 7</b> ¿Cómo es el factor de resiliencia y sostenibilidad de tecnificación en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020?	<b>Objetivo Específico 6</b> Describir el factor de resiliencia y sostenibilidad de tecnificación en los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.		

## ANEXO 2 VALIDACIONES DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NORTE

### MÁTRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

- I.1. Apellidos y nombres del experto: Gallardo Pardo, Lupe Yovani  
 I.2. Grado académico y/o título: Magister  
 I.3. Cargo e institución donde labora: Universidad Privada del Norte  
 I.4. Título de la investigación: "Factores de resiliencia y sostenibilidad de los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020".  
 I.5. Nombre del instrumento: Escala para medir los factores resilientes y sostenibilidad de los mercados de abastos en el distrito de Los Olivos.  
 I.6. Autor del instrumento: Camacho Vigo, Nicolás Augusto.  
 I.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.		X			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.		X			
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.		X			
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	X				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
<b>TOTAL - PARCIAL</b>		<b>35</b>	<b>12</b>			

#### PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: Ninguna

Lima, 05 de febrero del 2021



Lupe Yovani Gallardo Pardo  
DNI:10217004

## ANEXO 2 VALIDACIONES DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NORTE

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

- I.1. Apellidos y nombres del experto: Chiccon Mendoza, Oscar Guillermo
- I.2. Grado académico y/o título: Magister
- I.3. Cargo e institución donde labora: Universidad Privada del Norte
- I.4. Título de la investigación: “Factores de resiliencia y sostenibilidad de los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020”.
- I.5. Nombre del instrumento: Escala para medir los factores resilientes y sostenibilidad de los mercados de abastos en el distrito de Los Olivos.
- I.6. Autor del instrumento: Camacho Vígo, Nicolás Augusto.
- I.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	5				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	5				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		4			
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	5				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	5				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	5				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	5				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.		4			
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		4			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	5				
<b>TOTAL - PARCIAL</b>		<b>35</b>	<b>12</b>			

#### PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: ninguna

Lima, 28 de febrero del 2021



Mg. Oscar Chicchón Mendoza

DNI 08478538

## ANEXO 2 VALIDACIONES DEL INSTRUMENTO

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

- I.1. Apellidos y nombres del experto: Bacigalupo Lago, Raul Santiago  
 I.2. Grado académico y/o título: Maestría en Docencia Universitaria y Gestión Educativa.  
 I.3. Cargo e institución donde labora: Docente - Universidad Privada del Norte.  
 I.4. Título de la investigación: “Factores de resiliencia y sostenibilidad de los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020”.  
 I.5. Nombre del instrumento: Escala para medir los factores resilientes y sostenibilidad de los mercados de abastos en el distrito de Los Olivos.  
 I.6. Autor del instrumento: Camacho Vigo, Nicolás Augusto.  
 I.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.		X			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógicas.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.		X			
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
<b>TOTAL - PARCIAL</b>		<b>30</b>	<b>16</b>			

#### PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: Aplicar.

Lima, 04 de febrero del 2021



Raul Santiago Bacigalupo Lago  
DNI: 07785331

## ANEXO 3 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Factores de resiliencia y sostenibilidad de los mercados de abastos en tiempos del COVID 19 en el distrito de Los Olivos, 2020.

(Nicolás Augusto Camacho Vigo, Lima - 2021)

#### Instrucciones:

Próximamente, se formulan una serie de preguntas acerca de los factores resilientes que existen en los mercados de abastos en el distrito de Los Olivos. Marque la afirmación con la que más se identifique. El responder le tomará entre 5 y 10 minutos. Verifique que haya respondido a todas las afirmaciones.

Preguntas	Alternativas de respuesta				
	Siempre 5	Casi siempre 4	Algunas veces 3	Casi nunca 2	Nunca 1
1. La innovación ha ayudado a los comerciantes a elevar o mantener sus ventas.					
2. La innovación de los comerciantes ha permitido a los clientes a facilitar sus compras					
3. La innovación ha permitido que los comerciantes y clientes estén más seguros al momento de vender y comprar respectivamente					
4. Las diferentes aplicaciones digitales ha facilitado a los comerciantes y clientes a vender y comprar respectivamente					
5. Los horarios de venta en el mercado ayuda a brindar un mejor servicio a los clientes.					
6. Los horarios del mercado dan confianza a los comerciantes y clientes para vender y comprar respectivamente					
7. Los comerciantes cumplen con utilizar adecuadamente los "EPP" Equipo de Protección Personal.					
8. Los clientes utilizan adecuadamente las mascarillas y protector facial durante su estadía en el mercado.					
9. El uso de "EPP", Equipo de Protección Personal, tanto de los comerciantes y clientes promueve la confianza de comercializar en un lugar seguro.					
10. En el mercado hay un control permanente de vendedores y clientes, respecto a la desinfección y temperatura corporal.					
11. Las instalaciones del mercado son desinfectadas permanentemente.					
12. La implementación de normas de distanciamiento, seguridad y aforo son constantes.					
13. Los comerciantes han implementado adecuadamente sus puestos con protectores de acrílicos u otros para una atención segura a los clientes.					
14. Los comerciantes del mercado han implementado el sistema de delivery para lograr llegar sus clientes de manera segura.					
15. Los clientes a menudo solicitan el servicio de delivery del mercado.					
16. El servicio de delivery ha ayudado a mejorar las ventas de los comerciantes.					

### ANEXO 3 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

17.	Los comerciantes cumplen con embalar adecuadamente los productos que comercializan.					
18.	Los clientes se sienten satisfechos con el despacho de sus pedidos a sus hogares.					
19.	Los comerciantes han logrado implementar otros canales de pago de manera digital.					
20.	Los clientes se sienten satisfechos en realizar sus pagos sin efectivo al utilizar otros canales digitales.					
21.	El adecuado orden de productos ha facilitado a los comerciantes la comercialización.					
22.	El orden de productos a contribuido a que los comerciantes hagan con rapidez sus ventas.					
23.	La exhibición de tarifarios ha contribuido a los comerciantes para que sus ventas sean más dinámicas.					
24.	Los tarifarios han ayudado ahorrar tiempo en las ventas a los comerciantes.					
25.	Los tarifarios han contribuido a que los comerciantes tengan que hablar menos con los clientes y disminuir riesgos de contagio.					
26.	Los clientes pueden comprar varios artículos en todo el mercado.					
27.	Dentro de todos los artículos que expenden los comerciantes cumplen con un estándar adecuado, donde el cliente queda satisfecho.					
28.	Los clientes están satisfechos en encontrar diferentes precios y marcas de artículos.					
29.	Los bonos del gobierno lograron ayudar a los comerciantes a sostenerse económicamente en este tiempo de recesión.					
30.	La disminución de impuestos brindo a los comerciantes una ayuda para invertir más en sus negocios y evitar que estos cierren.					
31.	Las autoridades municipales han ayudado en su capacitación para lograr mejores protocolos de desinfección y medición de temperatura.					
32.	Respetando los protocolos de venta por parte de los comerciantes han logrado obtener mayor confianza de los clientes.					
33.	El adecuado orden de las personas antes de ingresar al mercado y antes de comprar sus cosas ha contribuido de manera positiva en la prevención del COVID 19.					