

# RECUPERACIÓN ECONÓMICA POST COVID-19 DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS EMPRESARIOS

## POST-COVID-19 ECONOMIC RECOVERY FROM THE PERCEPTION OF ENTREPRENEURS

Norma Aguilar-Morales<sup>1</sup> \* 

1. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México

\*Autor de correspondencia: Norma Aguilar-Morales, email: gialca@hotmail.com

### RESUMEN

**Introducción:** la pandemia ocasionada por el virus COVID-19 tuvo fuertes repercusiones a nivel mundial tanto en la salud de la población como en la economía de los países, México no fue la excepción y al ser un país de América Latina con rezagos estructurales y sociales acarreados de muchos años atrás, el impacto fue mayor.

**Objetivo:** el propósito de la investigación fue conocer la percepción de empresarios de una ciudad capital del sureste de México acerca de los impactos que la pandemia produjo en sus empresas y los requerimientos que ellos contemplan para la recuperación económica post pandemia.

**Material y método:** estudio realizado bajo un enfoque cualitativo, a través del paradigma positivista. La técnica empleada fue el grupo de enfoque de manera virtual.

**Resultados:** Los resultados reflejan que las categorías que reflejan el mayor número de frases expresadas por los empresarios fueron: trabajo, inversiones, preparación académica y apoyos de gobierno.

**Conclusiones:** se identificaron debilidades y necesidades del ámbito empresarial y también del sector educativo, ya que uno de los principales hallazgos fueron las carencias de conocimientos y habilidades del capital humano en cuestiones como el manejo de la tecnología, conocimientos de marketing y administrativos, así como de actitud y compromiso.

**Palabras clave:** Covid-19; recuperación económica; empresas.

Cómo citar:

Aguilar-Morales, Norma. (2022). Recuperación económica POST COVID-19 desde la percepción de los empresarios. *Revista de Investigaciones Universidad del Quindío*, 34(2), 130-137. <https://doi.org/10.33975/riuvq.vol34n2.975>

Información del artículo:

Recibido: 21 abril 2022; Aceptado: 01 agosto 2022

Revista de Investigaciones Universidad del Quindío,  
34(2), 130-137; 2022.

ISSN: 1794-631X e-ISSN: 2500-5782

Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Atribución-  
NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional.



## ABSTRACT

**Introduction:** the pandemic caused by the COVID-19 virus had strong repercussions worldwide both in the health of the population and in the economy of the countries, Mexico was not the exception and being a Latin American country with structural and social lags carried from many years ago, the impact was greater.

**Objective:** the purpose of the research was to know the perception of businessmen from a capital city in southeastern Mexico about the impacts that the pandemic produced on their companies and the requirements that they contemplate for post-pandemic economic recovery.

**Material and method:** study carried out under a qualitative approach, through the positivist paradigm. The technique used was the virtual focus group.

**Results:** The results reflect that the categories that reflect the greatest number of phrases expressed by the businessmen were: work, investments, academic preparation and government support.

**Conclusions:** weaknesses and needs of the business environment and also of the educational sector were identified, since one of the main findings was the lack of knowledge and skills of human capital in matters such as technology management, marketing and administrative knowledge, as well as of attitude and commitment.

**Keywords:** Covid-19; economic recovery; companies.

## INTRODUCCIÓN

La súbita suspensión de actividades económicas a consecuencia del desarrollo de la pandemia por Covid-19, impactó fuertemente en las economías mundiales, pero con mayor razón en los países de América Latina y el Caribe por sus particulares condiciones vulnerables de infraestructura y de rezago con respecto a los países del mundo desarrollado, lo cual limitó su capacidad de respuesta a la emergencia. Dicha situación se vio agravada por el reducido espacio fiscal que les dificulta la salvaguarda de la productividad económica, los niveles de empleo y la supervivencia de las empresas y el bienestar de la población. El autor menciona que las medidas para la recuperación económica deben coordinarse con las economías mundiales fuertes, de la mano de reformas estructurales encaminadas a mejorar la eficiencia productiva, la competitividad, la resiliencia, la sostenibilidad y la justicia social; enfocadas en el respeto a los derechos humanos y la igualdad de género, promoviendo la paz y la seguridad para la construcción de una globalización más justa e inclusiva (López, 2021).

En el panorama internacional, algunos países como Estados Unidos, Alemania, España e Italia se enfocaron a implementar medidas para la recuperación económica consistentes sobre todo en: préstamos estatales y garantías de crédito para empresas, subsidios de desempleo, aplazamiento de impuestos, aplazamientos y subsidios a la seguridad social y aplazamientos en pago de deuda. En cambio, para América Latina y el Caribe, quienes han presentado en los últimos años un lento crecimiento económico y altas tasas de pobreza y desigualdad, el panorama es muy distinto y el impacto económico mucho más fuerte, lo cual se ve reflejado en quiebras de empresas, reducción de la inversión privada, menor crecimiento económico, menor integración de cadenas de valor y un deterioro de las capacidades productivas y del capital humano; todo lo cual trae como consecuencia mayor desempleo y precarización laboral, menores salarios e ingresos (generando contracción del consumo), aumento de la pobreza y pobreza extrema y sistemas de salud con mayores costos, fragmentación y desigualdades de acceso (CEPAL, 2020).

Por otra parte, algunas estrategias recomendadas a los gobiernos de los países de América Latina y el Caribe para la recuperación de sus economías en la etapa Post Covid-19 se enfocan a la inversión en infraestructura (carreteras, puertos, aeropuertos), estimular la inversión privada en dichos proyectos, invertir en energías renovables y en infraestructura digital, mejorar la transparencia del uso de los recursos y adaptar el marco legal y fiscal a las nuevas condiciones por medio de reformas (Serebrisky, et al., 2020). De igual manera, para la región de América Latina y el Caribe las recomendaciones para la recuperación económica se enfocan en diversificar la estructura económica, llevar a cabo una integración productiva y del comercio, aumentar las acciones de adaptación y mitigación de la emergencia ambiental, así como un refuerzo a las políticas de combate a la pobreza, desigualdad y culturas de privilegio, aunadas a una ampliación de las políticas de protección social (CEPAL, 2020). También se propone que además de reactivar los sistemas económicos y productivos, se debe transformar su dirección para reducir las brechas, heterogeneidades estructurales y dualismos históricos que caracterizan a los países y construir visiones ampliamente compartidas vía procesos de diálogo social (Salazar, 2022). En el caso de México, la situación impactó especialmente en dos ámbitos: la insuficiente capacidad de infraestructura física y humana del sector salud que no se encontraba preparado para hacer frente a semejante demanda y el súbito paro de actividades económicas y laborales que se decretó como medida para detener el avance vertiginoso de la pandemia. Los pronósticos para la economía mexicana no son halagadores, sin embargo, algunos estudios como el de Rodríguez, et al. (2021) mencionan que los gastos en inversión pública per cápita tienen una relación positiva de largo plazo con el PIB per cápita, lo cual constituye un motor de crecimiento para las entidades federativas, haciendo la observación de que no deben cancelarse los proyectos de infraestructura gubernamentales para reorientar los recursos a otros rubros, lo cual se puede constatar en la realidad, ya que no

se pararon las obras de los grandes proyectos de infraestructura como el aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, el Tren Maya, la refinería de Dos Bocas y el Corredor Interoceánico, entre otros. De igual manera, a la fecha la vacunación contra el Covid-19 presenta una alta cobertura lo cual ha permitido el retorno a los puestos de trabajo y a las aulas, a pesar de que México no está entre los países desarrollados como los de la Unión Europea, Canadá, el Reino Unido, Japón y Estados Unidos quienes a noviembre de 2021 tenían concertado compromiso de compra del 39% de las vacunas a pesar de que solo abarcan el 12.9% de la población mundial (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2022).

Por otra parte, algunos los pronósticos para la recuperación de la economía mexicana mencionan que persistirá una disminución en el PIB per cápita, que tendrá efectos duraderos, los cuales se verán reflejados en la desigualdad de ingresos y el aumento de personas que viven en pobreza extrema, aunado a que se proyecta que el tipo de cambio siga aumentando. Sin embargo, se resalta también que, si se promueven políticas económicas que contribuyan a la inclusión social, sobre todo en el mercado laboral y que se mejore la inversión, podrá apuntalarse el crecimiento económico de los años venideros, aunque también habrá que estar preparados para otra pandemia aprendiendo de los errores cometidos a nivel nacional y mundial (Mendoza & Lozano, 2022).

Asu vez, el Presidente Nacional de Confederación Patronal Mexicana [COPARMEX], en un artículo de opinión, sugiere que los empresarios deben mantener una visión de largo plazo y tratar de generar alianzas para potencializar aprendizajes y experiencias, diversificar enfoques y modelos de negocios de acuerdo con la nueva realidad, tomando a la tecnología como gran aliada para hacer más eficientes procesos y recursos, cuidar los activos y capitalizar los aprendizajes adquiridos durante la contingencia para tomar lo mejor de las dinámicas presencial

y virtual, cuidando a colaboradores, clientes y proveedores, innovar para romper paradigmas en todos los sectores económicos y ser socialmente responsables, actuando éticamente, poniendo a las personas al centro de las organizaciones, cuidando el medio ambiente y la vinculación con la comunidad que en época de crisis requiere de solidaridad y apoyo, acercando las necesidades de la empresas a la toma de decisiones del gobierno para que desarrollen estrategias que impulsen la inversión y el crecimiento económico (Medina, 2021).

**MATERIAL Y MÉTODOS**

**Participantes**

El estudio se realizó con un enfoque cualitativo, a través del paradigma positivista. Se llevó a cabo un grupo de enfoque virtual a través de la plataforma Zoom, donde se hizo una invitación abierta para participar a empresarios de la cámara de comercio y turismo. Finalmente, solo cinco empresarios se conectaron a la sesión y participaron de manera voluntaria.

**Instrumentos**

El instrumento empleado para la realización del grupo de enfoque fue una guía de preguntas abiertas cuyo objetivo fue conocer las propuestas de los empresarios para la recuperación económica post pandemia COVID-19, partiendo de un instrumento cuantitativo validado en un estudio anterior (Magaña y Aguilar, 2022).

**Procedimiento**

Una vez realizado el grupo de enfoque, se procedió a la transcripción literal de la grabación en audio. Posteriormente se llevó a cabo una codificación axial (Strauss y Corbin, 1998), tomando como base las categorías previamente definidas e identificando las subcategorías que fueron surgiendo, con apoyo del software para análisis cualitativo ATLAS.ti 9.

**Análisis de datos**

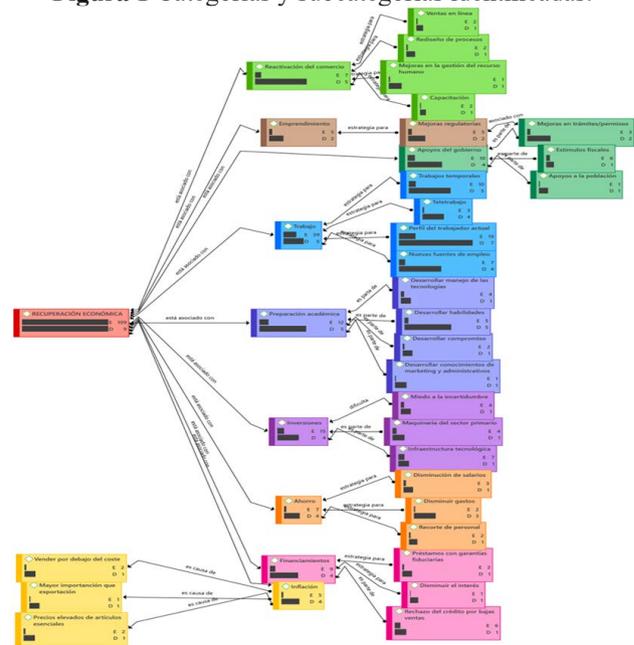
Usando como base el análisis de contenido, con el apoyo del software para análisis cualitativo

ATLAS.ti 9, se construyó la red semántica con todas las categoría y subcategorías, así como la relación entre ellas y se construyó la tabla de coocurrencias y el diagrama de Sankey para determinar cuáles fueron las frecuencias más altas (las categorías que más se repitieron).

**RESULTADOS**

Como resultado del análisis de la transcripción del grupo focal con los empresarios a través de la codificación axial, fueron surgiendo las categorías principales con sus respectivas subcategorías, las cuales pueden observarse en la red semántica (figura uno).

**Figura 1** Categorías y subcategorías identificadas.



En la figura uno se puede observar que se identificaron nueve categorías principales: ahorro, apoyos del gobierno, emprendimiento, financiamientos, inflación, inversiones, preparación académica, reactivación del comercio y trabajo. De acuerdo con la percepción de los empresarios, estas categorías son los rubros en que se necesita implementar acciones para que pueda llevarse a cabo una recuperación económica postpandemia COVID-19. También como puede observarse en la figura uno, de cada una de las categorías se desprenden varias

subcategorías que dan una idea más específica de las acciones a emprender para la recuperación económica. A continuación, se presentan algunos extractos de las frases textuales de los empresarios en las diferentes categorías identificadas:

*Trabajo:* En esta categoría abundaron sobre varios aspectos relacionados con la oferta y la demanda laboral, especialmente sobre las características de la oferta de trabajadores disponibles.

“Es necesario mayor nivel educativo en los trabajadores, porque a veces está la oferta de trabajo, hay la oportunidad y tienes que tomar lo que hay que a veces no están muy bien capacitados o de plano no están capacitados o es muy deficiente su educación, en todos los ámbitos en la parte técnica, en la parte humana”.

*Inversiones:* En categoría, expresaron sus percepciones sobre las dificultades y las oportunidades para invertir.

“Tenemos que ir trabajando la oportunidad que dio la pandemia al gobierno y a todos los que estamos metidos en la parte productiva de poder analizar en donde van a estar las oportunidades e invertir ahí”

*Preparación académica:* En este rubro los empresarios se expresaron acerca de los conocimientos y habilidades que requieren en el personal que contratan, así como las eficiencias en los perfiles de los trabajadores actuales.

“Tienen que empezar a tener conocimientos de los procesos de desarrollo y desarrollar muchas habilidades sociales junto con técnicas porque te encuentras de que muchos no tenían la habilidad para poder atender o el comprender procesos que los clientes estaban padeciendo”.

“Muchas de estas personas no tenían las habilidades de los sistemas de informáticos ni manejo de redes, ni a veces de la paquetería”.

*Apoyos del gobierno:* Los empresarios expresaron sus opiniones acerca de donde se requiere con mayor urgencia los apoyos del gobierno.

“Quizás van a poder más ser mayores facilidades para los trámites de que ahorita te cobran derecho de piso, de predial que si de esto, que si de lo otro, tarifas de mil cosas que incluso te absorben. Deben dar descuento o el impuesto estatal de nómina, pues algo tiene que generar, quizás no un descuento en eso pero si algún tipo de facilidades o de disminuir a veces los derechos que te piden, o sea, pagar un impuesto de piso, pagar un refrendo de protección civil no sé algo tienen que pero algo tienen que hacer”.

*Financiamiento:* En esta categoría externaron opiniones sobre las dificultades que enfrentan para acceder al financiamiento.

“Muchos están en el buró de crédito y los financiamientos obviamente la mayoría proviene de instituciones financieras no del gobierno y en estos momentos pues la mayoría de la gente pues no es sujeta de crédito y muchos inclusive en este periodo cayeron en cartera vencida por lo mismo de que no tienen ventas”.

*Ahorro:* En este rubro, hablaron sobre las acciones que han tenido que llevar a cabo para disminuir costos.

“Lo que hemos tenido que prescindir es de personal porque las ventas han bajado y aunque se haga lo mismo pues tienes que hacerlo con menos gente porque hay que bajar costos”.

“En rentas, en personal y pues en términos generales en capacitación, desafortunadamente”

*Reactivación del comercio:* Los empresarios abundaron sobre las acciones necesarias que deben llevar a cabo para que puedan reactivarse las actividades comerciales

“Yo creo que todos hemos estado revisando ser más eficientes, trabajar con lo que tenemos y mejor y producir lo mismo que producíamos antes ahora con mayores restricciones, creo que todos nos hemos tenido que reinventar, creo que todos hemos estado revisando procesos, hemos estado tratando de hacer más eficiente cada actividad y cada peso que ganamos poderlo invertir mejor o reinvertirlo para la supervivencia del negocio”.

**Emprendimiento:** En esta categoría opinaron sobre lo que se necesita para estimular el emprendimiento de nuevos negocios, sobre todo en lo referente a los trámites.

“Para que se emprendan nuevos negocios o en fin para que se emprenda un nuevo negocio, si es importante dar la facilidades para su establecimiento, tendría que estar quizás estandarizando procesos, derecho de piso, permisos, ahora ya hasta te cobran por contaminación audiovisual, por contaminación sonora, bueno, que cosas no se han inventado en todos los municipios, creo que eso es importante ahora más que nunca si queremos reactivar y generar los negocios es encontrar bien esas que si se puede quitar y que podríamos dejar”.

**Inflación:** En este rubro abundaron sobre cómo afecta la inflación a las actividades empresariales.

“Todo lo que impacta la subida del precio de la gasolina, entonces sí, creo que para todos los que nos preocupa que estamos en este negocios de emprender y de generar la inflación es la que nos aterra, no saber si el valor de lo que estamos comercializando va a ser el mismo mañana o cuando vamos a estar perdiendo, comentan que el precio del acero ha ido creciendo tanto en los últimos meses por diferentes factores que a lo entregado hace dos meses les están perdiendo un 40%, 42% de su valor por cuestiones de inflación y a lo que va a venir reflejándose ese efecto dentro de unos meses”.

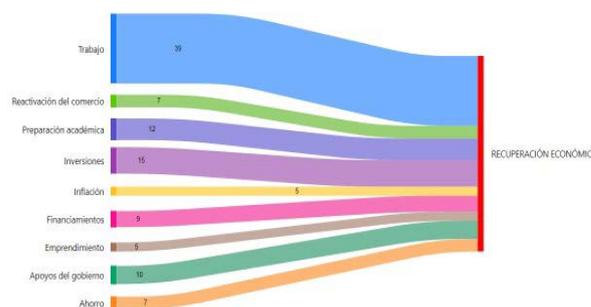
En la tabla uno se puede observar las coocurrencias entre categorías y subcategorías reflejando el conteo de frecuencias de las frases expresadas en cada una de las categorías de análisis.

**Tabla 1** Tabla de coocurrencias de frases expresadas por categoría.

		● ◇ RECUPERACIÓN ECONÓMICA
		109
● ◇ Ahorro	7	7
● ◇ Apoyos del gobierno	10	10
● ◇ Emprendimiento	5	5
● ◇ Financiamientos	9	9
● ◇ Inflación	5	5
● ◇ Inversiones	15	15
● ◇ Preparación académica	12	12
● ◇ Reactivación del comercio	7	7
● ◇ Trabajo	39	39

En la figura dos se presenta el diagrama de Sankey, donde puede observarse de manera visual las categorías y sus respectivas frecuencias. La categoría que tuvo la frecuencia más alta fue la de “Trabajo”, con 39 frases y las de menor frecuencia fueron emprendimiento e inflación con cinco frases cada una.

**Figura 2** Diagrama de Sankey de las categorías de análisis



## DISCUSIÓN

La categoría más mencionada fue trabajo, haciendo mención del teletrabajo como opción, lo cual es mencionado por el presidente de la confederación patronal mexicana, mencionando que debe tomarse lo mejor de la dinámicas presencial y virtual (Medina, 2021); sin embargo, en esta categoría los empresarios mencionan que los recursos humanos actuales presentan severas deficiencias de capacitación y de perfiles acordes a las necesidades actuales, relacionándose también con la categoría preparación académica

en el sentido de que a los empleados les falta desarrollar habilidades sobre todo en manejo de tecnología, marketing y administración, así como una mayor grado de compromiso. De igual manera también se relaciona con la categoría reactivación del comercio, al mencionar que se requiere capacitación, rediseño de procesos y una mejor gestión del recurso humano para poder implementar estrategias de venta en línea. Las categorías inversiones, apoyos del gobierno y financiamiento, se relacionan directamente con lo mencionado por diversos autores (CEPAL, 2020; Serebrinsky, et al., 2020; Medina, 2021; Mendoza y Lozano, 2022) sobre las estrategias que deben emplear los gobiernos para superar la crisis originada por el covid-19: préstamos estatales y garantías de crédito, inversión en infraestructura, apoyos fiscales, estímulo a la inversión y adaptación del marco legal y fiscal a las nuevas condiciones por medio de reformas que apuntalen el crecimiento económico de los próximos años. Los empresarios hicieron especial énfasis en la necesidad de apoyos financieros a través de créditos, disminución de intereses, estímulos fiscales, apoyos a la población para mejorar el consumo y agilizar los trámites para nuevos emprendimientos.

Por otra parte, las categorías ahorro e inflación, mencionan las afectaciones que han vivido por el alza de precios de materias primas e insumos, lo cual ha traído como consecuencia que tengan que hacer recortes de personal, disminuir salarios y recortar gastos que no se consideran esenciales para la operación con el fin de ahorrar la mayor parte de recursos posible y cuidar los activos, teniendo coincidencia por lo expresado por el líder de la COPARMEX (Medina, 2021).

## CONCLUSIONES

La percepción de los empresarios participantes refleja la problemática que se vive en esta área del sureste de México, incluyendo las deficiencias estructurales y de capital humano, así como lo que ellos consideran que hace falta para reactivar las actividades económicas que

se vieron seriamente afectadas por la pandemia. Los resultados muestran no solo las debilidades y necesidades del ámbito empresarial, sino también del sector educativo, ya que uno de los principales hallazgos en este acercamiento con los empresarios es lo que ellos expresan en relación con las carencias de conocimientos y habilidades del capital humano en cuestiones tan fundamentales como el manejo de la tecnología, conocimientos de marketing y administrativos, así como de actitud y compromiso.

También expresan grandes deficiencias en cuanto a inversiones gubernamentales en infraestructura, expresando también su resistencia a invertir especialmente en tecnología por su elevado costo y por la incertidumbre que perciben en el mercado por la inflación y la baja del consumo por falta de ingresos originado todo ello por la pandemia COVID-19. Toda esta problemática dificulta el desarrollo de estrategias para la recuperación económica y la reactivación de actividades comerciales.

Los estudios cualitativos no permiten hacer generalizaciones de los resultados, por lo cual quedan abiertas varias líneas de investigación, ampliando la muestra a otros sectores de la economía como el industrial, así como abordar el fenómeno a través de enfoques cuantitativos que permitan abarcar una muestra amplia

## AGRADECIMIENTOS

Al Consejo de Ciencia y Tecnología del Estado de Tabasco, México. Al Programa para el Desarrollo por la Ciencia, la Tecnología y la Innovación del Estado [PRODECTI], quienes proporcionaron los recursos a través de la convocatoria generación de conocimiento post-covid19, para el desarrollo del proyecto de investigación “Estrategias emergentes para la reactivación económica y el equilibrio vida personal, académica y/o laboral Post COVID 19 en Tabasco” con clave PRODECTI-2020-01/43. A la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México, por el apoyo brindado para la realización del proyecto.

## REFERENCIAS

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2020). Coyuntura, escenarios y proyecciones hacia 2030 ante la presente crisis de Covid-19. [https://www.cepal.org/sites/default/files/presentation/files/coyuntura\\_escenarios\\_2030\\_crisis\\_covid-19\\_ab.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/presentation/files/coyuntura_escenarios_2030_crisis_covid-19_ab.pdf)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2022). Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47669/5/S2100698\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47669/5/S2100698_es.pdf)
- Domingo Rodríguez, D.; Mendoza, M. A. & Climent, J. A. (2021). Gasto en inversión pública y crecimiento económico estatal en México: implicaciones para la recuperación económica post-COVID-19. *Contaduría y Administración* 66(5) 1-33. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.4505>
- López, J. (2021). La unión europea y américa latina: por una alianza estratégica en el mundo post-covid-19. Fundación Carolina. [https://doi.org/10.33960/AC\\_02.2021](https://doi.org/10.33960/AC_02.2021)
- Medina, J. (14 de septiembre de 2021). Desafíos para la recuperación económica. Confederación Patronal Mexicana [COPARMEX]. <https://coparmex.org.mx/desafios-para-la-recuperacion-economica/>
- Magaña Medina, D. E, y Aguilar Morales, N. (2022). Perspectivas estudiantiles para la recuperación de la actividad económica después de la pandemia de la COVID-19. Validación de un instrumento. *Nova Scientia*, 14(28), 1-14. [doi.org/10.21640/ns.v14i28.2910](https://doi.org/10.21640/ns.v14i28.2910)
- Mendoza, A. & Lozano, M. C. (2022). Evolución de la economía mexicana frente a los brotes del COVID-19: implicaciones y perspectivas. *Economía y Negocios*, 4(1), 101-113. <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.1.1354>
- Salazar, J. M. (2022). Estrategias y políticas para la reconstrucción con transformación pospandemia en América Latina y el Caribe, Documentos de Proyectos (LC/TS.2022/22), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47825/1/S2101022\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47825/1/S2101022_es.pdf)
- Serebrisky, T.; Brichetti, J. P.; Blackman, A. & Mesquita, M. (2020). Infraestructura sostenible y digital para impulsar la recuperación económica post COVID-19 de América Latina y el Caribe: un camino hacia más empleo, integración y crecimiento. (Monografía 832). Banco Interamericano de desarrollo [BID], <http://dx.doi.org/10.18235/0002571>
- Strauss y Corbin (1998). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Ed. Universidad de Antioquia. <https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/bases-investigacion-cualitativa.pdf>