



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

VOLUMEN 5 N°2
JULIO - DICIEMBRE 2024
PUBLICACION SEMESTRAL
DISTRIBUCIÓN GRATUITA
ISSN: 2737-615X

JBS

JOURNAL
BUSINESS
SCIENCE

Correo: revista.jbs@uleam.edu.ec

OJS: https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science/index

Teléfono: +593 99 906 8580

Revista Científica Especializada en Ciencias Administrativas

Revista Especializada en el Campo Amplio de la Administración

Público Objetivo: Está dirigida a Autoridades, Docentes, Estudiantes, Emprendedores y Profesionales de las Ciencias Administrativas, Marketing, Económicas, Contables, y a los Investigadores que aportan a la academia de todas latitudes.

Cobertura Temática: Publica artículos sobre las temáticas de Economía, Contabilidad, Auditoría, Marketing y Administración.

ISSN electrónico 2737-615X

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Av. Circunvalación, Manta

revista.jbs@uleam.edu.ec

Disponible en https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science

Manta - Manabí – Ecuador

Director Pedro Jacinto Quijije Anchundia

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1014-2021>

Sub – Director Dianexy Viviana Carreño Villavicencio

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8806-2729>

Editora Claudia Analía Molina Quiroz

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6201-1053>

Co-Editora Audrey Jacqueline Holguín Briones

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3783-5733>

CONSEJO EDITORIAL

Editor de Sección - Administración | Ana del Rocío García Loor

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2898-8757>

Editor de Sección - Administración | Flor María Calero Guevara

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1213-6250>

Editor de Sección - Administración | Azucena Nancy Rosillo Suárez

Docente Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Universidad Técnica de Manabí | Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3198-5661>

Editor de Sección - Mercadotecnia | Johnny Edison Ponce Andrade

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4461-5938>

Editor de Sección - Mercadotecnia | Dayni Lisset Palacios Molina

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2201-2507>

Editor de Sección - Mercadotecnia | Xavier Iván Jácome Santos

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7992-2515>

Editor de Sección – Contabilidad y Finanzas | Carlos Arturo Monar Merchán

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8639-0964>

COMITÉ CIENTÍFICO

Augusto Hidalgo Sánchez

Universidad N. Mayor de San Marcos | Perú
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3123-610X>

Evelyn Dyann Cano Lara

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6754-0587>

Temístocles Deodato Looor Chávez

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8123-4543>

Rubén Darío Mero Mero

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4139-6385>

Vicenta Rocío Piguave Pérez

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4869-7161>

Nancy Gissela Bravo Rosillo

Universidad San Gregorio de Portoviejo | Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9444-773X>

Carlos Eduardo Jijena Michel

Universidad Católica – Bolivia

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1947-6108>

Pedro Bazo Quintana

Universidad Zulia – Venezuela

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0201-0141>

Ana Mercedes Acosta de Mavárez

Universidad del Zulia – Venezuela

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7983-4531>

Douglas Romero

Universidad del Zulia – Venezuela

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0946-9847>

Virginia Rodríguez López

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí – Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7462-0702>

COMITÉ DE APOYO

Marco Iván Granda García

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Diagramador | Web Master | Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4841-7641>

Pericles Ramon Mejía Vásquez

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Diseño Gráfico | Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8661-3702>

Alexis Roberto Cuzme Espinales

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Corrector de Estilo y Ortografía | Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0843-8309>

Wagner Villafuerte Muñoz

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Corrector de Traducción al idioma Inglés | Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9559-7169>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Av. Circunvalacion, Manta

Revista Especializada en el Campo Amplio de la Administración
Manta - Manabí - Ecuador

Disponible en https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

INDICE

1 – 18

EL COMERCIO ELECTRÓNICO EN LOS CANTONES CHONE Y FLAVIO ALFARO

E-COMMERCE IN THE CANTONS OF CHONE AND FLAVIO ALFARO

Jeniffer Catalina Cedeño Alcívar¹, Ángeles Cumandá Cedeño Briones², Fátima Elizabeth Palacios Briones³

19 – 38

INCIDENCIA DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL CANTÓN BOLÍVAR

INCIDENCE OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR ON LABOR PERFORMANCE IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS IN THE BOLIVAR CANTON.

Michell Andrea Leones Olives¹, César Henry Andrade Moreira², Marys Beatriz Iriarte Vera³

39 – 55

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR (PERIODO 2019-2022)

JOB SATISFACTION OF PUBLIC SERVANTS OF THE DECENTRALIZED AUTONOMOUS GOVERNMENT OF CANTON BOLIVAR (2019-2022 PERIOD)

María Dolores Macías Vera¹; Pablo Alexandre Loor Zambrano²

56 – 80

M BANKING: COMPORTAMIENTO AMBIENTAL, FACTORES DE PERSONALIDAD Y HABILIDADES DE LOS CENTENNIALS ECUATORIANOS

M BANKING: ENVIRONMENTAL BEHAVIOR, PERSONALITY FACTORS AND SKILLS OF ECUADORIAN CENTENNIALS

Gisselle Stefanía Campoverde Orellana¹; Dr. Lorenzo Bonisoli²

81 – 96

TRANSPORTE MARÍTIMO DE CARGA CONTENERIZADA DESDE PUERTO BOLÍVAR: COMPARACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

MARITIME TRANSPORTATION OF CONTAINERIZED CARGO FROM PUERTO BOLIVAR: COMPARISON BETWEEN PUBLIC AND PRIVATE ADMINISTRATION

Luis Cedillo-Chalaco¹, Leiner Chica Silva², Virginia Molina Andrango³

97 – 121

IMPACTO DEL FINANCIAMIENTO CREDITICIO EN LA EXPANSIÓN DE MIPYMES EN SECTORES TRADICIONALES, EMERGENTES: ESTUDIO LONGITUDINAL

IMPACT OF CREDIT FINANCING ON THE EXPANSION OF MSMES IN TRADITIONAL, EMERGING SECTORS: A LONGITUDINAL STUDY

Yaritza Gardenia Fajardo Ortiz¹; Leiter Estuardo Moreira Ponce², Jorge Vinicio Espinoza Vintimilla³

122 – 138

ANÁLISIS DESCRIPTIVO Y SUS DIFICULTADES ECONÓMICAS

REMITTANCES IN ECUADOR (2007-2023): DESCRIPTIVE ANALYSIS AND ITS ECONOMIC DIFFICULTIES

Chávez-Zambrano Jesús Alexander¹, González Cedeño Gonzalo², PARRALES Tomalá Miguel³

139 – 164

ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO DE LA PILADORA “TATIANA Y ALEXIS” AÑO 2023

ANALYSIS OF THE INTERNAL CONTROL STRUCTURE OF THE PILADORA “TATIANA Y ALEXIS” YEAR 2023

Mabel Elizabeth Barriga Pizarro¹; Wendy Azucena Castro Vaque², Álvaro Manuel Salazar Ronquillo³

165 – 181

IMPACTO DE REDES SOCIALES EN LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DE LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN INICIAL ULEAM

IMPACT OF SOCIAL NETWORKS ON THE COMMUNICATION SKILLS OF EARLY CHILDHOOD EDUCATION STUDENTS ULEAM

María Yolanda Mendoza Arteaga¹, Piguave Pérez Vicenta Rocío², Geilert de la Peña Consuegra³

EL COMERCIO ELECTRÓNICO EN LOS CANTONES CHONE Y FLAVIO ALFARO

E-COMMERCE IN THE CANTONS OF CHONE AND FLAVIO ALFARO

Jeniffer Catalina Cedeño Alcívar¹, Ángeles Cumandá Cedeño Briones², Fátima Elizabeth Palacios Briones³

jeniffer_cedeno@espam.edu.ec¹, angeles_cedeno@espam.edu.ec², fpalacios@espam.edu.ec³

Jeniffer Catalina Cedeño Alcívar¹ <https://orcid.org/0009-0002-7133-2486>

Ángeles Cumandá Cedeño Briones² <https://orcid.org/0009-0009-8561-3714>

Fátima Elizabeth Palacios Briones³ <https://orcid.org/0000-0002-9662-0807>

Recibido:2-Sep-2024

Aceptado:18-oct-2024

Código Clasificación: C8, C88; E52; F 10, L81

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito determinar los factores que contribuyen o limitan el comercio electrónico en los cantones Chone y Flavio Alfaro. Se aplicaron métodos inductivos, deductivo y analítico-sintético, que identificaron fortalezas, condiciones de esta actividad y elementos de decisión que influyen en el consumidor al realizar transacciones. Los principales resultados indican que los comerciantes de Chone perciben desconfianza de que sus productos no cumplan con las expectativas; asimismo en Flavio Alfaro, el factor de mayor impacto es la inseguridad al ingresar sus datos bancarios. Se concluye que, los GAD de los cantones en estudio carecen de información con respecto a las MIPYMES, además de complicados procesos que hacen que los compradores desistan al adquirir productos, desconfianza al proporcionar información financiera; por lo tanto, se propone estrategias a las micro, pequeñas y medianas empresas para que implementen un adecuado comercio electrónico en pro de sus ventas.

Palabras clave: Comercio electrónico, MIPYMES, consumidor, transacciones de comercio electrónico, transacciones online

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the factors that contribute to or limit electronic commerce in the cantons of Chone and Flavio Alfaro. Inductive, deductive, and analytical-synthetic methods were applied to identify strengths, conditions of this activity, and decision elements that influence the consumer when making transactions. The main results indicate that the merchants of Chone perceive a lack of confidence that their products do not meet expectations; likewise in Flavio Alfaro, the factor with the greatest impact is insecurity when entering their bank details. It is concluded that the GADs of the cantons under study lack information regarding MSMEs, in addition to complicated processes that make buyers desist from acquiring products, and distrust when providing financial information; therefore, strategies are proposed to micro, small and medium enterprises to implement adequate e-commerce for their sales.

Keywords: E-commerce, MSMEs, consumer, e-commerce transactions, online transactions

INTRODUCCIÓN

El comercio electrónico se define como aquella transacción realizada por medios eléctricos en donde se omite el contacto físico de las partes que interactúan en la compra. En este sentido, Limas (2020) define que el comercio electrónico “es una modalidad de negociación para la compra y venta de productos (bienes/servicios) mediado por transacciones comerciales que trascienden en órdenes de pedido entre vendedores y compradores” (p. 4). Por otro lado, Chávez et al. (2018) determinan que “las MIPYMES son un conjunto de micro, pequeñas y medianas empresas que, de acuerdo con su volumen de ventas, capital social, y su nivel de producción o activos presentan características de entidades económicas” (p. 4).

Según datos proporcionados por Tello y Pineda (2017) el comercio electrónico cubrió el 22% de la población mundial en 2017, distribuida entre 354 millones de usuarios de Internet, de los cuales 482 millones corresponden a usuarios activos en redes sociales, 222 millones de usuarios navegan por la web solo a través de dispositivos móviles y, usuarios activos en redes sociales son 581 millones de personas, siendo el continente asiático el que tiene la mayor concentración de usuarios de Internet.

Para Figueroa y Bravo (2020) en la actualidad, el comercio está caracterizado por su mejoramiento constante y en respuesta a nivel mundial los negocios están cambiando su organización y operaciones. El comercio electrónico es el medio donde se realizan cambios de una escala global, permitiendo a las compañías ser eficientes y flexibles en sus operaciones internas. Además, permiten seleccionar proveedores sin importar su localización para lograr vender globalmente.

En el Ecuador, según los datos expuestos por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC, 2018, citado en Cordero, 2019) se establece que en el país el comercio electrónico ha representado un cambio durante los últimos diez años, uno de los principales factores es el crecimiento globalizado del internet. A nivel nacional, las tres principales actividades que generan mayor movimiento económico son el comercio (38.08%), los servicios (24.40%) y las industrias manufactureras (21.43%) (Figueroa y Bravo, 2020, p. 5).

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Por otro lado, Tello y Pineda (2017), muestran que el comercio electrónico en el Ecuador aún presenta deficiencias, principalmente en cuanto a la constitución de la confianza del usuario, que es el más pequeño entre los canales electrónicos por la complejidad, trámites, seguridad en el ingreso de la información para acceder a estos servicios.

Esta investigación es importante puesto que los estudios entorno al comercio electrónico son fundamentales para mantenerse actualizado en un entorno empresarial en constante cambio, aprovechar nuevas oportunidades, mejorar la experiencia del cliente, proteger la seguridad y privacidad de los usuarios y estimular la innovación y el crecimiento económico. El Código de Comercio (2019) en su artículo 74 se reconoce al comercio electrónico como “toda transacción comercial de bienes o servicios digitales o no, realizada en parte o en su totalidad a través de sistemas de información o medios electrónicos, considerando los tipos de relaciones existentes” (p. 14).

En este sentido, en el territorio comercial ecuatoriano se reconoce al comercio electrónico como actividad económica, además, existen leyes que protegen a los consumidores que realizan compras de bienes y servicios por medio de la virtualidad, como la Ley de Comercio Electrónico y Mensajes de Datos. Se puede evidenciar además que por este medio se crean relaciones económicas y comerciales, por ende, se hace indispensable que sean normados, controlados y regulados.

Desde el aspecto económico, es importante enfatizar que el comercio electrónico también favorece el dinamismo económico de manera general, lo que conlleva a que las empresas sean más productivas mediante el uso de las redes de internet, ya que uno de los beneficios que se pueden encontrar es que se reducen gastos como por ejemplo el pago de un alquiler, servicios básicos, entre otros, que permite el aumento de emprendedores que den inicio con un bajo capital.

Es así como Barrientos (2017) describe que el Internet se ha convertido en una de las herramientas fundamentales para el desarrollo empresarial y para el desarrollo económico de un país. Además, brinda a los especialistas en marketing nuevas oportunidades para llegar a los clientes objetivo; en este marco, la efectividad demuestra ser uno de los mayores intereses financieros de la empresa. Si las empresas lo utilizan correctamente, interactuando no sólo con sus compradores, sino con todos los integrantes de su cadena de valor, mejoran sus resultados económicos, lo que repercute directamente en la economía nacional.

En la actualidad Ecuador se mantiene en procesos de cambios tecnológicos los cuales le han permitido seguir avanzando, ingresando a nuevos mercados como es el campo digital, los últimos años han traído una serie de factores que lo han impulsado y esto facilita que cada vez sea más fácil poder comprar lo que se desea por Internet, buscando competitividad en mercados internacionales.

Para dar sustento social se hace énfasis en el Plan de creación de oportunidades (2021) puesto que en la Directriz 1. Denominado Soporte Territorial para la garantía de derechos se caracteriza por tres lineamientos territoriales, de los cuales el lineamiento A, se establece el acceso equitativo a servicios y reducción de brechas sociales, considerando el A4 en el cual se busca fortalecer la conectividad y el acceso

a las TIC como una vía para mejorar el acceso a otros servicios, por otro lado, el A6. Determina crear programas de formación técnica y tecnológica pertinente al territorio con un enfoque de igualdad de oportunidades.

En el mismo hilo de ideas, para Barrientos (2017) otros beneficios sociales son: “el acceso de los consumidores a mayor información y contenido; facilidad para dar a conocer sus trabajos por profesionales de múltiples sectores; posibilidad de ampliar las relaciones en el ámbito social y profesional” (p. 13). Es decir que la sociedad en sí tiene muchos beneficios con el comercio electrónico, puesto que de esta manera se logra beneficiar con bienes y servicios desde la comodidad del hogar, trabajo o lugar donde se encuentren.

Esta investigación tiene como propósito analizar el comercio electrónico en las MIPYMES del cantón Chone y Flavio Alfaro de la provincia de Manabí para la identificación de los factores que contribuyen o limitan esta actividad. Asimismo, se pretende identificar las fortalezas y limitaciones del comercio electrónico en las MIPYMES del cantón Chone y Flavio Alfaro de la provincia de Manabí a través de las fuentes de información disponibles. Conocer los elementos de decisión que influyen en el consumidor al momento de realizar transacciones de comercio electrónico. Y finalmente, proponer un plan de estrategias y actividades para la aplicabilidad del comercio electrónico en las MIPYMES.

METODOLOGÍA

Este estudio tuvo como propósito analizar el comercio electrónico en las MIPYMES de los cantones Chone, localizado en el centro-norte de la región Costa, y Flavio Alfaro, que se sitúa al norte de la provincia de Manabí.

La metodología utilizada fue de tipo no experimental, se utilizaron los métodos deductivo, inductivo y analítico, además de los tipos de investigación de campo y bibliográfica, apoyada en fuentes primarias y secundarias. Para dar cumplimiento al objetivo de la investigación se realizó un diagnóstico mediante técnicas de recopilación de información como la observación, entrevistas dirigidas a los comerciantes, y encuestas dirigidas a la población de los cantones en estudio con preguntas de tipo cerradas.

Como muestra para las entrevistas, se consideró información respecto a las MIPYMES de los cantones en estudio, las cuales fueron aplicadas a los administradores de cada empresa, escogidos de forma aleatoria. En cuanto a la encuesta, se consideró lo establecido en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) de cada cantón. Para el cálculo de la muestra de las encuestas, se utilizó la siguiente fórmula para el tamaño de muestra para proporciones:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra necesario.

N = Tamaño de la población.

Z = Valor Z correspondiente al nivel de confianza deseado (1.96 para un nivel de confianza del 95%).

p = Proporción estimada de la población que tiene la característica de interés (0.5 para maximizar el tamaño de la muestra).

e = Margen de error tolerado (0.05).

Cálculo para Chone

Según el PDOT del 2014-2019, la población urbana de Chone es de 52810 habitantes. Aplicando la fórmula:

$$n_{Chone} = \frac{52810 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5)}{(52810-1) \cdot 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5)}$$

Cálculo para Flavio Alfaro

Según el PDOT del 2014-2019, la población urbana de Flavio Alfaro es de 6197 habitantes. Aplicando la fórmula:

$$n_{FlavioAlfaro} = \frac{6197 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5)}{(6197-1) \cdot 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5)}$$

El cálculo de la muestra resultó en un total de 381 habitantes para el cantón Chone y 361 habitantes para el cantón Flavio Alfaro. Estos tamaños de muestra permiten obtener resultados con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Con estos datos, se procedió a la recolección de información a través de encuestas y entrevistas, asegurando la representatividad de la muestra en función de la población de cada cantón.

RESULTADOS

Para Núñez (2021) el comercio electrónico es importante pues tiene una representación considerada en el PIB del Ecuador puesto que para el año 2019 representó un total de 1,53% en las ventas por e-commerce, además, el autor antes mencionado realizó una comparación con las ventas del 2018 y observó un crecimiento del 25% en el año 2019. Según Rodríguez (2020) la importancia del comercio electrónico tiene un marcado crecimiento a través de los años por lo que, actualmente, comercializar productos a través de esta modalidad representa un paso adelante respecto a la competencia.

Es importante establecer que las MIPYMES son las micro, pequeñas y medianas empresas legalmente constituidas, con diferentes dimensiones y características distintivas con varios límites ocupacionales y financieros que, de acuerdo con su volumen de ventas, capital social, y su nivel de producción o activos presentan características de entidades económicas. García et al. (2018) definen a las MIPYMES como empresas autónomas las cuales cuentan con un limitado número de trabajadores y facturación. Por otro lado, Delgado y Chávez (2018) consideran las Pymes como sociedades con inferiores capitales en comparación con las grandes empresas.

Para categorizarlas según sus actividades económicas y características específicas, se utiliza la siguiente estructura:

1. Segmentación por Actividad Económica: Identifica y agrupa las MIPYMES según el tipo de industria o sector en el que operan, como comercio, manufactura, servicios, entre otros.
2. Tamaño de la Empresa: Clasifica las MIPYMES según su tamaño, utilizando criterios como el número de empleados, ingresos anuales o activos totales.
3. Presencia en Internet: Divide las MIPYMES según su participación en el comercio electrónico y la utilización de herramientas digitales para ventas y marketing.
4. Localización Geográfica: Considera la ubicación de las MIPYMES en diferentes cantones o regiones para comprender mejor los contextos locales y sus implicaciones económicas.

Para este estudio se utilizó la información que reposa en los datos digitales del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2020) del cual se logró rescatar información de los cantones en estudio en el año 2020, que serán detalladas a continuación (ver tabla 1):

Tabla 1
Segmentación de las MIPYMES

EMPRESAS DEL CANTÓN CHONE		
Tipo de empresa	Número de empresa	Valor porcentual
• Micro	5538	95.65%
• Pequeña	204	3.8%
• Mediana	26	0.55%
TOTAL	5 768	100%
EMPRESAS DEL CANTÓN FLAVIO ALFARO		
• Micro	1160	97.24%
• Pequeña	31	2.59%
• Mediana	2	0.17%
TOTAL	1193	100%

Nota. Datos tomados del INEC (2020)

Como se puede evidenciar en ambos cantones existe mayor actividad económica en las microempresas, para el cantón Chone representan el 95.65% con un total de 5538, mientras que, para el cantón de Flavio Alfaro representan el 97,24% con la intervención de 1160 empresas. Posteriormente, se puede identificar a las pequeñas empresas las cuales para el cantón Chone figuran como 3.80% siendo 204 empresas dentro de este territorio y para el cantón de Flavio Alfaro 2.59% representado por 31 empresas pequeñas. Y

finalmente, en cuanto a las medianas empresas con las que menos representación tienen en el sector comercial en los cantones de estudio para Chone tienen apenas un 0.55% conformada por 26 medianas empresas y para Flavio Alfaro existen un 0.17% que son dos empresas.

Hidalgo y Zurita (2020) consideran que una matriz FODA, o también llamada DAFO, es una herramienta que se utiliza para comprender la situación interna y externa de una organización o proyecto. Su acrónimo proviene de: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Esta herramienta se orienta fundamentalmente al análisis y solución de problemas, que consiste en identificar y analizar las fortalezas y debilidades de la organización, así como las oportunidades y amenazas que revela la información obtenida a través del entorno externo e interno.

Con base en los datos recolectados y analizados a partir de las fuentes mencionadas, se construyó la siguiente matriz FODA, que resume las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas identificadas (ver tabla 2)

Tabla 2

Matriz FODA del comercio electrónico en las MIPYMES Chone y Flavio Alfaro

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F1: Capacidad de adaptación a nuevas tecnologías.	O1: Crecimiento del mercado de comercio electrónico
F2: Alta calidad de productos y servicios.	O2: Apoyo gubernamental a MIPYMES.
D1: Limitado conocimiento sobre comercio electrónico.	A1: Competencia de grandes empresas en línea.
D2: Infraestructura tecnológica insuficiente.	A2: Regulaciones estrictas y cambiantes.

Nota. Elaboración propia

Este estudio analizó el comercio electrónico en las MIPYMES de los cantones Chone y Flavio Alfaro mediante entrevistas a los administradores de estas empresas. Se identificaron varias barreras y oportunidades relacionadas con la adopción del comercio electrónico.

Temas Principales Identificados:

- **Barreras al comercio electrónico**
 - o Infraestructura Tecnológica: Muchos administradores mencionaron la falta de infraestructura adecuada como una barrera significativa.
 - o Conocimiento y Capacitación: La falta de conocimiento sobre cómo implementar y gestionar plataformas de comercio electrónico fue un tema recurrente.
- **Oportunidades del Comercio Electrónico**
 - o Expansión de Mercado: Varios administradores reconocieron el potencial del comercio electrónico para expandir su mercado más allá de las fronteras locales.
 - o Reducción de Costos Operativos: Algunos entrevistados mencionaron que el comercio electrónico podría reducir los costos operativos relacionados con la tienda física.

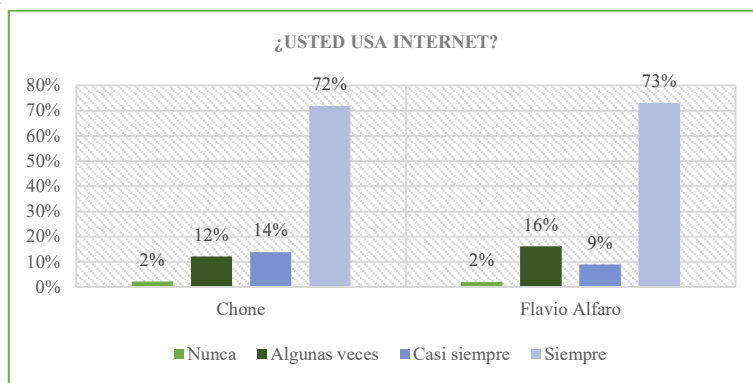
Descripción Detallada de Temas:

- **Infraestructura Tecnológica**
 - o “La falta de una buena conexión a internet en nuestra área hace difícil manejar una tienda en línea.” (Entrevistado 1)
 - o “Necesitamos mejorar la infraestructura tecnológica antes de poder pensar en el comercio electrónico.” (Entrevistado 2)
- **Conocimiento y Capacitación**
 - o “No sabemos cómo empezar con el comercio electrónico, necesitamos capacitación.” (Entrevistado 3)
 - o “Sería útil tener talleres sobre cómo utilizar plataformas de comercio electrónico.” (Entrevistado)

Los hallazgos indican que, aunque existen barreras significativas, también hay un reconocimiento claro del potencial del comercio electrónico. La falta de infraestructura tecnológica y conocimiento son los principales desafíos, mientras que la oportunidad de expansión de mercado es vista como un beneficio clave.

Posteriormente después de realizar las entrevistas propuestas, se dio inicio con la realización del cuestionario que se aplicó a una muestra de cada cantón en estudio, en la parte principal de la encuesta se formularon preguntas demográficas con el afán de identificar el género, edad y nivel de estudio de los encuestados para posteriormente dar inicio con preguntas enfocadas en las variables de estudio. A continuación, se realiza el análisis las preguntas de mayor relevancia.

Figura 1
Uso del internet



Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los ciudadanos del cantón Chone y Flavio Alfaro.

En cuanto al uso del internet (ver figura 1) el 72% de los encuestados del cantón Chone indicaron que siempre utilizan el ciberespacio, el 14% casi siempre, un 12% algunas veces y tan solo el 2% nunca. Mientras que para el cantón Flavio Alfaro en 73% siempre utiliza el internet, 16% algunas veces, un 9% casi siempre y 2% nunca. Lalaleo et al. (2021) describen que, en los últimos años, el impacto de Internet ha provocado cambios drásticos en el comportamiento de los consumidores. Hoy en día, tanto las empresas como los consumidores aprovechan todos los beneficios de las operaciones de compra y venta realizadas

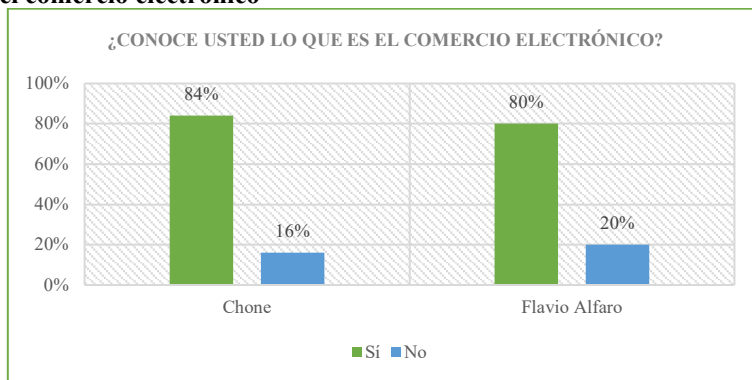
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

de esta manera; una gran cantidad de consumidores confían en los nuevos programas culturales y sociales que han surgido debido a los cambios en el estilo de vida, encontrados a través de las nuevas tecnologías de la información la opción de obtener casi cualquier producto y/o servicio que se adapte a sus diferentes necesidades.

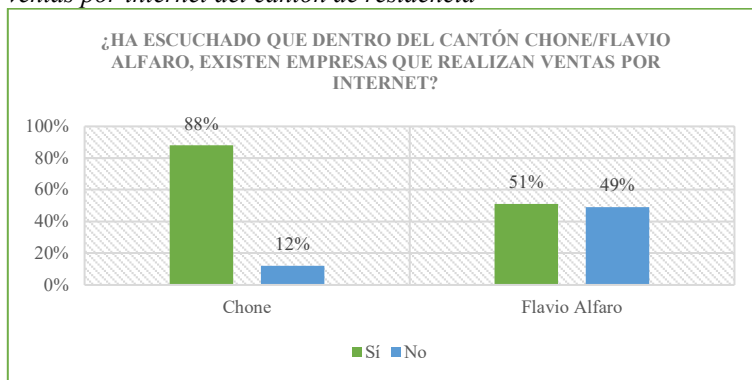
Figura 2
Conocimiento del comercio electrónico



Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los ciudadanos del cantón Chone y Flavio Alfaro.

Respectivamente al conocimiento del comercio electrónico (ver figura 2) el 84% de los ciudadanos encuestados en el cantón Chone manifestaron que, si conocen que es el comercio electrónico, mientras que el 16% establece que no. Para el cantón Flavio Alfaro el 80% si tienen noción de que es el comercio electrónico y el 20% no. Para la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (2020) el comercio electrónico es una tendencia que impulsa gran parte de la economía mundial. Existen en gobiernos y grandes corporaciones. Un mundo globalizado, una competitividad vertiginosa y la velocidad a la que se hacen negocios han impulsado el crecimiento del comercio electrónico, cambiando la forma de vender y comprar productos o servicios en Internet. Esta forma de hacer negocios ha experimentado una notable evolución desde un simple catálogo de productos o servicios, construido a partir de páginas estáticas, hasta una forma efectiva de hacer negocios.

Figura 3
Conocimiento de ventas por internet del cantón de residencia

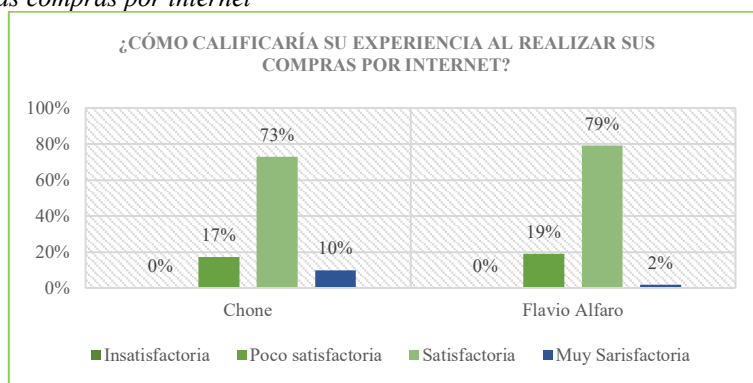


Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los ciudadanos del cantón Chone y Flavio Alfaro.

Entre los datos evidenciados (ver figura 3) se identifica que el 88% de la ciudadanía chonense ha escuchado sobre empresas que realizan ventas por internet, mientras que el 12% no lo ha hecho. Para la población de Flavio Alfaro los datos tienen mayor diferencia puesto que tan solo el 51% de ellos saben que hay empresas dentro de su cantón que realizan ventas por internet y el 49% dice que no.

Valero et al. (2021) consideran que, en corto plazo, el comercio electrónico en Ecuador ha permitido a las MIPYMES mantener las cadenas de suministro en movimiento al evitar el contacto cara a cara. En el mediano a largo plazo, se estima que el comercio electrónico ayudará a realizar transacciones más allá de las fronteras nacionales e internacionales al proporcionar una plataforma a la que se puede acceder en todas las regiones. Esta conveniencia es crucial dada la escasez de liquidez y la reducida capacidad financiera de compradores y productores.

Figura 4
Satisfacción de las compras por internet

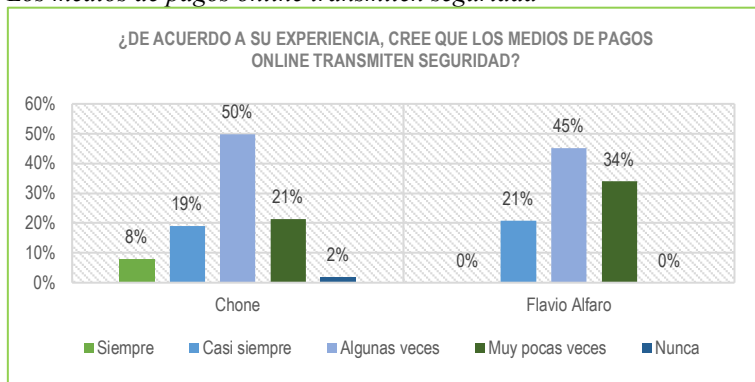


Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los ciudadanos del cantón Chone y Flavio Alfaro.

Se puede identificar (ver figura 4) que el 73% de los compradores por internet del cantón Chone manifiestan que sus compras fueron satisfactorias el 17% lo calificaron como poco satisfactorias y solo un 10% se encontró muy satisfactoria en cuanto a las compras realizadas. Para el cantón Flavio Alfaro el 79% reveló estar satisfecho con su adquisición, el 19% poco satisfecho y un 2% muy satisfecho. Para la OCDE (2019) a medida que evolucionan las plataformas en línea, las empresas deben proporcionar algún tipo de mecanismo de coincidencia donde los compradores y vendedores puedan encontrarse de manera mutuamente satisfactoria.

Además de reducir el conflicto comprador-vendedor y los costos de transacción, es fundamental para obtener mayores ganancias para ambas partes, lo que aumenta la probabilidad de ventas en línea exitosas. En particular, estas semejanzas pueden ocurrir entre actores locales y dispersos geográficamente, así como en la venta de bienes y servicios físicos y digitales (OCDE, 2019). Para el Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad (2021) “encontrar satisfacción en las compras online se busca, sobre todo, comprar a buen precio, si puede ser con descuentos, mejor y comprar con seguridad, privilegiando a las tiendas online que ofrecen mayores garantías” (p. 83).

Figura 5
Los medios de pagos online transmiten seguridad



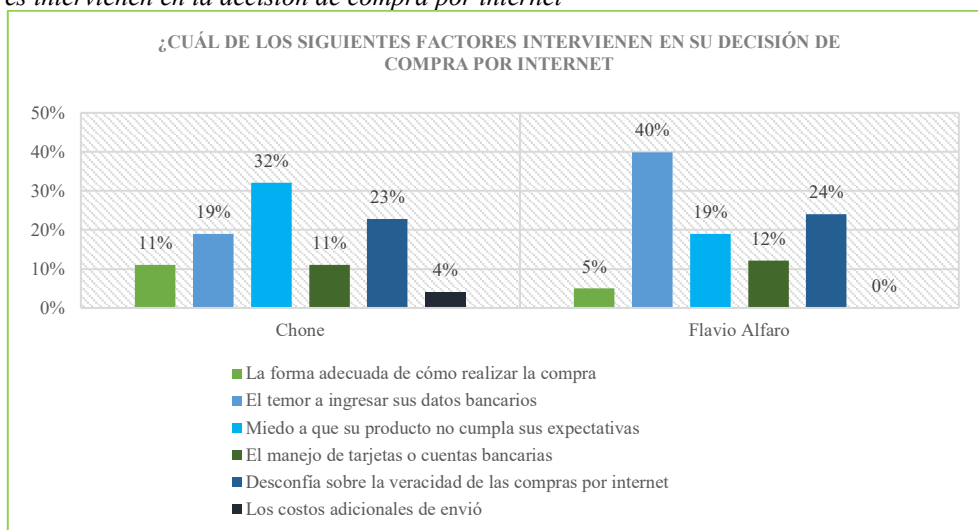
Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los ciudadanos del cantón Chone y Flavio Alfaro.

Otra de las interrogantes planteadas se centra en la confiabilidad de los medios de pago donde se constató que el 50% de los encuestados admite (ver figura 5) que algunas veces consideran que los pagos online transmiten seguridad, el 21% muy pocas veces, por otro lado, el 19% lo califica como casi siempre, el 8% siempre y el 2% nunca. En el cantón Flavio Alfaro el 41% dice que algunas veces los medios de pagos online transmiten seguridad, el 34% muy pocas veces, mientras que el 21% percibe que casi siempre transmiten seguridad.

Según Meléndez y Abrego (2021) las empresas deben preocuparse por generar confianza con los clientes existentes y potenciales, más aún dada la situación de salud actual, ya que el comercio electrónico puede ayudar a las empresas que no pueden operar en los mercados tradicionales a mantenerse a flote en esta era de distanciamiento social. Las plataformas comerciales más experimentadas utilizan intermediarios como PayPal y MercadoPago, que han mejorado con éxito la percepción de seguridad financiera de los clientes.

Figura 6

Factores interviene en la decisión de compra por internet



Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los ciudadanos del cantón Chone y Flavio Alfaro.

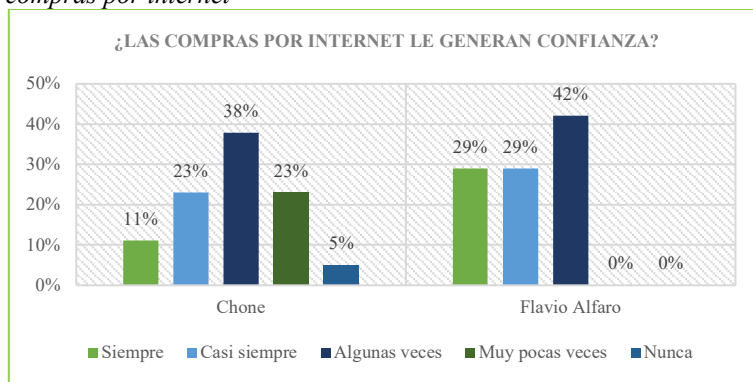
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Entre los factores de mayor relevancia que son considerados para los compradores de Chone (ver figura 6) con 32% es el miedo a que sus productos no cumplan sus expectativas, además se puntúa como segundo lugar con el 23% la desconfianza que existe sobre la veracidad de las compras por internet, en tercer lugar con el 19% el temor de ingresar la información bancaria, con la misma puntuación, es decir, 11% cada factor es realizar de forma adecuada la compra y el manejo de las tarjetas o cuentas bancarias, y finalmente, con 4% los costos adicionales que conlleva la realización de compras por internet. En el caso Flavio Alfaro, el factor de mayor impacto con un 40% es ingresar sus datos bancarios, seguido de la desconfianza que genera la veracidad de las compras por internet con un 24%, por otro lado, el 19% considera que uno de los factores que influyen en su decisión de comprar es que el producto solicitado no cumpla con sus expectativas, el 12% describe que otro elemento sería el manejo de las tarjetas y cuentas bancarias y con 5% sería la forma adecuada de realizar la compra. Marroquín (2021) considera que los ecuatorianos no compran en línea por varias razones, entre ellas: prefieren mirar lo que compran, temen y desconfían de proporcionar información personal como información de tarjetas de crédito, sitios web inseguros, miedo a ser víctimas de engaños y fraudes, falta de educación sobre como comprar por internet, entre otros factores.

Figura 7
Confianza de las compras por internet



Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los ciudadanos del cantón Chone y Flavio Alfaro.

Se puede visualizar (ver figura 7) que el 38% de los compradores del cantón Chone algunas veces sienten confianza en las compras que realizan por internet, mientras que el 23% casi siempre siente confianza, al igual que el 23% que dice que muy pocas veces, en contraste con el 11% que siempre siente esa confianza y un 5% que nunca lo ha sentido así. Para el caso de los consumidores del comercio electrónico del cantón Flavio Alfaro, se identifica que el 42% algunas veces se ha sentido confiado en las compras que realiza por internet, el 29% siempre y el otro 29% casi siempre.

Una vez analizadas las falencias encontradas en la investigación, se realizó un plan de mejora con el objetivo de proporcionar estrategias a las MIPYMES para que implementen el comercio electrónico como herramienta de ventas. Las autoras de esta investigación entregaron a los comercios activos de los cantones Chone y Flavio Alfaro volantes informativos (ver tabla 4) en los cuales se dieron a conocer las estrategias más relevantes en cuanto al comercio electrónico y cómo aplicarlas dentro de sus negocios. Todo esto con el fin de que alcancen mayores ventas y puedan llegar a más clientes a nivel nacional.

Tabla 4

Matriz de estrategias respecto a los resultados

RESULTADO	ESTRATEGIA	TAREA/ACTIVIDAD	INDICADORES	ASPECTO A MEJORAR	OBJETIVO
FALENCIAS DE LAS AUTORIDADES DE LOS GADM.					
Datos de la MIPYMES en los GAD	Identificar las MIPYMES activas de cada cantón.	Realizar un conteo de las patentes otorgadas por el GAD.	Número total de empresas/micro, pequeña o mediana*100= Porcentaje de la micro, pequeña o mediana activa en el cantón.	Mejorar la información sobre la participación de cada tipo de empresa	Incrementar la información empresarial de los cantones de Chone y Flavio Alfaro, con el fin de establecer estrategias para mejorar la actividad económica.
		Realizar un recorrido por toda la zona e identificar las empresas en funcionamiento identificando que estén con los documentos reglamentarios.			
		Comparar el número de patentes y el total de empresas identificadas como activas.			
		Seccionar según el tipo de empresa e identificar la participación porcentual de cada una de la MIPYMES.			
Capacitación emitida por las autoridades	Establecer alianzas con los GAD en conjunto con las MIPYMES para desarrollar capacitaciones.	Elaborar un cronograma junto a las instituciones y MIPYMES del sector para abordar temas del comercio electrónico.	Número total de micro, pequeña o mediana participante en el plan piloto/para el número de empresas que ejecutaron el plan de implementación del comercio electrónico*100= Porcentaje final de empresas que culminaron el plan piloto.	Mejorar el conocimiento del comercio electrónico como herramientas de ventas para la MIPYMES de Chone y Flavio Alfaro.	Capacitar de forma gratuita a las MIPYMES de Chone y Flavio Alfaro con respecto al comercio electrónico e implementar un plan piloto con el fin de incrementar las ventas de las mismas.
		Elaborar un plan piloto definiendo un sector productivo para incentivar el proceso de ventas implementando herramientas tecnológicas.			
		Identificar problemas para la implementación del comercio electrónico e identificar soluciones para incentivar el comercio electrónico.			
		Evaluar el plan piloto implementado.			
FALENCIAS DE LAS MIPYMES					
Imagen de la página	Mejorar la imagen de las páginas corporativas	Iniciar con la contratación de un experto en marketing digital.	Seguimiento mensual de las visitas a la página web, desde la implementación de la misma= crecimiento de visitantes de la página	Obtener una página web atractiva, interesante y sencilla tiene muchas posibilidades de que las visitas sean habituales.	Hacer marketing digital, el cual repercute en el factor económico de las empresas al utilizar herramientas tecnológicas.
		Trabajar en el cuidado de la marca e imagen corporativa.			
		Ofrecer información y servicio al cliente a todo aquel que ingrese a su sitio.			
		Permitir a sus usuarios dejar comentarios o sugerencias para que las MIPYMES puedan mejorar.			
Imagen real del producto	Proyectar imágenes reales de los servicios o productos ofrecidos.	Personalizar y organizar los productos en la tienda virtual.	Número total de compras mensuales/para el número de cambios o devoluciones*100= porcentaje de reclamos.	Mejorar la confiabilidad con respecto a la realidad de los productos ofrecidos en las plataformas digitales.	Publicar imágenes reales, con las características específicas de cada producto con ello se logra ser una empresa que entrega lo ofertado.
		Utilizar imágenes de alta resolución, detallando las características del servicio o producto ofrecido.			
		Mostrar los productos de forma clara y visual			
Procesos de compra dificultosos	Guía para mejorar la operación de ventas online	Colocar un video corto explicando de forma detallada la manera correcta de realizar las compras desde la plataforma de las MIPYMES.	Seguimiento mensual de las compras realizadas a través de a la página web, desde la implementación de la misma= crecimiento de ventas por medio de la página	Implementar un proceso de compra fácil.	Fomentar una buena experiencia de compra, de tal manera que el cliente se sienta a gusto y no desista de la compra.
		Contar con un sistema de atención al cliente			
		Mejorar la velocidad de tu página web.			

		Realizar el proceso de compra de manera fácil e intuitiva, produciendo una grata experiencia de compra online.			
		Considerar el siguiente proceso de compra: 1. Añadir al carro de compras el producto seleccionado. 2. Escoger la forma de pago. 3. Detallar de manera clara y precisa los productos a facturar. 4. Solicitar datos realmente imprescindibles como: nombre, dirección, correo y teléfono.			
Confiabilidad en sus ventas virtuales	Ofrece un buen servicio postventa	Mantener una comunicación constante con el cliente.	Número de ventas físicas/número de ventas virtuales*100= porcentaje de participación de las ventas virtuales.	Clientes insatisfechos, que con la incorporación de estrategias se logren fidelizar de las MIPYMES.	Conseguir clientes recurrentes, que confíen en las MIPYMES y que se encuentre tan satisfechos que recomienden la tienda online.
		Velocidad en la entrega y cumplimiento de los pedidos.			
		Una vez entregado los productos, a los clientes a dejar sus opiniones sobre los productos adquiridos, y motivarlos a subir una fotografía de tu producto.			
		Ofrecer diferentes opciones de pago, asimismo, asegurar la confidencialidad de los datos proporcionados			

Nota. Elaboración propia

DISCUSIÓN

En la actualidad, las empresas con presencia física están bien posicionadas para ofrecer a sus clientes una variedad de beneficios. Sin embargo, la falta de presencia en internet podría afectar gradualmente su productividad. El mundo ha ingresado plenamente a la era de Internet, una herramienta que ha ganado aceptación debido a su facilidad y rapidez para resolver problemas. En la actualidad, la mayoría de las personas recurren a internet como primera opción para buscar información o contactar servicios que necesitan. Las estrategias de comercio electrónico han abierto nuevas oportunidades comerciales y métodos innovadores para distribuir productos y servicios.

El comercio electrónico ha experimentado un crecimiento exponencial, impulsado principalmente por la expansión de Internet y el aumento en el uso de redes sociales. Durante más de una década, el comercio electrónico ha transformado las transacciones comerciales, generando diversos beneficios económicos. En Ecuador, sin embargo, la adopción de estas alternativas de venta y distribución aún es incipiente, especialmente entre las MIPYMES de diferentes sectores económicos. La falta de madurez en el mercado electrónico, junto con deficiencias en infraestructura informática y especialización, puede limitar el crecimiento esperado en las ventas e incluso dificultar la internacionalización de productos.

Para Carrión et al. (2021) Internet es una herramienta poderosa cuando se utiliza correctamente, y muchas empresas ven en él una oportunidad para realizar negocios de manera virtual. Esta plataforma permite obtener información de manera rápida, eficiente e interactiva. Las empresas ecuatorianas están adoptando esta herramienta para promocionar, distribuir y vender sus productos y servicios. Sin embargo, desde la

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

perspectiva del comprador, la "confianza" en las compras en línea juega un papel crucial, siendo un factor determinante en las relaciones comerciales y el desempeño organizacional.

Una de las limitaciones identificadas en la investigación es la falta de información sobre el número total de MIPYMES en cada cantón y su segmentación porcentual. Según Acosta et al. (2018) aunque ha habido avances en el acceso a información empresarial a través de sitios web gubernamentales como la Superintendencia de Compañías y Valores, el Servicio de Rentas Internas y el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, aún no se proporciona esta clasificación de empresas (grandes, medianas, pequeñas y microempresas) de manera accesible al público en general.

Los comerciantes expresan su preocupación por la falta de capacitaciones ofrecidas por los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) en temas de fortalecimiento comercial. Es crucial que los GAD implementen programas de capacitación para apoyar el desarrollo empresarial local. Según Correa y Dini (2022) el desarrollo económico local se ve influenciado por diversas fuerzas que operan tanto a nivel local como externo. Estas incluyen el sector público, el sector privado y la sociedad civil, así como fuerzas externas que pueden ser territoriales, regionales, nacionales o globales.

En relación con el comercio electrónico, se observa que el 65% de los encuestados en el cantón Chone y el 67% en el cantón Flavio Alfaro siempre consideran la imagen del sitio web como un factor determinante para su comodidad y seguridad. Este aspecto es crucial, ya que, según Camino (2022) la imagen y el posicionamiento son elementos fundamentales en el ámbito del marketing digital. Estudios previos han demostrado que estos elementos afectan la percepción y la colocación estratégica de productos, marcas o servicios en la mente de los consumidores, influyendo en la identidad y reputación de la entidad.

Se evidenció que la confiabilidad en las compras por internet está estrechamente vinculada con la seguridad de los datos bancarios proporcionados, así como con la prevalencia de fraudes, una preocupación común entre los consumidores. Por esta razón, las empresas deben buscar herramientas efectivas para ganar la confianza de sus compradores. Según el OCDE (2019) el acceso y uso de la información del cliente puede ser crucial para la competitividad empresarial, pero también plantea desafíos significativos en cuanto a la privacidad. Además, las externalidades de red y los incrementos en los rendimientos de escala pueden influir en la dinámica competitiva y la innovación en diversos sectores, lo que subraya la importancia de un equilibrio adecuado entre la regulación y el fomento de la competencia y la innovación.

CONCLUSIONES

Dentro de las limitaciones del comercio electrónico de los cantones Chone y Flavio Alfaro de la provincia de Manabí son las siguientes:

- Inexistencia de información en los archivos de los GAD, con respecto a las MIPYMES que se encuentran activas en cada uno,
- Poca capacitación con respecto a esta actividad comercial y temor de adaptación a las nuevas tendencias tecnológicas,

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

- Desconfianza de otorgar la información financiera y temor de que la empresa proveedora les incumpla con los plazos, llegando a cometer fraude.
- Desconfianza de que el producto ofertado no coincida con lo visualizado en la página de compra.
- Desistimiento de los compradores al adquirir el producto, debido a los complicados procesos.

Sin embargo, al segmentar datos otorgados por el INEC, se identifican que, las microempresas lideran el número de MYPIMES, convirtiéndose en la mayor fuente para generar empleo, dado que al ser compañías jóvenes tienen mayor oportunidad de desarrollar sus actividades en el mercado.

Con el propósito de que las autoridades municipales intervengan y fomenten el comercio electrónico, se proponen estrategias desde seis enfoques: datos de la MIPYMES en los GAD, capacitación emitida por las autoridades; imagen de la página; imagen real del producto; procesos de compra difíciles y, confiabilidad en sus ventas virtuales.

REFERENCIAS

- Acosta, M., Ortega, X., Abad, M. y Abad, A. (2018). Uso de sitios web por las pymes comerciales del cantón Cuenca. *Revista Ciencia Unemi*, *11*(26), 1-12. <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661257001/html/>
- Asamblea Nacional. (2019). Código de Comercio Ley 0 Registro Oficial Suplemento 497 de 29-may.-2019. Estado: Vigente. https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo_de_Comercio.pdf
- Barrientos, P. (2017). Marketing + internet = e-commerce: oportunidades y desafíos. *Revista Finanzas y Política Económica*, *9*(1),41-56. <https://www.redalyc.org/pdf/3235/323549941003.pdf>
- Camino, A. (2022). *Plan de marketing digital para el posicionamiento de la marca Berry* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3667/1/77953.pdf>
- Carrión, J., Muñoz, S., Romero, W. y Mora, N. (2021). Las TIC como herramienta para el comercio electrónico en las MIPYMES del cantón Machala. *Revista Digital Publisher*, *6*(3), 382-393. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/download/605/707/5095
- Chávez, G., Campuzano, J. y Betancourt, V. (2018). Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas. Clasificación para su estudio en la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Machala. *Revista Conrado*, *14*(65), 247-255. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v14s1/1990-8644-rc-14-s1-247.pdf>
- Cordero, M. (2019). *El comercio electrónico e-commerce, análisis actual desde la perspectiva del consumidor en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas y estrategias efectivas para su desarrollo* [Tesis de maestría, Universidad Católica Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14064/1/T-UCSG-POS-MFEE-179.pdf>
- Correa, F. y Dini, M. (2022). Plan de fortalecimiento municipal para el desarrollo económico local en Chile Análisis de la institucionalidad multinivel, diagnóstico y recomendaciones. *Revista CEPAL*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/48597/1/S2200663_es.pdf
- Delgado, D. y Chávez, G. (2018). Las Pymes en el Ecuador y sus fuentes de financiamiento. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/pymes-ecuador-financiamiento.html>
- Figueroa, T. y Bravo, V. (2020). Pymes de Manabí y su impacto en la generación de empleo. *Revista Polo del Conocimiento*. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1535/html>
- García, M., Ollague, J. y Capa, L. (2018). La realidad crediticia para las pequeñas y medianas Empresas Ecuatorianas. *Revista Universidad y Sociedad*, *10*(2), 40-46. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200040
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2020). *Visualizador de Estadísticas Empresariales 2020*. <https://public.tableau.com/app/profile/instituto.nacional.de.estad.stica.y.censos.inec./viz/VisualizadordeEstadsticasEmpresariales2020/Dportada>
- Limas, S. (2020). El comercio electrónico (e-commerce) un aliado estratégico para las empresas en Colombia. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información; Lousada 34*, 235-251. <https://www.proquest.com/openview/f098bb520fa2b09c34ea661067855b94/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>

- Marroquín, D. (2021). *Factores que han influenciado la intención de compra de los consumidores quiteños con respecto al E Commerce a partir de la pandemia COVID-19 en el año 2021* [Tesis de Administración, Pontificia Universidad de las Fuerzas Armadas]. <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/25972/1/T-ESPE-044799.pdf>
- Meléndez, E. y Abrego, D. (2021). El papel de la confianza en la intención de uso del comercio electrónico. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información*, 42, 30-45. <https://scielo.pt/pdf/rist/n42/1646-9895-rist-42-30.pdf>
- Núñez, F. (2021). *Necesidad de regular en el Ecuador la imposición sobre la renta en el comercio electrónico de intangibles* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8423/1/T3676-MPTFI-Nunez-Necesidad.pdf>
- Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad (2021). *Compras online en España. Edición 2021*. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, Secretaría General Técnica. <https://www.ontsi.es/sites/ontsi/files/2021-12/informecomprasonlinespa%C3%B1a2021.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2019). *Panorama del comercio electrónico. Políticas, tendencias y modelos de negocio*. <https://www.oecd.org/sti/Panorama-del-comercio-electro%CC%8Inico.pdf>
- Rodríguez, K., Ortiz, O., Quiroz, A. y Parrales, M. (2020). El e-commerce y las Mipymes en tiempos de Covid-19. *Revista Espacios*, 41(42). <https://revistaespacios.com/a20v41n42/a20v41n42p09.pdf>
- Secretaría Nacional de Planificación. (2021). *Plan de creación de oportunidades*. <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacio%CC%8In-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>
- Tello, P. y Pineda, L. (2017). *Análisis del comercio electrónico en Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Internacional del Ecuador]. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2476/1/T-UIDE-1768.pdf>
- Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (28 septiembre, 2020). *El auge del comercio electrónico en el Ecuador*. <https://www.uteg.edu.ec/el-auge-del-comercio-electronico-en-el-ecuador/#:~:text=En%20el%20Ecuador%2C%20el%20n%C3%BAmero.C%3%A1mara%20Ecuatoriana%20de%20Comercio%20Electr%C3%B3nico.>
- Valero, M., Hidalgo, H. y Guevara, P. (2021). La visión de las PYMES manufactureras del Ecuador. *Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 5(3), 249-256. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8056956>

**INCIDENCIA DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL CANTÓN BOLÍVAR**

**INCIDENCE OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR ON LABOR PERFORMANCE IN
EDUCATIONAL INSTITUTIONS IN THE BOLIVAR CANTON.**

Michell Andrea Leones Olives¹, César Henry Andrade Moreira², Marys Beatriz Iriarte Vera³

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López - Ecuador^{1,2,3}

andrea.leones@espam.edu.ec¹; candradem@espam.edu.ec²; miriarte@espam.edu.ec³

Michell Andrea Leones Olives¹, <https://orcid.org/0009-0008-3716-3184>

César Henry Andrade Moreira², <https://orcid.org/0000-0002-2832-5312>

Marys Beatriz Iriarte Vera³, <https://orcid.org/0000-0002-0732-5970>

Recibido: 7-jul-2024

Aceptado: 1-ago-2024

Código Clasificación JEL: M12, J24, I21, C42, M54

Resumen

Este estudio determinó la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral en las instituciones educativas particulares Pablo VI y Mater Misericordia. El objetivo fue analizar cómo el comportamiento organizacional influye en el desempeño laboral. Se utilizó un enfoque mixto, que parte de un análisis documental y recopilación de datos a través de una encuesta dirigida a medir la percepción y el comportamiento del personal. Los procedimientos incluyeron la aplicación de instrumentos de medición y el análisis estadístico de los datos obtenidos. Los resultados mostraron un alto compromiso del personal, pero identificaron áreas de mejora en la comunicación interna y el reconocimiento. Se confirmó una relación positiva entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral. Se concluyó con la necesidad de fortalecer aspectos como la comunicación interna y programas de desarrollo para así aumentar la productividad y satisfacción laboral.

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Palabras clave: Comportamiento organizacional, Desempeño laboral, Instituciones educativas, Comunicación interna, Encuesta de percepción.

Abstract

This study determined the relationship between organizational behavior and job performance in the private educational institutions Paul VI and Mater Misericordiae. The objective was to analyze how organizational behavior influences work performance. A mixed approach was used, based on a documentary analysis and data collection through a survey aimed at measuring staff perception and behavior. The procedures included the application of measurement instruments and statistical analysis of the data obtained. The results showed high staff commitment, but identified areas for improvement in internal communication and recognition. A positive relationship between organizational behavior and work performance was confirmed. It concluded with the need to strengthen aspects such as internal communication and development programs in order to increase productivity and job satisfaction.

Keywords: Organizational behavior, Work performance, Educational institutions, Internal communication, Perception survey.

Introducción

En aras de responder a las dinámicas del entorno, las instituciones se ven compelidas a desarrollar estrategias que abarquen desde la planificación hasta el control de actividades para adaptarse al contexto actual, según Campo et al. (2019) el Comportamiento Organizacional (CO) se destaca por su importancia en la interacción humana y las percepciones de los usuarios sobre los servicios administrativos.

El comportamiento administrativo y organizacional implica eficiencia y disciplina (Sarmiento, 2020). Actualmente, el CO es indispensable para alcanzar objetivos empresariales, incidiendo en el desempeño individual de los empleados (Ormachea, 2018).

En Ecuador, el CO se manifiesta como base indispensable en organizaciones nacionales, vinculando al desarrolla organizacional (Espinosa, 2016 citado en Herdoiza, 2020). Sin embargo, persiste un pensamiento arcaico que niega su relación con el desempeño laboral, generalizando conflictos (Reyes et al., 2018).

Analizar el comportamiento organizacional a nivel grupal para medir su relación con el desempeño laboral del talento humano en las instituciones educativas particulares Pablo VI y Mater Misericordiae del cantón Bolívar es el objetivo central de este estudio.

Factores clave en el comportamiento organizacional incluyen la comunicación y retroalimentación para mejorar relaciones laborales (De Castro, 2017, citado en Herdoiza, 2020). Un eficiente desempeño laboral se fundamenta en la comunicación (Soto, 2019).

En instituciones educativas privadas, para medir el desempeño laboral implica gestionar indicadores como rendimiento académico, satisfacción de padres, clima escolar y eficiencia administrativa. La gestión del talento humano requiere liderazgo que fomente comunicación y productividad (Zurita, 2011, citado en Palacios, 2019).

Según Palacios (2019) existen deficiencias en la administración del personal en Manabí, generando deterioro en el desarrollo y productividad. En consecuencia, las instituciones educativas deben integrar en programas académicos la enseñanza de habilidades para administración del talento humano.

En este entorno educativo, es imprescindible conocer en qué medida el C.O influye en el D.L y funcionamiento institucional. Este estudio analiza la influencia del CO en las instituciones educativas particulares Pablo VI y Mater Misericordiae, buscando aportar a un ambiente laboral eficiente y personal. Además, se busca brindar recomendaciones para impulsar mejor la calidad educativa.

Metodología

El estudio adoptó un enfoque mixto (cuali-cuantitativo) para el análisis del comportamiento organizacional y su impacto en el desempeño laboral en las instituciones educativas Pablo VI y Mater Misericordiae, ubicadas en la provincia de Manabí, cantón Bolívar, parroquia Calceta.

Se aplicaron métodos deductivos e inductivos, así como el método analítico-sintético, para el análisis y el desarrollo síntesis de la información, que permitió la identificación de patrones y tendencias. La investigación fue de carácter descriptivo, utilizó entrevistas y encuestas para recopilar datos y percepciones y comportamientos de los trabajadores, respaldado por la investigación correlacional.

La confiabilidad de los instrumentos se evaluó con el alfa de Cronbach y se empleó el SPSS para el análisis cuantitativo. Además, se aplicó el diagrama de Ishikawa y la matriz 5W1H que permitió conocer las causas y proponer acciones de mejora, alineándose con el método de investigación seleccionado.

Resultados

En la actividad inicial de este artículo, se realizó una revisión exhaustiva de la literatura académica centrada en los indicadores del comportamiento organizacional a nivel grupal y el rendimiento laboral en instituciones educativas privadas. Este análisis detallado permitió identificar tendencias, y patrones en la investigación existente.

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

La revisión sirvió como base para establecer preguntas de investigación relevantes y diseñar metodologías adecuadas para investigar las relaciones entre el comportamiento grupal y el desempeño laboral en el contexto específico de las instituciones educativas particulares.

Este proceso proporcionó una fundamentación sólida y orientó el enfoque de la investigación hacia áreas específicas de interés para el estudio posterior. En este sentido, mediante el método Delphi se validó el cuestionario utilizado dentro de la investigación.

En la dimensión Compromiso se identificó que en el 92% de las personas se siente comprometido con el trabajo de la institución educativa (P1), mientras que 73% sugiere que las instituciones educativas objeto de estudio fomentan el compromiso (P2), de modo que, el 71% siente que trabajo es reconocido y valorado (P3).

Respecto al factor Productividad, el 71% expresa que su nivel de productividad es alto en el trabajo diario (P4), sin embargo, 32 de 51 colaboradores encuestados asegura que las herramientas que la institución proporciona para la realización de tareas son efectivas, la contra parte que corresponde a una sola persona difiere de esta idea (P5), aseverando que solo el 63% contempla que la institución promueve la mejora continua en cuanto a la productividad (P6).

Tabla 1

Comportamiento Organizacional: Compromiso – Productividad

Dimensión	Ítem	Frecuencia	1	2	3	4	5	Total
Compromiso	P1	FA	0	0	0	4	47	51
		FR	0%	0%	0%	8%	92%	
	P2	FA	0	0	4	10	37	51
		FR	0%	0%	8%	20%	73%	
	P3	FA	0	0	0	15	36	51
		FR	0%	0%	0%	29%	71%	
Productividad	P4	FA	0	0	0	15	36	51
		FR	0%	0%	0%	29%	71%	
	P5	FA	0	1	2	16	32	51
		FR	0%	2%	4%	31%	63%	
	P6	FA	0	0	3	15	32	51
		FR	0%	0%	6%	29%	63%	

Nota. Elaboración propia

Las dimensiones estudiadas en la tabla 2, denotan que el 63% de los sujetos de estudio consideran que sus habilidades y conocimientos son adecuados para desempeñar su labor de manera eficiente (P7). Esto es debido a que las instituciones ofrecen oportunidades de desarrollo y crecimiento personal (P8) el 67% asegura esta condición, del mismo modo que, 31 de 55 colaboradores siente que su desempeño es evaluado y reconocido de manera justa, aunque 2 personas difieren de esta postura (P9).

Del mismo modo, el 76% se siente satisfecho con su trabajo en la institución educativa (P10), esto es generado porque la institución promueve un ambiente laboral saludable y positivo (P11) sumado a que el 61% percibe que sus necesidades laborales son tomadas en cuenta (P12).

Tabla 2

Comportamiento Organizacional: Desempeño – Satisfacción Laboral

Dimensión	Ítem	Frecuencia	1	2	3	4	5	Total
Desempeño	P7	FA	0	0	1	18	32	51
		FR	0%	0%	2%	35%	63%	
	P8	FA	0	0	6	11	34	51
		FR	0%	0%	12%	22%	67%	
	P9	FA	1	1	3	15	31	51
		FR	2%	2%	6%	29%	61%	
Satisfacción laboral	P10	FA	0	0	1	11	39	51
		FR	0%	0%	2%	22%	76%	
	P11	FA	0	1	1	10	39	51
		FR	0%	2%	2%	20%	76%	
	P12	FA	0	2	1	17	31	51
		FR	0%	4%	2%	33%	61%	

Nota. Elaboración propia

Los colaboradores sienten que si se involucran en las tomas de decisiones relacionadas con su trabajo en un 57% (P13), ellos sugieren que esto es debido a que la institución educativa fomenta la participación y el trabajo en equipo en la toma de decisiones, un 4% diside del resto (P14), esto sugiere la idea de que las decisiones tomadas por la institución educativa son acertadas y benefician a todos.

Del mismo modo, se evidencia en los resultados del instrumento que el 63% de los colaboradores consideran que la institución educativa promueve medidas para reducir el ausentismo laboral (P16) de manera que el 61% está satisfecho con las políticas de licencias y permisos (P17), es por tal motivo que, el 63% sugiere que el ausentismo laboral afecta al funcionamiento y productividad de la institución educativa (P18).

Tabla 3

Comportamiento Organizacional: Toma de decisiones – Ausentismo

Dimensión	Ítem	Frecuencia	1	2	3	4	5	Total
Toma de decisiones	P13	FA	0	0	7	15	29	51
		FR	0%	0%	14%	29%	57%	
	P14	FA	0	2	2	18	29	51
		FR	0%	4%	4%	35%	57%	
	P15	FA	0	2	1	16	32	51
		FR	0%	4%	2%	31%	63%	
Ausentismo	P16	FA	0	0	2	17	32	51
		FR	0%	0%	4%	33%	63%	
	P17	FA	1	0	1	18	31	51
		FR	2%	0%	2%	35%	61%	
	P18	FA	0	1	2	16	32	51
		FR	0%	2%	4%	31%	63%	

Nota. Elaboración propia

En los factores de Liderazgo y Comunicación se pueden resaltar hallazgos relacionados a la capacidad que tienen los líderes para promover un ambiente de confianza y respeto. De acuerdo con esto, el 65% está satisfecho con el liderazgo ejercido por sus superiores (P20), de manera, que esto hace que el 57% de colaboradores crea que los jefes constantemente motivan y guían hacia el logro de los objetivos (P21).

Inclusive el 59% se adhiere a la postura de que la comunicación entre los diferentes departamentos es efectiva (P22), esto se respalda cuando el 71% manifestó estar satisfecho con la comunicación recibida por los superiores (P23), debido a que, el 63% afirma que existe una comunicación abierta y transparente entre todos, aunque el 2% considera que esto no es así (P24).

Tabla 4

Comportamiento Organizacional: Liderazgo – Comunicación

Dimensión	Ítem	Frecuencia	1	2	3	4	5	Total
Liderazgo	P19	FA	0	0	3	14	34	51
		FR	0%	0%	6%	27%	67%	
	P20	FA	0	0	3	15	33	51
		FR	0%	0%	6%	29%	65%	
	P21	FA	0	0	3	19	29	51
		FR	0%	0%	6%	37%	57%	
Comunicación	P22	FA	0	2	4	15	30	51
		FR	0%	4%	8%	29%	59%	
	P23	FA	0	1	2	12	36	51
		FR	0%	2%	4%	24%	71%	
	P24	FA	0	1	2	16	32	51
		FR	0%	2%	4%	31%	63%	

Nota. Elaboración propia

En este sentido, el 65% de colaboradores se siente motivado para realizar su trabajo de manera eficiente (P25), mientras que el 61% atribuye esta condición a que la institución educativa ofrece incentivos y reconocimientos que estimulan la motivación y el compromiso (P26).

De modo que, el 73% percibe el clima laboral como (P28), mientras que el 78% asegura estar satisfecho con las relaciones interpersonales (P29), es por tal motivo que, el 75% manifiesta que las instituciones educativas objeto de estudio promueven la colaboración y el trabajo en equipo en pro a mejorar el clima laboral.

Tabla 5

Comportamiento Organizacional: Motivación – Clima Organizacional

Dimensión	Ítem	Frecuencia	1	2	3	4	5	Total
Motivación	P25	FA	0	1	4	13	33	51
		FR	0%	2%	8%	25%	65%	
	P26	FA	1	4	1	14	31	51
		FR	7%	8%	2%	27%	61%	
	P27	FA	0	3	3	12	33	51
		FR	0%	0%	6%	24%	65%	
Clima organizacional	P28	FA	0	2	1	11	37	51
		FR	0%	4%	2%	22%	73%	
	P29	FA	0	1	2	8	40	51
		FR	0%	2%	4%	16%	78%	
	P30	FA	0	0	2	11	38	51
		FR	0%	0%	4%	22%	75%	

Nota. Elaboración propia

El apoyo que gestione las instituciones educativas a modo de asistir a sus colaboradores es importante. En el caso específico de las instituciones objeto de estudio, puede evidenciarse hallazgos como: el 78% siente que la institución educativa brinda el apoyo necesario para realizar su trabajo de manera eficiente, el 76% asegura incluso que la institución se preocupa por su bienestar, un 2% diside de esta condición, aunque el 71% se empeña en reconocer que la dirección está comprometida con el éxito y crecimiento de cada uno de los colaboradores en la institución.

Tabla 6

Comportamiento Organizacional: Apoyo a la dirección

Dimensión	Ítem	Frecuencia	1	2	3	4	5	Total
Apoyo a la dirección	P31	FA	0	1	2	8	40	51
		FR	0%	2%	4%	16%	78%	
	P32	FA	0	1	2	9	39	51
		FR	0%	2%	4%	18%	76%	
	P33	FA	0	1	3	11	36	51
		FR	0%	0%	6%	22%	71%	

Nota. Elaboración propia

Dentro del factor de autonomía y toma de decisiones, el 57% especificó que si siente la libertad de tomar decisiones relacionadas a su trabajo, el 4% considera que no es así (P1), esto incurre porque la institución educativa fomenta la autonomía y responsabilidad en la toma de decisiones según el 61% de los colaboradores (P2), esto agregado a que el 67% cree que sus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta, mientras que un 6% difiere (P3).

Respecto a los elementos de retroalimentación y desarrollo, el 63% de los colaboradores manifiestan que reciben retroalimentación constructiva sobre su desempeño laboral (P4), así mismo, esto está ligado que las instituciones educativas brindan oportunidades de crecimiento personal (P5), por ende, el 67% asegura que la institución educativa promueve la mejora continua y el aprendizaje en el trabajo, de este mismo modo, un 6% no apoya esta condición (P6).

Tabla 7

Desempeño laboral: Autonomía y toma de decisiones – Retroalimentación y desarrollo

Dimensión	Ítem	Frecuencia	1	2	3	4	5	Total
Autonomía y toma de decisiones	P1	FA	0	2	5	15	29	51
		FR	0%	4%	10%	29%	57%	
	P2	FA	0	0	6	14	31	51
		FR	0%	0%	12%	27%	61%	
	P3	FA	0	3	1	13	34	51
		FR	0%	6%	2%	25%	67%	
Retroalimentación y desarrollo	P4	FA	0	3	2	14	32	51
		FR	0%	6%	4%	27%	63%	
	P5	FA	0	1	2	16	32	51
		FR	0%	2%	4%	31%	63%	
	P6	FA	0	3	4	9	35	51
		FR	0%	6%	8%	18%	69%	

Nota. Elaboración propia

En el factor calidad de trabajo, puede evidenciarse que el 63% de los encuestados considera que la calidad de su trabajo cumple con los estándares establecidos (P7), es por tal motivo que, el 69% se empeña en expresar que está satisfecho con la calidad del servicio educativo que produce (P8), aunque es imprescindible mencionar que el 61% de colaboradores sugieren que la institución educativa promueve la excelencia y mejora continua (P9).

En otro sentido, el 96% manifiesta que si posee los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar su trabajo de manera eficiente (P10), aunque el 59% manifiesta estar satisfecho con las oportunidades de capacitación y formación que se gestionan en la institución (P11).

Tabla 8

Desempeño Laboral: Calidad del trabajo – Satisfacción Laboral

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Dimensión	Ítem	Frecuencia	1	2	3	4	5	Total
Calidad del trabajo	P7	FA	0	1	2	16	32	51
		FR	0%	2%	4%	31%	63%	
	P8	FA	0	0	1	15	35	51
		FR	0%	0%	2%	29%	69%	
	P9	FA	0	0	3	17	31	51
		FR	0%	0%	6%	33%	61%	
Conocimiento del trabajo	P10	FA	0	0	2	15	34	51
		FR	0%	0%	4%	29%	67%	
	P11	FA	0	4	3	14	30	51
		FR	0%	8%	6%	27%	59%	
	P12	FA	0	1	6	12	32	51
		FR	0%	2%	12%	24%	63%	

Nota. Elaboración propia

Los incentivos monetarios dentro de la institución son justos, el 76% expresa esta condición (P13), sin embargo, el 78% asegura estar satisfecho con el sistema de remuneración (P14), esto está afianzado desde la perspectiva de 37 colaboradores en una muestra de 51 que sugieren que los incentivos monetarios le motivan, por ende, aceptan que la institución reconoce adecuadamente su desempeño laboral.

En el caso de los incentivos no monetarios a diferencia de los factores presentados este presenta disidencia en cada uno de sus niveles. Específicamente el 53% que los beneficios no comentarios como reconocimientos, flexibilidad horaria, entre otros son efectivos, mientras que un 31% se adhiere a esta idea, pero en menor medida, mientras que el 6% muestra una postura neutral, considerando que aproximadamente el 10% de los sujetos de estudio está en desacuerdo (P17). Aunque cabe destacar que solo un 6% no está satisfecho con el programa de reconocimientos (P18) por ende es indispensable abordar adecuadamente estos elementos, debido a que un 73% cree que los incentivos no monetarios le motivan y contribuyen a su satisfacción laboral.

Tabla 9

Desempeño laboral: Incentivos monetarios – Incentivos no monetarios

Dimensión	Ítem	Frecuencia	1	2	3	4	5	Total
Incentivos monetarios	P13	FA	0	0	3	9	39	51
		FR	0%	0%	6%	18%	76%	
	P14	FA	0	1	1	9	40	51
		FR	0%	0%	2%	18%	78%	
	P15	FA	0	2	2	14	33	51
		FR	0%	4%	4%	27%	65%	
Incentivos no monetarios	P16	FA	2	3	3	16	27	51
		FR	4%	6%	6%	31%	53%	
	P17	FA	2	1	3	11	34	51
		FR	4%	2%	6%	22%	67%	
	P18	FA	0	0	1	13	37	51
		FR	0%	0%	2%	25%	73%	

Nota. Elaboración propia

En el ámbito del desempeño laboral esta inmiscuida la satisfacción laboral. En este apartado puede evidenciarse que el 51% de sujetos de estudio asegura estar satisfecho con su trabajo en la institución educativa (P19), en el que la institución educativa promueve un ambiente saludable y positivo (P20), esto es debido a que el 63% de encuestados manifiestan que sus expectativas y necesidades son tomadas en cuenta.

Tabla 10

Desempeño Laboral: Satisfacción Laboral

Dimensión	Ítem	Frecuencia	1	2	3	4	5	Total
Satisfacción laboral	P19	FA	2	0	3	20	26	51
		FR	4%	0%	6%	39%	51%	
	P20	FA	0	2	3	21	25	51
		FR	0%	4%	6%	41%	49%	
	P21	FA	1	1	3	14	32	51
		FR	2%	2%	6%	27%	63%	

Nota. Elaboración propia

Posteriormente de haber aplicado la encuesta se determinó el Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de los datos obtenidos.

En este caso, el valor del coeficiente alfa de Cronbach es de 0.959, lo que sugiere una alta consistencia interna entre los elementos del conjunto de datos. Esto indica que los elementos del conjunto están altamente correlacionados entre sí y que la escala o prueba utilizada es confiable para medir el constructo que se pretende medir.

Tabla 11*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	51

Nota. spss

Teniendo en cuenta que la población analizada consta de más de 50 encuestados se optó por la prueba de Shapiro-Wilk. Una vez realizada la prueba el valor de "Sig." es el p-valor asociado con la prueba. En este caso, el valor de p es 0.000 para ambas variables, lo que indica que el resultado es estadísticamente significativo a un nivel de significancia del 0.05. Por lo tanto, se puede concluir que los datos no siguen una distribución normal para ambas variables.

Tabla 12*Pruebas de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comportamiento organizacional	,803	51	,000
Desempeño Laboral	,807	51	,000

Nota. spss

Cuando se determinó el tipo de distribución de los datos analizados, se definió que al tener no paramétricos es necesario una prueba no paramétrica. Por ende, se usó el coeficiente de Rho de Spearman para determinar el nivel de correlación entre ambas variables en estudio.

El coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) de 0.246 indica una correlación positiva entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral. Es decir, a medida que aumenta el comportamiento organizacional incrementa el desempeño laboral, por ende, es una relación directa.

Tabla 13*Correlación de las variables*

		Comportamiento organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	51
Desempeño Laboral	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	,246
		Sig. (bilateral)	,081
		N	51

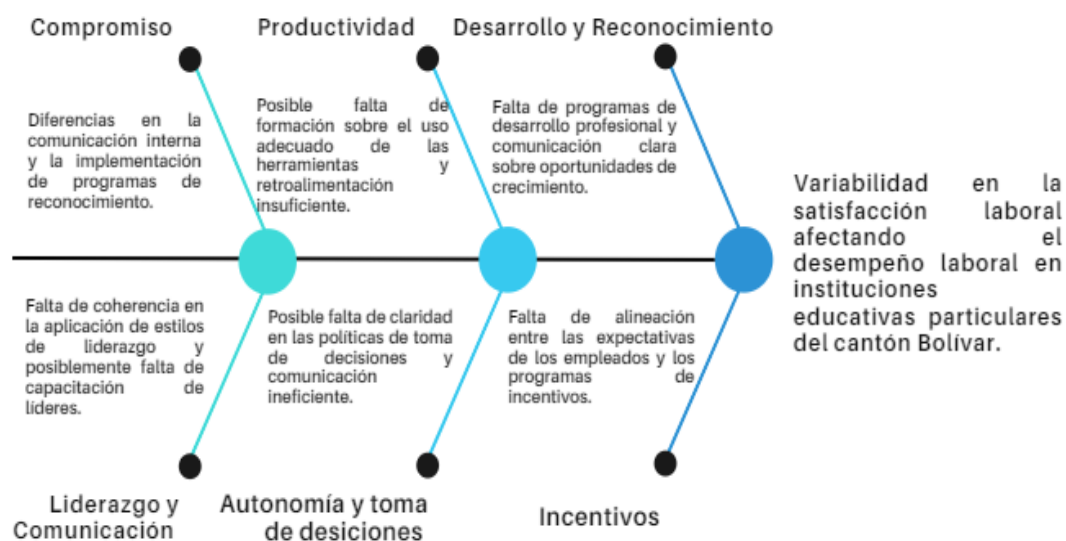
Nota. spss

En este sentido, es evidente que el Comportamiento Organizacional presenta incidencia sobre el desempeño laboral, por ende, es imprescindible identificar causas que generan problemas dentro de las variables de estudio. No obstante, los resultados del instrumento aplicado no denotan problemas graves que requiera acciones de inmediatas, debido a que, los colaboradores mantienen un promedio de respuesta entre 5 y 4 que significan respectivamente (mayoría de veces) o (siempre) dentro de la escala de valoración.

Aunque en algunos factores un grupo mínimo de trabajadores muestra insatisfacción, de este modo, en el afán de promover la mejora continua en las instituciones, se tomaran en cuenta estas observaciones para construir un modelo Ishikawa que permita identificar las causas que generan malestar en las dimensiones estudiadas.

Figura 1

Diagrama de Ishikawa



Nota. Elaboración propia

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Dentro del instrumento aplicado figuran 6 causas que originan variaciones en la satisfacción laboral de los colaboradores, de modo que esto afecta al desempeño laboral en las instituciones educativas Pablo VI y Mater Misericordiae pertenecientes al cantón Bolívar.

Mediante la matriz 5w+1h se abordó las causas que generan este problema para así corregirlo de raíz, representado así un plan de mejora para estos centros educativos objeto de estudio.

La falta de alineación en la comunicación interna y los programas de reconocimiento indica posibles deficiencias en la estructura organizativa afectando la cohesión y motivación del personal.

Tabla 14

Estrategias de mejora para las deficiencias en la comunicación interna y programas de reconocimiento.

Diferencias en la comunicación interna y programas de reconocimiento	
What	Falta de alineación en la comunicación interna y en la implementación de programas de reconocimiento.
Why	Posible falta de estructuras claras para la comunicación interna y falta de un plan estratégico para programas de reconocimiento.
Who	Equipos de comunicación interna, líderes de equipos y responsables de recursos humanos.
Where	En las instituciones educativas particulares Pablo VI y Mater Misericordiae.
When	Durante procesos de comunicación interna y en la implementación de programas de reconocimiento.
How	Mediante la revisión y fortalecimiento de los canales de comunicación y el diseño de programas de reconocimiento más efectivos.

Nota. Elaboración propia

La carencia de capacitación y retroalimentación sugiere una oportunidad de mejora en el desarrollo de habilidades y la comunicación efectiva, factores cruciales para el desempeño laboral.

Tabla 15

Estrategias de mejora para la falta de formación sobre el uso adecuado de herramientas y retroalimentación insuficiente

Falta de formación sobre el uso adecuado de herramientas y retroalimentación insuficiente	
What	Falta de capacitación y retroalimentación efectiva sobre el uso de herramientas.
Why	Posibles carencias de programas de capacitación y procesos formales de retroalimentación.
Who	Departamentos de formación y líderes de equipo.
Where	En las instituciones educativas particulares Pablo VI y Mater Misericordiae.
When	Durante la implementación de nuevas herramientas y en sesiones regulares de retroalimentación.
How	Mediante el diseño e implementación de programas de formación y el establecimiento de procesos de retroalimentación estructurados.

Nota. Elaboración propia

La ausencia de programas y comunicación clara indica una necesidad de fortalecer la inversión en desarrollo profesional y establecer canales efectivos para informar sobre oportunidades de crecimiento.

Tabla 16

Estrategias de mejora para la falta de formación sobre el uso adecuado de herramientas y retroalimentación insuficiente

Falta de formación sobre el uso adecuado de herramientas y retroalimentación insuficiente	
What	Ausencia de programas y comunicación clara sobre desarrollo y crecimiento.
Why	Posible falta de inversión en programas de desarrollo y comunicación deficiente sobre oportunidades de crecimiento.
Who	Departamentos de recursos humanos y líderes de equipo.
Where	En las instituciones educativas particulares Pablo VI y Mater Misericordiae.
When	Durante la planificación de programas de desarrollo y en sesiones informativas sobre oportunidades de crecimiento.
How	A través de la creación y promoción activa de programas de desarrollo y la mejora de la comunicación interna sobre oportunidades de crecimiento.

Nota. Elaboración propia

Las inconsistencias en el liderazgo apuntan a la importancia de una capacitación más robusta para los líderes y la necesidad de alinear los estilos de liderazgo con la cultura organizacional.

Tabla 17

Estrategias de mejora para la falta de coherencia en la aplicación de estilos de liderazgo y posiblemente falta de capacitación de líderes

Falta de coherencia en la aplicación de estilos de liderazgo y posiblemente falta de capacitación de líderes	
What	Inconsistencias en la aplicación de estilos de liderazgo.
Why	Posible falta de capacitación y claridad en las expectativas de liderazgo.
Who	Departamentos de recursos humanos y líderes de equipo.
Where	En las instituciones educativas particulares Pablo VI y Mater Misericordiae.
When	Durante procesos de liderazgo y en programas de formación continua.
How	Mediante la implementación de programas de capacitación de liderazgo y el establecimiento de expectativas claras.

Nota. Elaboración propia

La falta de claridad en las políticas y la comunicación ineficiente subrayan la necesidad de mejorar la documentación de políticas y optimizar los procesos de comunicación interna para una toma de decisiones más efectiva.

Tabla 18

Estrategias de mejora para la falta de claridad en políticas de toma de decisiones y comunicación ineficiente

Falta de claridad en políticas de toma de decisiones y comunicación ineficiente	
What	Falta de claridad en las políticas de toma de decisiones y comunicación ineficiente.
Why	Posible falta de documentación clara de políticas y procesos ineficiente de comunicación.
Who	Equipos de toma de decisiones y responsables de comunicación interna.
Where	En las instituciones educativas particulares Pablo VI y Mater Misericordiae.
When	Durante procesos de toma de decisiones y en comunicaciones clave.
How	A través de la revisión y mejora de políticas documentadas y la optimización de canales de comunicación de modo que se optimice esta área.

Nota. Elaboración propia

La divergencia entre expectativas y programas de incentivos destaca la importancia de una investigación continua y ajustes para garantizar que los programas de incentivos cumplan con las expectativas y motiven al personal de manera efectiva.

Tabla 19

Estrategias de mejora para la falta de claridad en políticas de toma de decisiones y comunicación ineficiente

Falta de alineación entre expectativas de empleados y programas de incentivos	
What	Divergencia entre las expectativas de empleados y los programas de incentivos.
Why	Posible falta de investigación y ajuste de los programas de incentivos según las expectativas.
Who	Equipos de recursos humanos y liderazgo.
Where	En las instituciones educativas particulares Pablo VI y Mater Misericordiae.
When	Durante el diseño y ajuste regular de programas de incentivos.
How	A través de encuestas y retroalimentación constante para alinear programas de incentivos relacionados con las expectativas de los empleados.

Nota. Elaboración propia

Discusión

La discusión de los resultados se adentra en un análisis detallado en relación con los objetivos planteados y la revisión de literatura existente. Al examinar los resultados, se destaca el elevado nivel de compromiso del personal, lo cual coincide con la teoría de Alvarado (2021) quien argumenta que un compromiso sólido está directamente relacionado con un mejor rendimiento laboral y una mayor productividad.

Este hallazgo sugiere que el compromiso es un componente esencial del comportamiento organizacional que incide positivamente en el desempeño laboral. En este contexto, se puede profundizar en la importancia del compromiso del personal en el ámbito laboral a través de la perspectiva Ordoñez, et al. (2023) el compromiso de los colaboradores no solo se refleja en su motivación y dedicación hacia las tareas asignadas, sino que también influye en su satisfacción laboral y en la consecución de objetivos organizacionales. Esto sugiere que un personal comprometido no solo cumple con sus responsabilidades, sino que también demuestra un alto grado de identificación con los valores y metas e la organización.

De acuerdo a esto se puede argumentar que el compromiso sólido del personal, tal como se evidencia en los resultados de la investigación, tiene un impacto directo en el rendimiento laboral y la productividad. Canul y López (2024) respaldan esta noción al afirmar que el

compromiso arraigado en los colaboradores conduce a una mayor eficiencia en el desempeño de sus funciones y, en última instancia, a un mayor logro de los objetivos organizacionales.

Sin embargo, la discrepancia en la percepción del reconocimiento plantea interrogantes sobre la efectividad de los programas de reconocimiento implementados. Bayser (2022) aborda la importancia de estrategias de reconocimiento bien estructuradas para mantener la moral y la motivación del personal. Según Solís y Burgos (2023) la falta de claridad en la aplicación de programas de reconocimiento podría afectar la cohesión y la motivación del equipo, subrayando la necesidad de una revisión estratégica basada en las recomendaciones de Bayser.

Desde otra perspectiva, Cortez (2023) sostiene que el reconocimiento efectivo es un factor determinante en la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados con la organización. Según Chunga y Escuza (2023) un programa de reconocimiento bien estructurado y equitativo puede fortalecer la conexión emocional de los empleados con la empresa y aumentar su motivación intrínseca.

La relación directa entre la capacitación y la retroalimentación con la productividad respalda las ideas de Bravo y Saltos (2016) sobre la importancia de la formación y el feedback para el desarrollo de habilidades y el desempeño laboral. Estos resultados indican que la falta de capacitación y retroalimentación puede considerarse como una oportunidad de mejora en el ámbito de desarrollo profesional. En palabras de Ramírez (2023) la capacitación brinda el conocimiento necesario, mientras que la retroalimentación afina y perfecciona las habilidades adquiridas.

Es evidente que la ausencia de ambas puede convertirse en una brecha significativa en el crecimiento laboral. Izquierdo et al. (2023) advierten, sin capacitación, los empleados carecen de herramientas esenciales para el éxito y sin retroalimentación, se estancan en un ciclo de mediocridad. Por lo tanto, López et al. (2023) aseguran que la inversión en capacitación continua y un proceso efectivo de retroalimentación no solo es una prioridad, sino también una estrategia indispensable para el progreso y la productividad en cualquier organización moderna.

En el contexto de liderazgo, los resultados apuntan a la necesidad de un enfoque más coherente y una capacitación más robusta para los líderes. La investigación de Bravo et al. (2020) sugieren que un liderazgo efectivo y consistente contribuye a un entorno laboral positivo y a un mejor desempeño. Por lo tanto, la insuficiente coherencia en la aplicación de estilos de liderazgo podría afectar negativamente la cultura organizacional y, en última instancia, el rendimiento laboral.

La carencia de claridad en las políticas y la comunicación ineficiente refuerza la importancia de mejorar la documentación de políticas y los procesos de comunicación interna, como

sugiere Paz (2020), en este sentido, la alineación de las expectativas de los empleados con los programas de incentivos respalda la necesidad de ajustes continuos y una investigación más profunda en línea con estudios similares.

En síntesis, la discusión basada en la literatura existente proporciona un marco sólido para interpretar los resultados. La relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral se ve respaldada por el criterio de los autores expuestos, consolidando así la importancia de abordar estas áreas para mejorar el rendimiento en entornos educativos.

Conclusiones

El análisis del coeficiente de Spearman determinó un nivel de correlación positiva entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral en las instituciones educativas particulares Pablo VI y Mater Misericordiae del cantón Bolívar. Esta condición indica que la influencia que ejerce el comportamiento organizacional sobre el desempeño laboral es directa, es decir a medida que aumenta una la otra lo hará por inercia.

Los resultados del análisis mixto identificaron áreas clave de mejora, como la comunicación interna y los programas de reconocimiento y desarrollo profesional. Mejorar la comunicación interna puede facilitar un flujo de información más eficiente, reducir malentendidos y aumentar la cohesión del equipo, mientras que los programas de reconocimiento y desarrollo profesional pueden aumentar la motivación y el compromiso del personal, lo que a su vez podría traducirse en un aumento de la productividad y la satisfacción laboral.

Este estudio confirma la idea de que si se mejora el comportamiento organizacional el desempeño se verá mejorado sustancialmente, de igual forma el caso contrario si disminuye la gestión del comportamiento organizacional el desempeño laboral se verá afectado. La implementación de estrategias para mejorar la comunicación interna y establecer programas de reconocimiento y desarrollo profesional es fundamental para potenciar la eficacia laboral y la calidad educativa. Estas acciones no solo optimizarán la productividad y satisfacción laboral, sino que también contribuirán al desarrollo integral de los estudiantes y fortalecerán el papel de las instituciones en el ámbito educativo.

Referencias

- Alvarado, L.. (2021). *Comportamiento Organizacional 2ª edición*. Patria Educación.
- Bayser, S. (2022). Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería de una institución pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Salud, Ciencia y Tecnología*. <https://www.medigraphic.com/pdfs/salcietec/sct-2022/sct221f.pdf>
- Bravo, C., Márquez, Y. y Saltos, J. (2016). El comportamiento organizacional y los procesos productivos en las MIPYMES. *Revista científica Dominio de las Ciencias*.
- Bravo, C., Nariño, A., Negrín, E., Palacios, W., Sarmentero, L. y Félix, M. (2020). Mejora del desempeño de empresas comercializadoras basados en el comportamiento organizacional. *Ingeniería Industrial*, *XLI*(2). <https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/994>
- Campo, J., Sánchez, K., Aguirre, L., Mosquera, L., y Ceballos, Y. (2020). *Análisis del comportamiento organizacional del personal administrativo de las entidades promotoras de salud y las instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia*. Institución Universitaria Politécnica Grancolombiano. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2043/Investigaci%C3%B3n%20%282%29%20%281%29.pdf?sequence=1>
- Canul, J. & López, G. (2024). La comunicación interna en organizaciones educativas de nivel superior: Una revisión sistemática (2012-2022). *Revista Panamericana De Pedagogía*. doi: <https://doi.org/10.21555/rpp.vi37.2931>
- Chunga, T. y Escuzza, M. (2023). La importancia de la satisfacción laboral en el ámbito profesional: Una revisión sistemática. *Diversitas*. doi: <https://doi.org/10.15332/22563067.9109>
- Cortez, N. (2023). Clima organizacional en satisfacción laboral: una revisión sistemática. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. doi: <https://doi.org/10.23913/ride.v14i27.1668>
- Herdoiza, Z. (2020). *El comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en el hospital IESS Babahoyo* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15008?locale=es#:~:text=Los%20resultados%20permitieron%20evidenciar%20que%20las%20dimensiones%20de,media%20fue%20la%20de%20compromiso%20institucional%20con%202.87>.
- Izquierdo, J., Jiménez, R., Castro, G. y Ramos, E. (2023). Competitividad empresarial de las pequeñas empresas en los años 2020 - 2022: una revisión sistemática. *Avances*. <http://avances.pinar.cu/index.php/publicaciones/article/>

- López, L., Morales, M., & Navarro, I. (2023). La Gestión de Recursos Humanos en el Sector Educativo y su Impacto en el Desarrollo Profesional Docente: Una Revisión Sistemática. *Ciencia Latina*. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7632
- Ordoñez, J., Ordoñez, S. y Zurita, S. (2023). La satisfacción laboral y su relación con la satisfacción del cliente: Estado del arte. *Sciendo*, 26(2). doi: <https://doi.org/10.17268/sciendo.2023.031>
- Ormachea, D. (2018). *Comportamiento organizacional y desempeño laboral del personal de Radio Salkantay Cusco-2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34046>
- Palacios, D. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud provincia Manabí- Ecuador. *Revista ECA Sinergia*.
- Paz, T. (2020). Gestión educativa y la mejora del desempeño laboral de los docentes. *Ciencia y Educación*, 1(4), 15-26. <https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0104202021>
- Ramírez, W. (2023). Análisis de la gestión del talento humano en el contexto empresarial actual. *INNOVA Research Journal*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8939089>
- Reyes, J., Huilcapi, M., Montiel, P., Mora, J. y Naranjo, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias e Investigación*. <https://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/43>
- Sarmiento, L. (2020). *Reorganización administrativa y comportamiento organizacional en la alta gerencia en la empresa*. [Tesis de administración, Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/37102>
- Solís, L., & Burgos, I. (2023). Salario emocional en la satisfacción laboral de empleados de PYMES. Revisión bibliográfica. *Podio*. doi: <https://doi.org/10.31095/podium.2023.43.10>
- Soto, N. (2019). *Comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de postgrado de educación UNHEVAL 2019*. [Tesis de administración, Universidad de Huánuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2388>

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR
(PERIODO 2019-2022)**

**JOB SATISFACTION OF PUBLIC SERVANTS OF THE DECENTRALIZED
AUTONOMOUS GOVERNMENT OF CANTON BOLIVAR (2019-2022 PERIOD)**

María Dolores Macías Vera¹; Pablo Alexandre Loor Zambrano²

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López (Ecuador)1,2

maria.maciasve@espam.edu.ec¹, pablo.loor@espam.edu.ec²

María Dolores Macías Vera ¹ <https://orcid.org/0009-0003-9254-6528>

Pablo Alexandre Loor Zambrano ² <https://orcid.org/0000-0002-5213-732x>

Recibido: 2-jul-2024

Aceptado: 23-oct-2024

Código Clasificación: J28, I31, J48, L8

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad diagnosticar la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar en el periodo 2019-2022. La metodología empleada fue analítica - deductiva la cual se vinculó con la revisión bibliográfica de documentos y la aplicación de la investigación de campo, donde se aplicaron encuestas, cabe resaltar que estas mismas permitieron conocer los datos más relevantes. Estas encuestas fueron realizadas tomando en cuenta una muestra por conveniencia de 60 servidores públicos que laboraron en el periodo 2019-2022 y actualmente siguen desarrollándose en la institución, permitiendo conocer así una información auténtica, por lo que los resultados muestran una negativa satisfacción laboral dentro del GAD teniendo entre los resultados más relevantes la falta de comunicación, puesto de trabajo, motivación, capacitación y ambiente laboral incidiendo en la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía.

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

PALABRAS CLAVES: Satisfacción Laboral, Calidad, Servidores Públicos, Servicios.

ABSTRACT

The purpose of this study was to diagnose the job satisfaction of public servants of the Decentralized Autonomous Government of the Bolivar canton in the period 2019-2022. The methodology used was analytical - deductive which was linked to the literature review of documents and the application of field research, where surveys were applied, it should be noted that these surveys allowed to know the most relevant data. These surveys were conducted taking into account a convenience sample of 60 public servants who worked in the period 2019-2022 and currently continue to develop in the institution, thus allowing to know authentic information, so the results show a negative job satisfaction within the GAD having among the most relevant results the lack of communication, job, motivation, training, and work environment affecting the quality of services provided to citizens.

KEY WORDS: Job Satisfaction, Quality, Public Servants, Services.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral de los servidores públicos es un tema de vital importancia en el ámbito de la gestión pública, ya que impacta directamente en la calidad del servicio que se ofrece a la ciudadanía. En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Bolívar, entender los niveles de satisfacción de sus empleados se convierte en una herramienta clave para mejorar no solo el ambiente laboral, sino también la efectividad y eficiencia de las políticas públicas implementadas. La motivación y el compromiso de los servidores públicos son factores que influyen en su desempeño, lo que a su vez repercute en la percepción que la población tiene sobre la administración pública.

Justificar esta investigación es fundamental, ya que la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con la retención del talento humano, la reducción del ausentismo y la mejora en la productividad institucional. Al evaluar los factores que afectan la satisfacción de los servidores públicos del GAD Bolívar, se busca identificar áreas de oportunidad que permitan implementar estrategias efectivas para fortalecer el bienestar laboral y, por ende, la calidad del servicio ofrecido a la comunidad. En un contexto donde la confianza ciudadana en las instituciones es crucial, esta investigación se convierte en un aporte significativo para el desarrollo de políticas que promuevan un entorno laboral saludable y motivador.

Es importante destacar que, la aplicación de las encuestas a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Bolívar reveló diversas problemáticas que afectan su satisfacción laboral y, en consecuencia, su desarrollo y desempeño en el trabajo, de manera que entre los principales factores identificados se destacan el puesto de trabajo, la capacitación, la motivación, el ambiente laboral y la comunicación. Sin embargo, es importante señalar que, en términos de calidad del servicio, los servidores públicos expresaron un nivel de satisfacción positivo, permitiendo así a la institución tener una visión clara de las áreas que requieren atención para mejorar la experiencia laboral de estos profesionales.

Investigaciones previas han demostrado que un alto nivel de satisfacción laboral se traduce en una mayor motivación, compromiso y desempeño de los empleados, tal como lo muestran Gálvez et al. (2017), donde indican que la satisfacción laboral es de gran interés ya que se contribuye como un elemento importante dentro del comportamiento organizacional de toda empresa o entidad, en particular con sus condiciones de vida y trabajo, de manera que puede ser vista como un estado emocional de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de los servidores.

Por lo que, el mismo autor menciona que los empleados comprometidos encuentran su trabajo significativo, se sienten a gusto con su equipo y organización, y se esfuerzan por dar lo mejor de sí mismos, mientras que las personas que no están comprometidas con su trabajo dan su mínimo esfuerzo y son pocos productivos, lo cual puede significar un peligro para la organización ya que sus acciones tienden a dañarla, creando desconfianza y crisis constantemente. En virtud de esto, Farías et al. (2019), indican que entre uno de los factores que influyen en la satisfacción laboral en los servidores públicos dentro de las organizaciones e instituciones es el estrés, mismo que implica actitud y que a su vez se convierte en un factor que afecta la salud mental y física, el cual en muchas ocasiones se debe a la sobrecarga de trabajo.

De modo que, en Ecuador, según el INEC (2018) para el mes de marzo se anunció que el 28% de la población ecuatoriana padecía de insatisfacción laboral debido a los bajos ingresos, mínimas posibilidades de progresos, inestabilidad laboral y jornadas de trabajo extenso, de manera que los niveles más bajos corresponden a personas con educación primaria y secundaria y a los quintiles de menor recurso.

Por ello, Molina et al. (2018) señalan que cuando los servidores están satisfechos colaboran a sus compañeros de manera voluntaria, ayudan a la organización y respetan las reglas, por lo tanto, se enfatiza que cuando existe insatisfacción por parte de los servidores por lo general encuentran problemas en cada proceso o actividad que realizan. De manera que la implementación de actividades, cursos, seminarios, eventos o el involucramiento de los servidores en actividades

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

institucionales, permitirán fortalecer el potencial y las experiencias de los servidores, es decir se fomentará la práctica profesional, dando, así como resultados profesionales totalmente capacitados capaces de llevar sus procesos de una forma eficiente.

Es por ello que esta investigación se fundamenta en la necesidad de adaptar estos hallazgos al contexto específico del GAD Bolívar. Al identificar los factores que afectan la satisfacción laboral de sus servidores públicos, se pretende diseñar estrategias que fomenten un ambiente de trabajo favorable y, por ende, una mejora en la calidad del servicio ofrecido a la población.

Por esa razón, el objetivo de esta investigación consiste en diagnosticar la satisfacción laboral de los servidores públicos del GAD Bolívar, en la cual se lleva a cabo un diagnóstico mediante la aplicación de una encuesta a los servidores públicos que laboraron durante el periodo 2019-2022, con esto, se busca proporcionar información valiosa que permita a la administración del GAD Bolívar implementar políticas efectivas que fortalezcan el compromiso de sus empleados y, a su vez, optimicen la atención al ciudadano. Esta investigación, por lo tanto, no solo es pertinente, sino que también es esencial para el desarrollo de una gestión pública más eficiente y centrada en el bienestar tanto de los servidores como de la comunidad a la que sirven.

MARCO TEÓRICO

SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es un término que se utiliza para describir el grado de felicidad y satisfacción que experimenta una persona en relación a su trabajo, de manera que también se incluyen los aspectos emocionales cognitivos que una persona percibe en el mismo, el cual está influenciado por varios factores, entre ellos, el ambiente laboral, el salario, la oportunidad de crecimiento profesional, así como la calidad de las relaciones sociales en el lugar de trabajo. La satisfacción laboral es un factor clave para identificar el clima de trabajo, la productividad y la motivación en cualquier tipo de organización o institución (Castro et al., 2021).

De modo que, la satisfacción laboral también puede llegar a definirse como el grado de contento o bienestar que experimenta un individuo en relación con su trabajo y el entorno laboral en el que se desempeña, es por ello que desde una perspectiva técnica, implica la evaluación subjetiva de diversas dimensiones, como las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, la carga laboral, la remuneración, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional.

En América Latina, la satisfacción laboral es un tema que ha recibido poca atención por parte de los investigadores. Sin embargo, según Díaz y Albornoz (2019) en su investigación, mencionan que, en una revisión de artículos científicos sobre satisfacción laboral, se encontró que la mayoría de los estudios se realizaron en países de Europa, América Central y Occidente, siendo así, que, en América Latina, sólo se encontraron artículos de Chile y México. Pero según Pita y Varas (2018) en los últimos años, se ha incrementado el interés por la satisfacción laboral en América Latina, esto se debe a que los países de la región están experimentando un crecimiento económico y las empresas están buscando aumentar su productividad, por ello, necesitan contar con trabajadores satisfechos con su trabajo, que estén dispuestos a cumplir con sus funciones.

El mismo autor menciona que la satisfacción laboral es importante porque los empleados son el activo más valioso de una empresa. Un empleado satisfecho es más productivo, está más comprometido con su trabajo y es menos propenso a faltar, a dilatar sus tareas o a realizarlas de forma inadecuada.

De manera que, la satisfacción laboral se ha convertido en un tema de creciente importancia en el ámbito organizacional, especialmente en el sector público, donde el desempeño de los servidores tienen un impacto directo en la calidad del servicio que se ofrece a la ciudadanía, es por ello que los empleados que se sienten satisfechos con su trabajo tienden a ser más productivos, motivados y comprometidos, de modo que prestar atención a la satisfacción laboral no solo mejora el bienestar de los empleados, sino que también tiene un efecto multiplicador en la eficiencia y efectividad de la organización.

Por esto, Álvarez et al. (2019) mencionan que la satisfacción laboral en las instituciones es un elemento de suma importancia, siendo así que se convierte en un estado psicológico, mismo que varía según las características y personalidad del servidor público, de allí el interés de crear una cultura estratégica capaz de preocuparse por la satisfacción y que está en constante evaluación para medir la misma.

Es por ello, que motivar a la creación de una cultura organizacional que priorice la satisfacción laboral se convierte en un papel fundamental para el éxito a largo plazo de cualquier institución, especialmente en el ámbito del servicio público, ya que una cultura que se preocupa por el bienestar de sus empleados no solo contribuye a su satisfacción individual, sino que también fomenta un entorno colaborativo y positivo que beneficia a toda la organización, y a su vez ayuda a mejorar el clima organizacional.

La satisfacción laboral mide el grado de bienestar, estado emocional y sentimientos que una persona puede llegar a experimentar dentro de su trabajo sean estos positivos o negativos, mismos que se pueden apreciar desde su calidad de vida, clima organizacional, compromiso, lealtad, compañerismo, entre otros (Chiang et al., 2018). Por cuanto, un servidor satisfecho demuestra un mejor entusiasmo y una máxima motivación para cumplir los objetivos y metas, siendo así que crean estrategias sobre oportunidades que les permita fortalecer las actitudes y el comportamiento, y de esta manera poder crear una fuerza laboral que les lleve consigo a tener un alto nivel de satisfacción (Bernal y Flores, 2020).

Además medir la satisfacción laboral en una institución tiene como objetivo principal evaluar el bienestar y el compromiso de los empleados con su entorno laboral, mismo que a su vez busca identificar diversos factores que influyen en la percepción de los trabajadores sobre su trabajo y la organización en general, de modo que, entre uno de los aspectos clave que se pretende medir son las condiciones de trabajo, que evalúan si el entorno físico y los recursos disponibles son adecuados para realizar las tareas asignadas. Esto incluye la infraestructura, las herramientas necesarias y la ambientación del lugar de trabajo.

SERVIDOR PÚBLICO

Según Ley Orgánica del Servicio Público en el Título IV De la administración técnica del talento humano, Capítulo VI De la formación y la capacitación, sección cuarta Informes previos y efectos de la capacitación y formación, en el artículo 208 establece que, “una servidora/o de libre nombramiento o remoción se desplace a cumplir tareas oficiales de capacitación y/o actualización de conocimientos en reuniones, conferencias o visitas de observación dentro o fuera del país se le concederá comisión de servicios, viáticos, entre otros”.

En la Constitución de la República del Ecuador (2008), en el Título IV Participación y organización de poder, Capítulo séptimo Administración pública, Sección tercera Servidoras y servidores públicos, en el artículo 229 establece que “serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público”. Por lo que según López (2019) el servidor público es aquel que es designado con una función social teniendo una relación entre el Estado con la sociedad.

El mismo autor menciona que el máximo servidor público es el presidente (a) teniendo por menor al servidor del Estado, de modo que un servidor público puede llegar a ser electo, designado,

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

contratado o seleccionado recibiendo salarios del presupuesto público, mismos que son fundamentales para la sociedad en general ya que ofrecen servicios a beneficio de toda la ciudadanía sin distinción alguna, por esta razón es importante que estén en constante capacitación para que así brinden servicios de calidad y eficiencia.

De modo que, los servidores públicos podrían ser definidos como aquellas personas que trabajan en instituciones y organizaciones del sector público, desempeñando funciones esenciales para la administración y el funcionamiento del Estado. Este grupo incluye a una amplia variedad de profesionales, desde funcionarios gubernamentales y empleados de oficinas administrativas hasta agentes de seguridad, educadores y personal de salud, siendo así, que su labor es fundamental para garantizar la provisión de servicios y el cumplimiento de las políticas públicas, impactando directamente en la vida cotidiana de los ciudadanos.

Por su parte, Velaña (2019) menciona que el servidor público es aquel que ejecuta un cargo público donde ejercen derechos y cumplen obligaciones, por lo que el personal debe tener la preparación para poder llevar a cabo de manera correcta un cargo público y poder así cumplir con las necesidades de la ciudadanía, cuidando así los intereses de las instituciones. Es decir, que los servidores públicos son aquellos que de una manera u otra trabajan para una entidad del estado, ya sea a nivel local, estatal o federal, teniendo como función principal brindar servicios al público y garantizar así los interés y necesidades de la sociedad, siendo atendidos de manera eficiente y eficaz.

En definitiva, el servidor público es aquel que desempeña una función del estado, teniendo como responsabilidad trabajar por el bien común y mejorando la calidad de vida de la sociedad en general, brindando así un servicio honrado, ético, transparente ya sea en sus acciones o decisiones y sobre todo que su papel principal sea proteger y servir los intereses de la ciudadanía mediante políticas y prestaciones de servicios públicos.

METODOLOGÍA

La presente investigación se llevó a cabo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, situado en la intersección de las calles Chile y Victoria Avellán, en la parroquia Calceta, provincia de Manabí. Se utilizó una metodología analítico-sintética y bibliográfica, que facilitó la identificación de la problemática a investigar y permitió obtener información y datos sobre los factores que influyen en la satisfacción laboral de los servidores públicos.

Esta investigación tuvo un enfoque mixto, lo que implica la recolección de datos tanto cualitativos como cuantitativos. Esto a su vez permitió analizar las variables de satisfacción laboral y

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

servidores públicos a través de mediciones numéricas y análisis estadísticos, para ello, se utilizó una encuesta como herramienta de recolección de datos, dirigida a los servidores públicos que trabajaron en el GAD de Bolívar durante el periodo 2019-2022. Este enfoque integral no solo enriqueció la comprensión de la satisfacción laboral en este contexto, sino que también proporcionó una base sólida para proponer mejoras y estrategias que beneficien a los servidores públicos en el futuro.

Por su parte, la población del estudio estuvo compuesta por los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar. Para esta investigación, se seleccionó una muestra por conveniencia de 60 servidores que trabajaron durante el periodo 2019-2022 y que, en 2024, continúan desempeñando sus funciones en esta institución. A estos servidores se les aplicó una encuesta utilizando la herramienta Survey 123, lo que facilitó la tabulación de los resultados, de modo que este enfoque no solo permitió obtener datos precisos sobre la satisfacción laboral, sino que también proporcionó una perspectiva valiosa para identificar áreas de mejora en la gestión del personal.

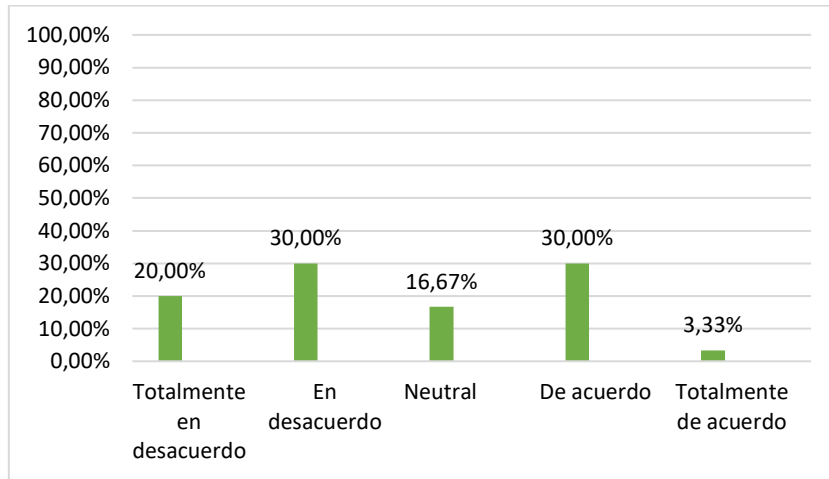
RESULTADOS

En el presente apartado, se abordarán los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Bolívar, mismos que ofrecen una visión detallada de la satisfacción laboral que se vivió en la institución, así como de las problemáticas que afectaron el desempeño y desarrollo de los empleados.

¿Los directores del área administrativa le informaban cómo se desarrollaban sus funciones?

Figura 1

Desarrollo de funciones

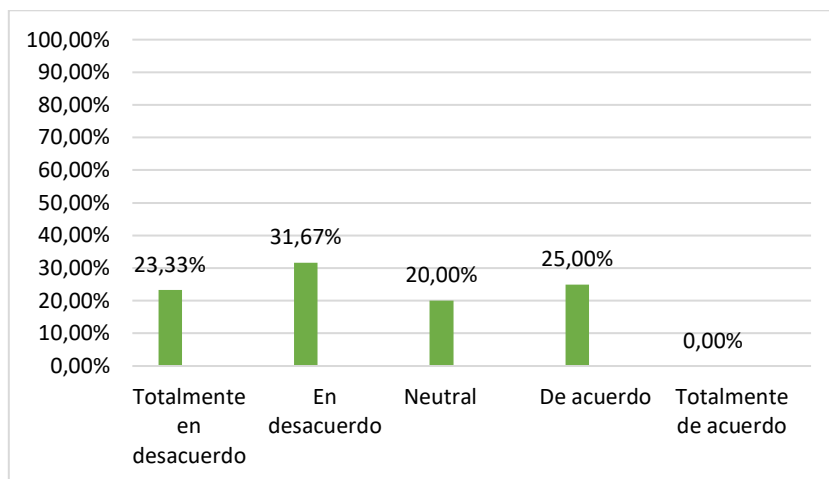


El 30% y 20% de los servidores públicos manifestaron que los directores del área administrativa no les brindaban información sobre la ejecución de sus funciones, por lo que expresaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente, por otro lado, el 30% y el 3,33% de los encuestados indicaron que si recibían orientaciones sobre cómo realizar sus funciones, las cuales en varias ocasiones eran proporcionadas por parte del jefe inmediato. Finalmente, el 16,67% de los encuestados mencionaron que pocas veces recibían esta información.

¿Tenía un adecuado entorno físico para desempeñar sus funciones?

Figura 2

Entorno físico para desempeñar las funciones



Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

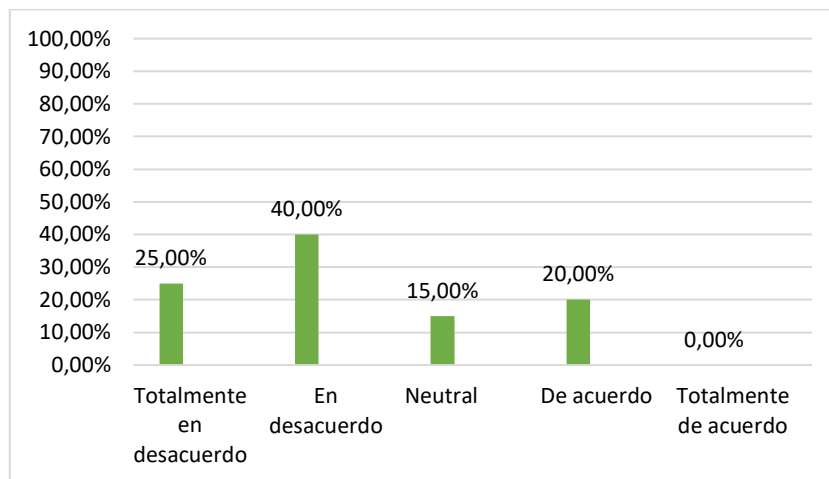
Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

El 23,33% y 31,67% de los servidores públicos encuestados mencionaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con el entorno físico en el que desempeñaban sus funciones, debido a que, en muchas ocasiones no contaban con el espacio suficiente para atender a los usuarios, lo que generó la falta de comodidad y privacidad para los servidores públicos, afectando la calidad del servicio que se brindaba. Por otro lado, un 25% de los encuestados se mostró de acuerdo con el espacio físico para laborar, mientras que un 20% manifestó que pocas veces se sentía insatisfecho por el lugar de trabajo.

¿La comunicación interna dentro de la institución se llevó a cabo correctamente?

Figura 3

Comunicación interna



Un 40% y 25% de los servidores públicos manifestaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la comunicación interna de la institución, debido a que, en muchas ocasiones no eran informados de las actividades que se realizaban dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, en las que participaban también los servidores. No obstante, un 20% indicó que la comunicación interna de la institución si se llevó a cabo de manera adecuada, mientras que un 15% expresó que no fue del todo correcta.

¿Recibió la capacitación necesaria para desempeñar correctamente sus actividades laborales?

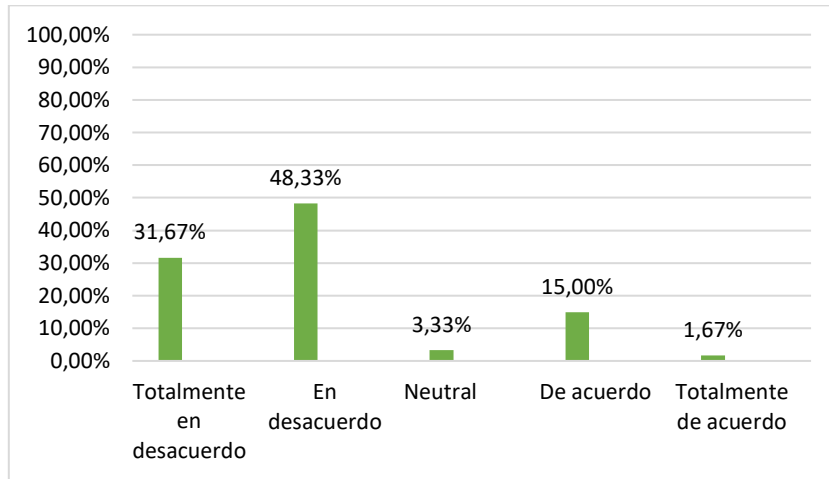
Figura 4

Capacitación para el buen desempeño de las funciones

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

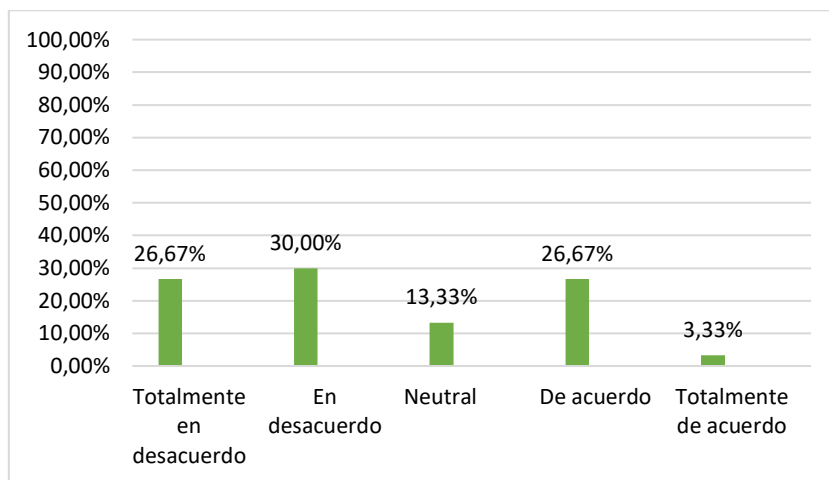


De los 60 encuestados, el 48,33% y 31,67% indicaron que estuvieron en desacuerdo y en total desacuerdo, debido a que nunca recibieron la capacitación necesaria para desarrollar correctamente sus actividades laborales, considerando que estas hubieran contribuido al crecimiento profesional y permitiéndoles brindar servicios con eficiencia y calidez a la ciudadanía. Mientras tanto, un 15% y 1,67% si recibieron la capacitación necesaria por parte de su jefe inmediato y compañeros para desarrollar sus funciones, y finalmente un 3,33% indicaron que rara vez eran capacitados.

¿Valoraban el trabajo que Usted realizaba en la institución?

Figura 5

Valoraban el trabajo realizado

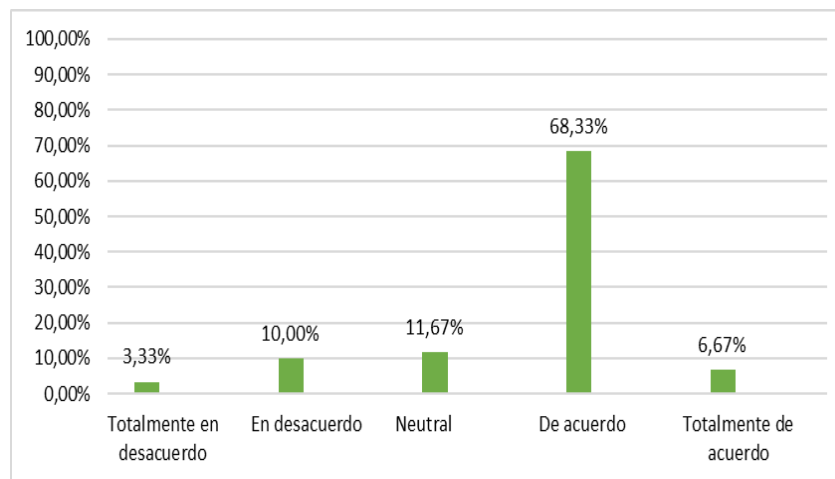


El 30% y 26,67% de los servidores mencionaron que la institución no valoraba el trabajo que ellos realizaban, de manera que en muchas ocasiones eran menospreciados y rechazados por la actividad que ejercían. Mientras que, un 26,67% y 3,33% indicaron que si valoraban el trabajo realizado dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, y un 13,33% sentían que rara vez reconocían el buen trabajo que ejecutaban.

¿Considera que la satisfacción laboral fue un factor importante para entregar un servicio de calidad?

Figura 6

Satisfacción laboral como un factor importante



Un 68,33% y 6,67% de los servidores públicos indicaron que, la satisfacción laboral que ellos tenían se convirtió en un factor importante para poder entregar un servicio de calidad, el cual permitió que los usuarios se fueran satisfechos por el servicio brindado, sin embargo, un 10% y 3,33% consideran que no influyó para que ellos puedan brindar un servicio eficiente y un 11,67% indican que en ciertas ocasiones puede llegar a incidir.

DISCUSIÓN

Dentro de los factores que más influyeron en la satisfacción laboral de los servidores públicos se determinó al puesto de trabajo con alto porcentaje, donde un 50% indicó que los directores del área administrativa no les informaban cómo se desarrollaban sus funciones convirtiéndose en un complejo desafío para ellos, mismo que en muchas ocasiones produjo disminución en la productividad, desmotivación y falta de compromiso. Por ello Villavicencio (2020) considera que

los servidores públicos, sus funciones y los principios que los rigen, en muchas ocasiones han sido objeto de debate y discusión.

Por otro lado, el ambiente que se vivía dentro de la institución no fue eficiente, por lo que un 61,67% de los servidores públicos respondieron estar desconformes, lo que provocó varios impactos negativos tanto en el bienestar laboral como en el desempeño institucional, la desmotivación personal, la falta de colaboración e impacto en la calidad de los servicios, es por ello que Martínez (2015) menciona que es importante crear un ambiente laboral favorable ya que permite que los empleados se sientan seguros, respetados, valorados y más motivados para trabajar con esfuerzo y alcanzar los objetivos de la institución.

Por otra parte, el 65% de los servidores públicos indicaron que la comunicación interna de la institución no fue oportuna, lo que afectó significativamente en la realización eficiente de las tareas asignadas, falta de coordinación entre los equipos y departamentos, duplicación de esfuerzos y conflictos, provocando una reducción en la eficiencia, efectividad y moral por parte de los servidores públicos, por lo cual, Cevallos et al. (2018) mencionan que es importante que exista comunicación interna, ya que se convierte en un proceso fundamental para el éxito de cualquier empresa, y a su vez en herramienta esencial para la coordinación de las actividades de los diferentes departamentos y para el logro de los objetivos organizacionales, por ello, es importante controlar y auditar la comunicación interna de manera periódica para garantizar su eficacia.

El 80% de los servidores públicos manifestaron que la falta de capacitaciones en la institución limitó a que pudieran desarrollar sus capacidades para adquirir nuevas habilidades, conocimiento y desarrollar de manera efectiva sus tareas, lo que provocó una falta de actualización de prácticas y tecnologías modernas afectando la calidad de los servicios ofrecidos y obstaculizando el progreso y la innovación dentro de la institución, además influyó en la motivación y desarrollo profesional de los mismos, de manera que Obando (2020) considera que la capacitación ayuda a preparar, desarrollar e integrar a los servidores en la institución, teniendo como objetivo principal brindarles los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desempeñarse de manera óptima en sus cargos actuales y futuros, y adaptarse a los cambios del entorno.

Con respecto a la motivación el 56,67% de los servidores públicos indicaron que el trabajo que ellos realizaban no era valorado en la institución, lo que trajo consigo diversos aspectos negativos en su desempeño y bienestar emocional, entre ellos la falta de compromiso en su trabajo, ya que no se sienten reconocidos por sus esfuerzos, mínimo interés en mejorar o innovar sus funciones, frustración y descontento, ambiente laboral tenso y poco colaborativo, por ello Vicuña (2018)

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

menciona que la valoración del trabajo de un colaborador es un factor clave para su desempeño, de modo que cuando la máxima autoridad, el jefe inmediato y sus compañeros destacan el valor del trabajo del colaborador y sus logros, se siente valorado y motivado, lo que da como resultado un mejor desempeño.

Finalmente, un 75% de los servidores públicos consideraron que la satisfacción laboral es un factor crucial para entregar un servicio de calidad, ya que la persona satisfecha se siente más motivada, comprometida y dispuesta a esforzarse por cumplir los objetivos, garantizando así la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios brindados tanto a la institución como a la ciudadanía en general, es por esto que Martillo (2018) menciona que la satisfacción laboral es un factor fundamental para el desarrollo y productividad de la institución, mismo que se ve reflejado en la satisfacción y lealtad de los usuarios.

CONCLUSIONES

En definitiva, la presente investigación revela un panorama complejo en la satisfacción laboral de los servidores públicos del GAD del cantón Bolívar del periodo 2019-2022, donde factores como la comunicación interna deficiente, la falta de reconocimiento del trabajo y la carencia de capacitaciones inciden negativamente en la productividad y el compromiso del personal, además la ineficacia del ambiente laboral y la ausencia de información por parte de los directores administrativos generan desmotivación y disminución en la eficiencia.

Se destaca la importancia de la satisfacción laboral como factor determinante en la entrega de un servicio público de calidad, reflejando la necesidad imperativa de abordar estas problemáticas mediante estrategias que promuevan un entorno laboral favorable, el reconocimiento del trabajo realizado y el acceso a oportunidades de capacitación.

En concreto, el presente estudio ha cumplido plenamente con el objetivo planteado, mismo que se logró a través de un análisis exhaustivo de los factores que influyen en la satisfacción laboral, de modo que estos hallazgos no solo proporcionan una comprensión clara del estado actual de la satisfacción laboral, sino que también ofrecen recomendaciones prácticas para mejorar el entorno laboral.

REFERENCIAS

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.
https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science
Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

- Álvarez, S., López, L. y Silva, N. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *Revista Podium* 35, 87-96.
http://scielo.senescyt.gov.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692019000200087
- Bernal, I. y Flores, A. (2020). Satisfacción laboral del capital humano en organizaciones del sector salud. *Revista Venezolana de Gerencia*. 25(4), 276-296.
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35192/37229>
- Castro, W., Luna, H. y Rueda, G. (2021). Satisfacción laboral de los docentes: un análisis desde los factores extrínsecos e intrínsecos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5) 190-201.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36439/39091>
- Cevallos, D., Moreno, C. y Cevallos, R. (2018). Importancia de la auditoría de comunicación interna en las organizaciones. *Revista Espacios*, 39(42), 39-37.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n42/a18v39n42p37.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador [Const.]. (20-oct.-2008).
https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Chiang, M., Riquelme, G. y Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Revista Ciencia y Trabajo*, 20(63) 178-186.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178
- Díaz, A. y Albornoz, B. (2019). *Detonantes de la satisfacción laboral en América Latina, en los diez últimos años: una revisión de la literatura científica* [Tesis de Administración, Universidad Privada del Norte].
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27633/Albornoz%20Marzano%20Victor%20Hugo_Diaz%20Lopez%20Andres%20Alfonso.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Farías, A., Macías, M. Zambrano, L. y Gómez, N. (2019). El ambiente de trabajo y su influencia en la satisfacción laboral como prevención del estrés en los empleados. *Revista Ciencias Técnicas y Aplicadas*, 7(9).
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2439>

- Gálvez, P., Grimaldi, M., Sánchez, A., Fernández, J. y García, J. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral: propiedad psicométrica de una escala de centros de fitness. *Revista de Psicología del Deporte*, 26(4), 104-109. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=235152047019>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2018). *Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/>
- Ley Orgánica de Servicio Público [LOSEP]. Art. 208-23. (No. 0, 2020). *Servidoras y servidores públicos. (19 de mayo del 2017)*. https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf
- López, F. (10 de abril de 2019). El servidor público. *El Telégrafo*. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/articulist/15/el-servidor-publico>
- Martillo, J. (2018). *Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A.* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9870/1/T-UCSG-POS-MAE-162.pdf>
- Martínez, M. (2015). Enfoques conceptuales sobre ambiente laboral y desempeño docente. *Revista de ciencias de la educación*, 1(7). http://www.ice.uabjo.mx/media/15/2017/04/Art7_3.pdf
- Molina, J., Pérez, A., Salazar, G. y Larrañaga, A. (2018). Análisis de la obanda de vida laboral y competitividad en la empresa de servicios públicos. *Revista 3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 7(2), 44-67. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/05/ART3.pdf>
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria. *Revista ECA Sinergia*, 11(2), 166-173. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588563773012/html/>
- Pita, M. y Varas, M. (2018). *Satisfacción laboral en Latinoamérica en los últimos 5 años: una revisión de la literatura científica* [Tesis de Administración, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21346/Pita%20Beramatos%2c%20Melisa.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

- Velaña, B. (2019). La afectación del derecho al trabajo de los servidores públicos ocasionado por los contratos ocasionales en el Ecuador. *Revista Boletín de Coyuntura*, (22), 20-23
<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/720/694>
- Villavicencio, L. (2020). Régimen laboral de las empresas públicas ecuatorianas. *Revista de la Facultad de Jurisprudencia*, 7, 366-404.
<https://www.redalyc.org/journal/6002/600263428008/html/>
- Vicuña, D. (2018). *Análisis de la satisfacción laboral interna en empresas públicas: aplicación a la empresa etapa EP* [Tesis de Administración, Universidad Politécnica Salesiana].
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15607/1/UPS-CT007673.pdf>

**M BANKING: COMPORTAMIENTO AMBIENTAL, FACTORES DE
PERSONALIDAD Y HABILIDADES DE LOS CENTENNIALS ECUATORIANOS**

**M BANKING: ENVIRONMENTAL BEHAVIOR, PERSONALITY FACTORS AND
SKILLS OF ECUADORIAN CENTENNIALS**

Gisselle Stefanía Campoverde Orellana¹; Dr. Lorenzo Bonisoli²

Universidad Técnica de Machala, Machala, El Oro, Ecuador.

gcampoever4@utmachala.edu.ec¹; lbomisoli@utmachala.edu.ec²

Gisselle Campoverde¹ <https://orcid.org/0009-0001-8828-4874>

Lorenzo Bonisoli² <https://orcid.org/0000-0003-3336-5658>

Recibido:1-ago-24

Aceptado:16-oct-24

Código Clasificación JEL: G21, C83, D91, I21

Resumen

Este estudio investiga cómo los resultados ambientales percibidos, habilidades financieras, alfabetización digital e innovación influyen en la adopción del m-banking. Utilizando un enfoque cuantitativo y exploratorio, se analizó a 284 centennials en Ecuador mediante un cuestionario estructurado en Google Forms, evaluado en una escala Likert de 7 puntos. El análisis con el modelo de ecuaciones estructurales PLS-SEM mostró que la mayoría de los factores afectan indirectamente la adopción del m-banking, excepto las habilidades financieras, que no son determinantes. Estos hallazgos son cruciales para las instituciones financieras, permitiéndoles desarrollar aplicaciones más efectivas, y para los investigadores del sector financiero ecuatoriano, que pueden explorar estrategias para mejorar la aceptación de servicios financieros basadas en el comportamiento ambiental, habilidades y personalidad de los usuarios.

Palabras clave: Adopción del m-banking, Método Cuantitativo, Comportamiento del Usuario, Alfabetización Digital del Usuario.

Abstract

This study investigates how perceived environmental outcomes, financial skills, digital literacy and innovation influence m-banking adoption. Using a quantitative and exploratory approach, 284 millennials in Ecuador were surveyed using a structured questionnaire in Google Forms, evaluated on a 7-point Likert scale. Analysis with PLS-SEM structural equation modeling showed that most factors indirectly affect m-banking adoption, except for financial skills, which are not determinant. These findings are crucial for financial institutions, allowing them to develop more effective applications, and for researchers in the Ecuadorian financial sector, who can explore strategies to improve the acceptance of financial services based on users' environmental behavior, skills and personality.

Keywords: Adoption of m-banking, Quantitative Method, User Behavior, User Digital Literacy.

Introducción

A lo largo del tiempo la digitalización ha cambiado diferentes aspectos de la vida cotidiana. Actividades como conseguir un taxi, reservar un hotel y pedir comida ahora son considerablemente más fáciles gracias a las aplicaciones móviles, las redes sociales e incluso a dispositivos tecnológicos especializados. Esta evolución abre un panorama de nuevas oportunidades, dado que se desarrollan productos y servicios orientados a satisfacer las necesidades del consumidor actual (Sánchez, 2019). En la actualidad, el 78% de la población mundial mayor de diez años posee un teléfono inteligente, y a nivel global, los usuarios de estos dispositivos superan en número a los usuarios de internet (Naciones Unidas, 2023).

Ante el avance de la tecnología el sector financiero ha encontrado la oportunidad de optimizar sus operaciones y ampliar su alcance a través de la creación de métodos portátiles y digitales (Alsmadi et al., 2022). Uno de estos métodos es el m-banking, un servicio financiero online disponible para el consumidor en cualquier momento y hora a través de un dispositivo móvil (Jaride y Taqi, 2021). Si inicialmente el m-banking era considerado como un servicio adicional ofertado por el sector financiero, en los últimos años, se ha posicionado como un requisito básico que todas entidades deben ofrecer a sus clientes, integrando constantemente nuevas funcionalidades. En consecuencia, pasó de ser un elemento ganador ofertado por pocas instituciones a ser un elemento calificador necesario para cualquier entidad financiera de la industria.

El m-banking constituye su ventaja competitiva al ejecutar operaciones sencillas como pagos, transferencias, consultar saldos y aperturas de cuentas sin acudir a sucursales físicas (Ataya y Ali,

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

2019; Naruetharadhol et al., 2021). Estas funcionalidades resaltan su capacidad ecológica, debido a que los servicios digitales sostenibles contribuyen en primera instancia a la disminución de recursos materiales, como papel o derivados. En segundo lugar, reduce las emisiones de carbono porque evita el movimiento de las personas hasta los institutos financieros. Finalmente, facilita el acceso a servicios financieros para grupos sociales vulnerables como: trabajadores agrícolas, obreros de la industria incluso residentes en lugares remotos como pueblos lejanos. Por estos motivos, este sistema se constituye como una tecnología limpia, acorde a las tendencias de conciencia ambiental propias del consumidor actual (Naruetharadhol et al., 2021).

A pesar de que las tecnologías digitales están cada vez más presentes en la vida diaria de los jóvenes, en el contexto ecuatoriano todavía no hay una clara difusión del m-banking entre los centennials. Se estima que, de 12,4 millones de ecuatorianos solo un 0,7 % usan internet para servicios como la banca digital (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2023). Por esta razón, es importante analizar los aspectos que más influyen en la adopción de esta herramienta. Entre estos, el primer aspecto que se analiza es el ambiental, con la conciencia de que el producto sea sostenible, en segundo lugar, el aspecto relativo a habilidad financiera define la autonomía del usuario de gestionar de forma eficiente sus recursos (Ullah et al., 2022). La alfabetización digital le permite al usuario adaptarse a su medio y aprovechar las ventajas de nuevos productos tecnológicos a medida de las habilidades que adquiere para comprender las funciones de dispositivos y sistemas.

De hecho, las necesidades y el estilo de vida de los usuarios cambian constantemente y buscan continuamente alternativas nuevas dando lugar a la innovación del usuario. Por lo tanto, el problema de esta investigación se centra en investigar la intención de adopción del m-banking a través de los resultados ambientales percibidos por el individuo, habilidades financieras, alfabetización digital, su optimismo e innovación. En consecuencia, dentro de este estudio se analiza al m-banking en función de 4 elementos: producto ecológico, financiero, digital e innovador a través de las variables antes propuestas.

Dado que no existen estudios previos que aborden de forma integral estos cuatro elementos, esta investigación busca llenar este vacío en la literatura y proporcionar una herramienta conceptual para entender mejor los factores que influyen en la adopción del m-banking. Por lo tanto, el objetivo de este estudio consiste en desarrollar un modelo teórico que considere los resultados ambientales percibidos, habilidades financieras, alfabetización digital, optimismo e innovación, como una herramienta conceptual para analizar la intención de adopción de esta tecnología. Si bien la literatura ofrece diversas herramientas para medir la aceptación de la tecnología, el Modelo de Aceptación de la Tecnología (TAM) propuesto por Davis (1989), se posiciona como el enfoque

más utilizado (Albero et al., 2017). Por lo tanto, este estudio utilizará el modelo TAM como punto de vista para interpretar los efectos de los aspectos de los resultados ambientales percibidos, habilidades financieras, alfabetización digital e innovación del usuario y su relación con la intención de adopción del m-banking.

Los resultados de la presente investigación son de primaria importancia para dos sujetos en particular: en primer lugar, para las instituciones financieras que gracias a los resultados podrían orientar la mejora continua de aplicaciones siempre más completas para interactuar de forma eficaz con los usuarios; en segundo lugar, a los investigadores del sector financiero ecuatoriano que podrían profundizar diferentes estrategias para la aceptación de este importante instrumento financiero digital.

Revisión Teórica

Intención de adopción de m-banking

En el contexto del m-banking, la variable intención de adopción del m-banking (IA) mide la voluntad del consumidor de asumir las nuevas tecnologías (Saif et al., 2022). Para medir esta variable, las diversas teorías que estudian la adopción de nuevas tecnologías han analizado los principales factores capaces de influenciar la intención de adopción del m-banking (Le et al., 2020). Entre estos factores, la facilidad percibida del usuario al utilizar la banca móvil representa un elemento clave, ya que, al percibir como sencilla la aplicación, el usuario se motiva a utilizarla (Le et al., 2020). Además, otro elemento clave es la utilidad que el cliente percibe en esta tecnología, permitiéndole, por ejemplo, de evitar las pérdidas de tiempo al realizar trámites bancarios de manera presencial (Usman et al., 2020). Finalmente, es necesario enfatizar como el conocimiento que el usuario tiene de los procesos y productos bancarios en conjunto con una actitud positiva hacia las innovaciones tecnológicas, influyen de forma significativa en la adopción del m-banking (Shankar y Rishi, 2020). También A. Rehman et al. (2021) consideran como antecedente de esta tecnología al desarrollo de un comportamiento proambiental a partir de la preocupación del consumidor por contribuir a la sostenibilidad de la sociedad al percibirla como más limpia. En este sentido, se argumenta que la adopción del m-banking no solo responde a factores de conveniencia y facilidad de uso, sino que también refleja una tendencia creciente hacia una mayor conciencia ambiental por parte de los usuarios. Se concluye en que, la percepción del usuario con respecto a las instituciones bancarias mejora cuando percibe ahorro de tiempo y recursos al resolver sus necesidades financieras. A la vez que esta tecnología contribuye a una actitud ambiental positiva del consumidor.

Facilidad de uso percibida

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

La variable facilidad de uso (FUP) se define como el aspecto que mide el nivel de sencillez que percibe el consumidor al operar un sistema digital (Arora y Sahney, 2018). Se ha estudiado a esta variable a través de teorías para motivar al consumidor a adoptar nuevos sistemas (Taherdoost, 2018; Hoang et al., 2021). No obstante, cuando el individuo no percibe esta facilidad comienza a buscar otra alternativa que no le demande de mucho esfuerzo para aprender una tecnología (Aldammagh et al., 2021). Por lo que, en el contexto del m-banking se analiza a la variable facilidad de uso a través de la efectividad de las funciones de la banca para adaptarse a las condiciones del entorno del consumidor (Quintero et al., 2022). Por consiguiente, cuando el consumidor percibe como más simple el manejo de la interfaz, más se motiva a usarla y más altas son las probabilidades de este de adoptar el m-banking. Además, la facilidad de uso percibida busca en el usuario optimizar su enfoque, desempeño y eficiencia financiera a través de la variedad de alternativas que brinda la banca móvil (Muñoz-Leiva et al., 2017). Es posible argumentar que esta generación valora la simplicidad y la fluidez de la experiencia, lo que aumenta su disposición a adoptar el m-banking como herramienta principal para la gestión de sus finanzas personales en un contexto de constante innovación digital. En conclusión, la variable facilidad de uso percibida influye en la decisión del consumidor de adoptar un nuevo sistema para optimizar sus gestiones financieras sin dificultad. Establecidos los argumentos, se desglosa la siguiente hipótesis:

H1: La facilidad de uso percibida del usuario influye en la intención de adoptar el m-banking.

Utilidad percibida

Según Camilleri & Falzon (2021) la variable utilidad percibida (UP) se detalla como la creencia del consumidor de que un sistema aumentará su productividad. Mientras más intuitivo sea el sistema, el consumidor lo percibirá como más útil. En la literatura, esta variable ha permitido analizar la voluntad del consumidor de usar tecnologías innovadoras (Zhillan Sabtina Syawali et al., 2023). Además, la utilidad percibida media la relación entre la adopción de una tecnología y aquellos modelos que estudian factores presentes en el conocimiento del consumidor sobre el uso de esa tecnología (Quintero et al., 2022). En el m-banking, esta variable es definida como el grado en el que el usuario considera este instrumento le ayudará eficientemente en sus actividades financieras (Akhter et al., 2020). Asimismo, Al Khasawneh (2015) expone que la utilidad percibida para la adopción de la banca móvil en los consumidores con dispositivos móviles es más elevada que otros consumidores que no los poseen. Se plantea que la percepción de utilidad va más allá de los beneficios funcionales y se extiende al valor agregado que el m-banking ofrece a los consumidores. En definitiva, el sector financiero se ha adaptado al estilo de vida del

consumidor actual al abordar la utilidad del m-banking para su conveniencia. Por ello, se declara la siguiente hipótesis:

H2: La utilidad percibida del usuario influye en la intención de adoptar el m-banking.

Resultados Ambientales Percibidos

La variable resultados ambientales percibidos (PEO) se define como la percepción del consumidor sobre los productos, servicios y prácticas sostenibles de las instituciones (Taneja y Ali, 2021; Nair & Rajendran, 2024). Cuando las empresas adoptan un enfoque de sostenibilidad, incentivan en los usuarios el compromiso de apoyar iniciativas que beneficien al medio ambiente. Debido a esto, los consumidores tienden a utilizar productos o servicios que contribuyen al medio ambiente, como el m-banking. Los usuarios pueden notar que los servicios basados en tecnologías sostenibles ofrecen más beneficios ambientales que los servicios tradicionales, ya que reducen significativamente el consumo de papel y energía, en beneficio del entorno ambiental. Si los usuarios perciben que la banca móvil reduce la contaminación, es más probable que la consideren una herramienta útil para proteger el medio ambiente (Afridi et al., 2023). Por esta razón, se plantea la siguiente hipótesis:

H3: Los resultados ambientales percibidos influyen en la utilidad percibida del usuario.

Habilidades financieras

La variable habilidades financieras (HF) consiste en todas aquellas capacidades adquiridas por el consumidor a través de la educación financiera para tomar decisiones en sus finanzas diarias (Hasan et al., 2021). En la literatura, esta variable ha sido utilizada para conocer cómo las habilidades financieras del consumidor impactan en el uso de un servicio digital (Long et al., 2023). Por lo que, la constante educación sobre habilidades financieras enriquece la certeza del usuario de gestionar mejor sus fondos (Ullah et al., 2022). En el contexto del m-banking, una mayor cultura financiera aumenta las posibilidades de la población de adoptar esta tecnología porque puede comprenderla (Jünger y Mietzner, 2020; Yoshino et al., 2020). Además, el consumidor adquiere constantemente nuevas habilidades financieras acorde al conocimiento que aprende. El conocimiento financiero aprendido puede ser por observación del entorno, instruirse de otras personas o por ejecución propia (Ullah et al., 2022). En consecuencia, estas habilidades empoderan al usuario permitiéndole tener un mayor control sobre sus finanzas dentro del entorno digital actual y cotidiano. Por esta razón, el usuario encuentra la facilidad de estas herramientas al ejecutar operaciones financieras en el móvil a su alcance (Fall et al., 2020). De esta manera, se propone la siguiente hipótesis:

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

H4: Las habilidades financieras influyen en la facilidad de uso percibida del usuario.

Alfabetización Digital

La variable de alfabetización digital (AD) se define como el nivel de habilidades tecnológicas que un individuo posee. En la literatura, se ha demostrado como estas habilidades son un antecedente necesario en la adopción de tecnologías específicas. En un mundo en donde la tecnología ha penetrado en todos los aspectos de la cotidianidad, la habilidad tecnológica es un aspecto necesario para el desarrollo socioeconómico de los ciudadanos (Bejaković y Mrnjavac, 2020). Por ende, habilidad y acceso a la tecnología, son elementos vitales en explorar importantes áreas todavía subexplotadas relacionadas al vivir de cada día; por ejemplo, algunos estudios han demostrado que las personas que poseen habilidades tecnológicas utilizan los sistemas digitales mucho mejor de cuanto lo hagan las personas con menos habilidades (Ullah et al., 2022). En el m-banking, la alfabetización digital precedida por habilidades digitales es importante porque el usuario se vuelve detallista al entender toda la disponibilidad de opciones que abarca la banca móvil y así utilizarlas eficientemente. Además, el usuario con mayores habilidades digitales percibe una mayor facilidad al resolver inconvenientes utilizando las aplicaciones del m-banking (Adamek y Solarz, 2020). A diferencia de una menor habilidad digital, la cual limita el interés del usuario de usar el m-banking y la define como complicada. La alfabetización digital mide el nivel de dominio de los medios digitales que el usuario posee. Si la persona tiene este tipo de dominio, es más probable que perciba a la banca móvil como un instrumento fácil y por ende se formula la siguiente hipótesis:

H5: La alfabetización digital influye en la facilidad de uso percibida del usuario.

Optimismo

La variable optimismo (OP) se define como la actitud positiva y esperanzadora del consumidor ante situaciones de incertidumbre, basada en la creencia de que las cosas se desarrollarán de la mejor manera (Scheier y Carver, 1985). El optimismo facilita que los usuarios identifiquen y valoren potenciales ventajas y beneficios que ofrecen nuevos productos o servicios (Santos et al., 2022). En el sector financiero, una perspectiva positiva hacia la banca móvil lleva a los usuarios a considerarla una herramienta efectiva, ya que sus funcionalidades simplifican la gestión de situaciones financieras complejas, reduciendo el esfuerzo necesario (Acheampong et al., 2017; Jünger y Mietzner, 2020). Por lo tanto, el optimismo predispone a los usuarios a buscar y aprovechar oportunidades para facilitar la gestión de sus finanzas. En consecuencia, se plantea la siguiente hipótesis:

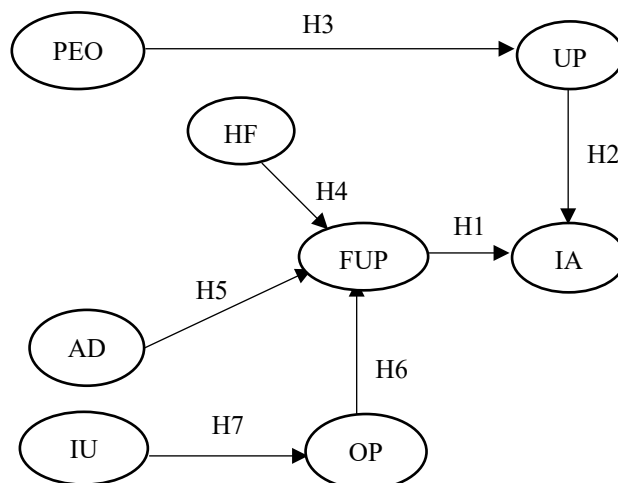
H6: El optimismo influye en la facilidad de uso percibida del usuario en el m-banking.

Innovación del usuario

Para conceptualizar la variable innovación del usuario (IU) Rogers (1983) plantea que esta variable se presenta cuando el consumidor capta eficientemente ideas novedosas llevadas a cabo en un producto o servicio. En la revisión de la literatura varios autores estudian a esta variable desde su capacidad para cambiar el comportamiento respecto a la adopción de una tecnología (Kim et al., 2021). En el m-banking las modalidades de transacciones, pago y actividades del sector financiero se encuentran en constante evolución debido a la tecnología, por lo que, las TIC como la inteligencia artificial, los macrodatos y las redes sociales mueven a los bancos por Internet (C. Yoon y Lim, 2021). Gracias a estas herramientas, la interactividad de los entornos digitales despierta el entusiasmo de los consumidores por explorar una nueva tecnología (Shankar, 2021). Los consumidores con una alta disposición hacia la innovación suelen ser más optimistas sobre las nuevas tecnologías, como la banca móvil, al reconocer sus ventajas y beneficios. En contraste, aquellos menos innovadores, que están menos familiarizados con estas tecnologías, tienden a mostrar menos entusiasmo y optimismo hacia su adopción (Shankar y Jain, 2021). Además, Ngoc Thang y Anh Tuan (2020) argumentan que mientras el usuario más conoce sobre la innovación dentro de su entorno toma una actitud positiva debido al desarrollo de más oportunidades para solucionar inconvenientes financieros. Por lo tanto, se sugiere que los consumidores más innovadores pueden percibir a la banca móvil como una oportunidad atractiva y beneficiosa en un entorno de constante cambio. Esta perspectiva lleva a la siguiente hipótesis:

H7: La innovación del usuario influye en optimismo del individuo.

Figura 1
Modelo Teórico



Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Nota. PEO = “Resultados Ambientales Percibidos”, HF = “Habilidades Financieras”, AD = “Alfabetización Digital”, IU = “Innovación del Usuario”, UP = “Utilidad Percibida”, FUP = “Facilidad de Uso Percibida”, OP = “Optimismo”, IA = “Intención de Adoptar el m-banking”. Elaboración propia.

Metodología

El presente estudio es de tipo empírico y adopta un enfoque cuantitativo no experimental. El alcance de esta investigación será de tipo exploratorio con el propósito de analizar el comportamiento ambiental, factores de personalidad y habilidades del usuario para la adopción del m-banking en Ecuador. La muestra del estudio será no probabilística y se seleccionará mediante un muestreo de conveniencia debido a que la población ecuatoriana es muy amplia y existen restricciones de tiempo y presupuesto tal como la literatura indica (S. U. Rehman et al., 2023; Sun et al., 2022). Además, se empleará un enfoque de bola de nieve direccionada a la población centennials ecuatorianos para reducir la amplitud de la muestra y facilitar la identificación de participantes, enfocándose en personas con conocimientos previos sobre m-banking. Este tipo de muestreo permite que los participantes recluten a otros miembros de su red personal, lo que resulta útil cuando es difícil identificar a los sujetos de estudio (Makwana et al., 2023). La regla de oro establecida por (Garver y Mentzer, 1999; Hoelter, 1983) indica que el tamaño crítico de una muestra de 200 observaciones es adecuado para dar un parámetro estable y realizar las estimaciones de los resultados con suficiente poder para testar el modelo. Además, esta técnica se encuentra respaldada por la literatura de Collier (2020). El instrumento empleado para la ejecución de esta investigación se creó en la revisión de la literatura y se divide en dos partes. En la primera parte se presenta un cuestionario estructurado por cinco preguntas descriptivas (género, edad, ingresos familiares, ocupación) mientras que en la Tabla 1 se presenta la segunda parte que incluye 44 indicadores esenciales correspondientes a las variables de este estudio validado a través de la modalidad de entrevistas semiestructuradas a un panel de expertos. El instrumento fue distribuido a través de WhatsApp a centennials ecuatorianos, quienes a su vez lo compartieron con sus contactos. La evaluación de cada ítem se realiza utilizando una escala de Likert de 7 puntos, que va desde "*Totalmente en desacuerdo*" (7) hasta "*Totalmente de acuerdo*" (1), a través de un formulario en línea desarrollado en Google Forms. La técnica empleada para el análisis de resultados se basa en el modelo de ecuaciones estructurales (PLS-SEM) para la cuantificación de datos de variables de índole cualitativa. Dentro de esta investigación se obtuvieron 284 respuestas válidas. En la Tabla 2 se puede observar que la distribución de este estudio muestra un equilibrio entre ambos géneros, con un 54,46% de mujeres y un 47,54% de hombres. En cuanto a la edad, predominan las personas de 19 a 23 años, representando el 50,35% del total de la muestra. En el apartado de ingresos familiares el 39,79% de los encuestados tiene

ingresos menores a \$460. En cuanto a la ocupación, la mayoría de los encuestados son estudiantes, con un 46.83%.

Tabla 1
Escalas utilizadas en el estudio

Variable	Indicadores	Fuentes
IA - Intención de Adopción del m- banking	IA1 -Tengo la intención de utilizar pagos/banca móvil en los próximos meses.	(Ullah et al., 2022)
	IA2 - Predigo que usaría pagos/banca móvil en los próximos meses.	
	IA3 - Planeo utilizar pagos/banca móvil en los próximos meses.	
	IA4 - Interactuar con mi cuenta financiera a través de pago/banca móvil es algo que haría.	
FUP - Facilidad de Uso Percibida	FUP1 - Los pagos/bancas móviles son fáciles de usar.	(Ullah et al., 2022)
	FUP2 - Los pagos/bancas móviles resuelven todos mis pagos móviles/transacciones bancarias y me ahorran mucho tiempo.	
	FUP3 - Usar pagos/bancos móviles fácilmente para mis cosas es importante para mí	
	FUP4 - Puedo acceder fácilmente a todas las transacciones en pago/banca móvil	
UP - Utilidad Percibida	UP1: El sistema bancario de pago móvil es un modo de pago útil	(Ullah et al., 2022)
	UP2: El uso de un sistema de pago/banca móvil facilita la gestión de los pagos	
	UP3: Un sistema bancario de pago móvil permite el uso rápido de aplicaciones móviles (por ejemplo, compra de entradas, uso de cupones móviles, etc.).	
	UP4: Creo que un sistema de pago/banca móvil mejora mis decisiones de consumo (proporcionando flexibilidad, velocidad, etc.)	
AD - Alfabetización Digital	AD1 - Sé cómo resolver mis propios problemas técnicos.	(Ullah et al., 2022)
	AD2 - Puedo aprender nuevas tecnologías fácilmente.	
	AD3 - Me mantengo al día con las tecnologías importantes.	
	AD4 - Conozco muchas tecnologías diferentes.	
	AD5 - Tengo las habilidades técnicas que necesito para usar las TIC para aprender y crear artefactos (por ejemplo, presentaciones, historias digitales, wikis, blogs) que demuestren mi comprensión de lo que he aprendido.	
	AD6 - Tengo buenas habilidades TIC.	

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

	AD7 - Tengo confianza en mis habilidades de búsqueda y evaluación con respecto a la obtención de información de la web.	
HF - Habilidades Financieras	HF1 - Sé tomar decisiones financieras complejas.	(Ullah et al., 2022)
	HF2 - Soy capaz de tomar buenas decisiones financieras que son nuevas para mí	
	HF3 - Sé cómo conseguir que yo mismo cumpla mis propósitos financieros	
	HF4 - Soy capaz de reconocer una buena inversión financiera	
	HF5 - Sé cómo evitar gastar demasiado	
	HF6 - Sé cómo podría ahorrar yo mismo	
	HF7 - Sé dónde encontrar el consejo que necesito para tomar decisiones relacionadas con el dinero	
	HF8 - Sé cuándo no tengo suficiente información para tomar una buena decisión con mi dinero	
	HF9 - Sé cuándo necesito consejo sobre mi dinero	
	HF10 - Me cuesta entender la información financiera	
IU - Innovación del usuario	IU1 - Cuando oía hablar de un producto nuevo, lo probaba.	Hoang et al., 2021)
	IU2 - Normalmente soy el pionero en probar un nuevo producto.	
	IU3 - Siempre estoy buscando nuevas ideas y experiencias.	(Shankar , 2021)
	IU4 - No prefiero una forma de vida rutinaria a una impredecible y llena de cambios.	
	IU5 - Me gusta conocer gente que tiene nuevas ideas.	
OP - Optimismo	OP1 - La tecnología me da más control sobre mi vida diaria	(Eren, 2022)
	OP2 - Los productos y servicios que utilizan las últimas tecnologías son mucho más cómodos de usar.	
	OP3 - Me gusta la idea de hacer negocios a través de la tecnología porque no estoy limitado a los medios habituales.	
	OP4 - Disfruto usando el pago móvil mediante la banca móvil	
	OP5 - La experiencia de utilizar el pago móvil con la banca móvil fue interesante	
	OP6 - Estoy contento con la experiencia de utilizar el pago móvil con la banca móvil	
PEO - Resultados	PEO1 - El uso de tecnologías sostenibles por parte de los bancos son realmente respetuosas con el medio ambiente.	

Ambientales percibidos	PEO2 - El uso de servicios ambientalmente sostenibles ayudará a reducir la contaminación debida a menor consumo de papel y energía.	(Taneja y Ali, 2021)
	PEO3 - Utilizar servicios ambientalmente sostenibles ayudará a proteger el medio ambiente.	
	PEO4 - El uso de servicios basados en tecnología sostenible tiene más beneficios ambientales en comparación con los servicios bancarios tradicionales.	

Nota. Elaboración Propia

Tabla 2

Datos demográficos

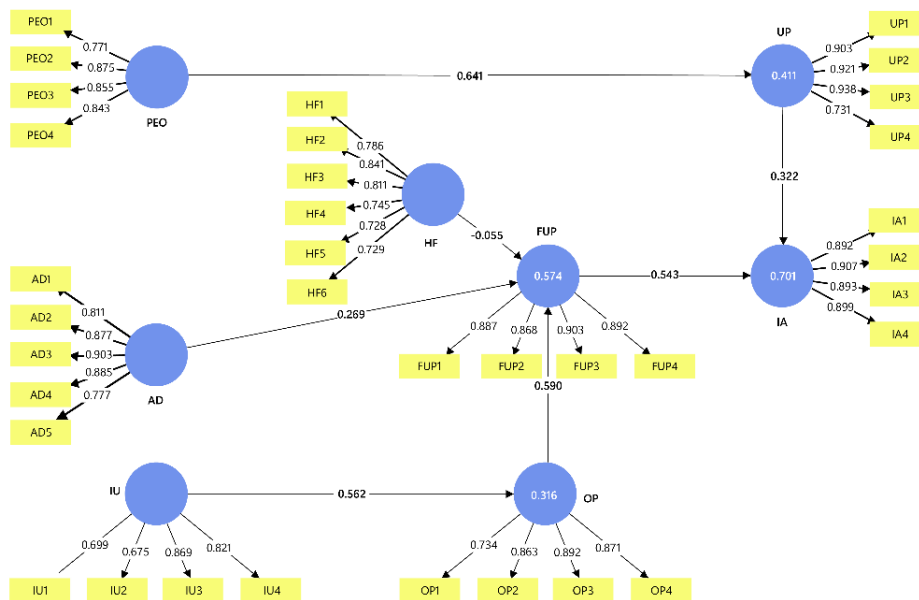
Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	149	52,46%
Masculino	135	47,54%
Total	284	100%
Edad	Frecuencia	Porcentaje
15 - 18	24	8,45%
19 - 23	143	50,35%
24 - 26	51	17,96%
27 - 30	27	9,51%
Más de 30	39	13,73%
Total	284	100%
Ingresos familiares	Frecuencia	Porcentaje
Hasta \$460	113	39,79%
De \$461 hasta \$900	105	36,97%
De \$901 hasta \$1800	45	15,85%
De \$1801 hasta \$2500	17	5,99%
Más de \$2500	4	1,41%
Total	284	100%
Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Estudiante	133	46,83%
Estudiante y empleado a tiempo parcial	51	17,96%
Empleado a tiempo completo	47	16,55%
Trabajador independiente	31	10,92%
Ama de casa	10	3,52%

Otro	12	4,23%
Total	284	100,00%

Nota. Elaboración Propia

Análisis de resultados

Figura 2
Resultados del modelo teórico



Nota. Elaboración Propia

Antes de analizar el modelo de ecuaciones estructurales, es fundamental interpretar el modelo de medición para evaluar la calidad de la relación entre los constructos y sus respectivas variables (Blacio Guañuna y Bonisoli, 2023). En este contexto, se identifican tres tipos de variables en el modelo: la variable dependiente o endógena final, IA; las variables independientes o exógenas, PEO, HF, AD e IU; y las variables mediadoras o endógenas, FUP, OP y UP. La evaluación de este modelo de medición se realiza a través de tres criterios: fiabilidad, validez convergente y validez discriminante.

La fiabilidad refleja el grado de relación entre los indicadores de cada constructo y se mide a través de diferentes índices, como α de Cronbach (Cronbach, 1951), la rho_A de Dijkstra-Henseler (Dijkstra y Henseler, 2015) y la rho_C de Joreskog (Joreskog, 1971). Los índices antes mencionados indican la fiabilidad del modelo cuando los valores están comprendidos entre 0.7 y 0.95.

La validez convergente mide que haya una relación significativa entre los indicadores y su respectivo constructo (Blacio Guañuna y Bonisoli, 2023). En este estudio se utilizarán la Varianza Media Extraída (AVE) y la carga factorial. La variable explica la varianza de sus indicadores, el

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

promedio de esta varianza explicada es la AVE, mientras que la carga externa representa en cada indicador la fuerza de su relación con la variable latente (Bagozzi y Yi, 1988). El índice de aceptación de AVE debe estar por encima del 0.5 y el valor de aprobación de la carga externa debe superar a 0.7 (Bagozzi y Yi, 1988). La evaluación de este criterio ha demostrado que todos los valores mencionados están en su rango de aceptación.

Tabla 1
Fiabilidad Interna y Validez Convergente

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
AD	0.905	0.918	0.930	0.726
FUP	0.910	0.911	0.937	0.788
HF	0.867	0.873	0.900	0.600
IA	0.920	0.920	0.943	0.806
IU	0.787	0.840	0.852	0.593
OP	0.861	0.870	0.907	0.709
PEO	0.857	0.862	0.903	0.701
UP	0.897	0.914	0.930	0.769

Nota. Elaboración Propia PEO = “Resultados Ambientales Percibidos”, HF = “Habilidades Financieras”, AD = “Alfabetización Digital”, IU = “Innovación del Usuario”, UP = “Utilidad Percibida”, FUP = “Facilidad de Uso Percibida”, OP = “Optimismo”, IA = “Intención de Adoptar el m-banking”. Elaboración propia.

La validez discriminante representa la diferencia entre las variables y mide que los indicadores de una variable no sean significativamente relacionados con otra variable creando una sobreposición conceptual entre las variables (Viteri Proaño y Bonisoli, 2024). Para la medición de este aspecto se empleará el análisis de Fornell y Larcker (1981) que calcula que la raíz cuadrada del AVE de los constructos debe ser mayor a la correlación entre las distintas variables (Guanquiza-Leiva et al., 2022). En el modelo se muestra que los valores en diagonal son superiores a todos los valores en la parte inferior izquierda. Por ende, la matriz de Fornell y Lacker indica que el modelo tiene validez discriminante.

Tabla 4
Validez Discriminante

	AD	FUP	HF	IA	IU	OP	PEO	UP
AD	0.852							

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

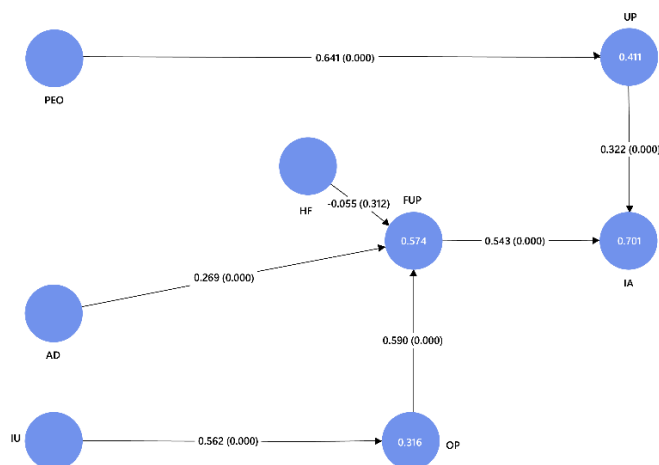
Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

FUP	0.615	0.887						
HF	0.613	0.433	0.774					
IA	0.601	0.822	0.422	0.898				
IU	0.453	0.286	0.553	0.283	0.770			
OP	0.644	0.733	0.547	0.691	0.562	0.842		
PEO	0.497	0.586	0.544	0.557	0.504	0.671	0.837	
UP	0.603	0.870	0.510	0.794	0.378	0.739	0.641	0.877

Nota. PEO = “Resultados Ambientales Percibidos”, HF = “Habilidades Financieras”, AD = “Alfabetización Digital”, IU = “Innovación del Usuario”, UP = “Utilidad Percibida”, FUP = “Facilidad de Uso Percibida”, OP = “Optimismo”, IA = “Intención de Adoptar el m-banking”. Elaboración propia.

Modelo estructural

Figura 3
Resultados del modelo estructural



Fuente: Elaboración Propia

Nota. Elaboración Propia

Tras el análisis de medición se ejecuta el análisis de modelo de ecuaciones estructurales en dos partes. La primera parte identifica la significancia de las hipótesis planteadas, para ello se implementa la técnica de Bootstrapping (Streukens y Leroi-Werelds, 2016). Para que una hipótesis sea aceptada el valor de p debe ser menor a 0.05. En la tabla 3 se observa que la única hipótesis nula es HF – FUP, debido a que reporta un valor p de 0.312 superior al establecido. Por otro lado, todas las hipótesis directas e indirectas en esta investigación son significativas por lo que son aceptadas.

Tabla 2

Bootstrapping

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
AD -> FUP	0.269	0.273	0.069	3.876	0.000
FUP -> IA	0.543	0.540	0.081	6.674	0.000
HF -> FUP	-0.055	-0.054	0.054	1.010	0.312
IU -> OP	0.562	0.567	0.047	11.860	0.000
OP -> FUP	0.590	0.586	0.058	10.240	0.000
PEO -> UP	0.641	0.640	0.043	14.891	0.000
UP -> IA	0.322	0.324	0.081	3.989	0.000

Nota. UP = “Utilidad Percibida”, FUP = “Facilidad de Uso Percibida”, OP = “Optimismo”, IA = “Intención de Adoptar el m-banking”. Elaboración propia.

La segunda parte de este modelo consiste en analizar su capacidad predictiva utilizando los coeficientes de determinación (R²), los cuales miden el porcentaje de variación de una variable endógena explicada por el modelo (H. S. Yoon y Barker Steege, 2013). Para analizar sus valores de forma más específica se consideran los valores referentes 0.25 para una predicción débil, 0.5 para moderada y 0.75 para fuerte (Hair et al., 2019). En la tabla 4 se observa que el valor de predicción de IA es fuerte.

Tabla 3

	R-square	R-square adjusted
FUP	0.574	0.570
IA	0.701	0.699
OP	0.316	0.314
UP	0.411	0.409

vR²

Nota. UP = “Utilidad Percibida”, FUP = “Facilidad de Uso Percibida”, OP = “Optimismo”, IA = “Intención de Adoptar el m-banking”. Elaboración propia.

Discusión

Para el desarrollo de esta investigación se analizan tres resultados: El primer resultado indica que existe una relación indirecta y significativa entre Resultados Ambientales Percibidos y la Intención de Adopción del m-banking mediada por Utilidad Percibida. El segundo resultado evidencia que la hipótesis entre Habilidades Financiera y la Utilidad Percibida no es aceptada.

Por lo tanto, tampoco significativa, a diferencia de la relación entre Alfabetización Digital y

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uileam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Facilidad de uso percibida cuya relación es válida y directa. Por último, en el tercer resultado se obtuvo una relación significativa e indirecta entre Innovación del Usuario y la Intención de Adopción del m-banking con Optimismo como variable mediadora.

El primer resultado se caracteriza por evaluar el aspecto de comportamiento sostenible del consumidor. Aquí se identifica una relación significativa indirecta entre PEO como antecedente, mediada por UP hacia la intención de adoptar la banca móvil. Esta relación se alinea a estudios que indican que los consumidores se inclinan a adoptar productos o servicios que minimizan las consecuencias negativas en el medioambiente (Mehta y Handriana, 2024). La percepción de los beneficios de la banca está muy influenciada por la necesidad del usuario de considerar el futuro del ecosistema. Según lo anterior, el estudio de Ni et al. (2023) revela que la banca móvil se considera una herramienta que contribuye a la sostenibilidad conforme a las preferencias actuales del usuario.

En el segundo resultado se puede inferir que las habilidades financieras del usuario no definen la intención de uso de la banca móvil mediada por FUP. Este resultado concuerda con el estudio de Setiawan et al. (2021) que manifiesta que las habilidades financieras no representan un obstáculo para manejar la banca móvil, ya que, las generaciones actuales poseen habilidades arraigadas a la tecnología y pueden resolver rápidamente sus dudas y problemas (Barbu et al., 2021).

Por otro lado, al respecto de la alfabetización digital, el presente estudio concluye que hay un efecto indirecto y significativo con la intención de adopción del m-banking, a través de la mediación de la facilidad de uso percibida. Este resultado está confirmado por los estudios de Nikou et al. (2022) y Carranza et al. (2021) quienes establecen que los individuos con mayores habilidades digitales perciben un grado menor de esfuerzo al probar una nueva tecnología, por ende, se encuentran más motivados a utilizarla.

Existe el prejuicio de que los centennials al ser nativos digitales dominan todas las facetas de la tecnología. Aunque demuestran interés por los dispositivos móviles, su alfabetización digital en las actividades cotidianas como transferir dinero y ahorrar, es superficial (Bonales-Damiel et al., 2024). Además, el estudio de George Reyes (2020) indica que el desarrollo de habilidades digitales ayuda a percibir los beneficios de las aplicaciones y plataformas, pero no forma una cultura continua de aprendizaje digital.

Por otro lado, en el contexto ecuatoriano, la ausencia de una cultura de habilidades tecnológicas constante implica que, aunque los usuarios dominen algunas herramientas, no estarán preparados para adaptarse a las nuevas tecnologías que surgen constantemente (Icaza-Álvarez et al., 2019). Por ello, hay evidencia suficiente para demostrar que los encuestados confunden la familiaridad

con las tecnologías digitales con una verdadera alfabetización digital, obviando competencias más profundas.

Este resultado se caracteriza por analizar la relación de los factores de personalidad del individuo como innovación del usuario y optimismo con adopción del m-banking. Dados los hallazgos obtenidos se evidencia una relación significativa entre estos, siendo innovación del usuario variable exógena de optimismo. La banca móvil se establece como un sistema novedoso entre los centennials debido a las mejoras continuas en esta herramienta, por lo que Palamidovska-Sterjadovska et al. (2024) corroboran que la innovación constante del usuario lo impulsa a explorar nuevas alternativas. Siendo optimismo precedido por la innovación, se plantea como el camino que conecta a las oportunidades con la disposición de aceptarlas. Este hallazgo se corrobora con los estudios de Agyei et al. (2020) quienes definen que las nuevas experiencias dadas por la mejora continua de los aspectos en las aplicaciones móviles despiertan en los usuarios gran apertura a experimentar nuevos sistemas.

El valor R2 explica en un 70% la predicción de este modelo de los resultados obtenidos a través de IA como la variable endógena con mayor relevancia dentro del estudio. Las variables dentro de la tabla 4 describen el comportamiento del modelo a través de valores moderados con excepción de OP, que posee un valor débil. Al comparar los resultados de R2 del modelo propuesto con el R2 del estudio de Abdennebi (2023), se realza la eficacia del modelo, ya que también manifiesta valores moderados al utilizar un modelo TAM modificado por ambos estudios en un contexto que analiza aspectos que incentivan al consumidor a adoptar el m-banking. Este estudio forma las bases para que futuras investigaciones desarrollen nuevas hipótesis que profundicen el optimismo del usuario en la intención de adoptar la banca móvil.

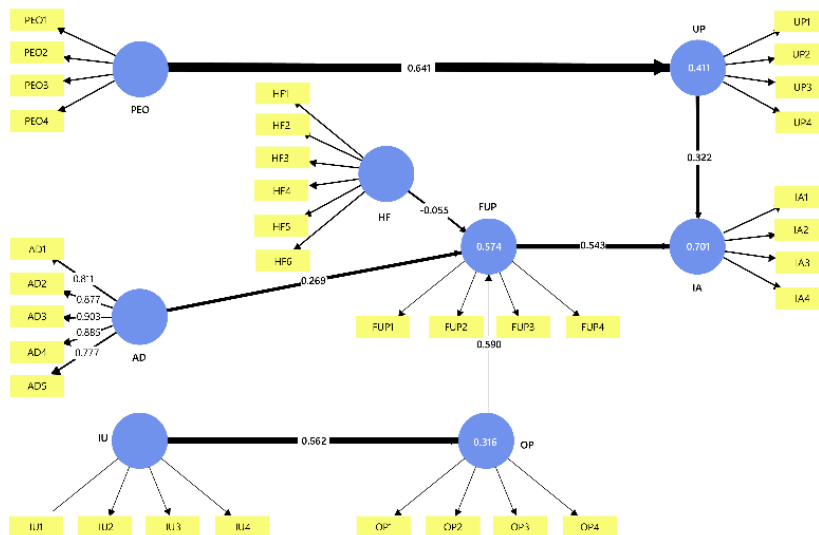
Para desglosar la capacidad predictiva del modelo se realiza el análisis de recorrido, que indica la densidad de las relaciones planteadas. Dada la ruta más densa del modelo, el recorrido comienza desde innovación del usuario, luego procede hacia optimismo, optimismo influye sobre facilidad de uso percibida y finalmente termina en la variable endógena intención de adopción del m-banking. Lo que indica que la innovación del usuario crea un panorama optimista ante percepción de las funcionalidades de la banca como ventajas y esto crea que el usuario perciba mayor eficiencia al adoptar la banca móvil. De esta manera mantiene la influencia continua de la fuerza de una variable sobre la otra que predomina en el 70% de la capacidad predictiva del modelo. A diferencia de rutas diferentes como la relación entre Resultados ambientales percibidos y utilidad percibida, la cual también es densa, pero pierde constancia entre utilidad percibida y la intención de adopción del m-banking.

Figura 4 **Resultados de Recorrido vR2**

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)



Nota. Elaboración Propia

Para analizar a mayor profundidad que variables son más predominantes dentro de la predicción de este modelo se mide el F2. Esta medida tiene la finalidad de conocer cuanto aporta el R2 de una variable específica al R2 de otra, todos los valores superiores a 0.02 son aceptados. Según el análisis de la tabla 7, el 70% de la capacidad predictiva del modelo se determina en mayor porcentaje por la relación entre PEO – UP, lo que representa su importancia definitiva en el modelo, las relaciones entre AD – FUP y UP – IA son significativas, es decir, tienen una fuerte relevancia en las hipótesis del modelo, mientras la relación entre HF–FUP no es significativa, por ende, no influyente. El resto de las relaciones son aceptadas e importantes para la consolidación del R2 del modelo PLS-SEM.

Tabla 7
vR2

	f-square
AD -> FUP	0.083
FUP -> IA	0.240
HF -> FUP	0.004
IU -> OP	0.462
OP -> FUP	0.447
PEO -> UP	0.697
UP -> IA	0.084

Nota. PEO = “Resultados Ambientales Percibidos”, HF = “Habilidades Financieras”, AD = “Alfabetización Digital”, IU = “Innovación del Usuario”, UP = “Utilidad Percibida”, FUP = “Facilidad de Uso Percibida”, OP = “Optimismo”, IA = “Intención de Adoptar el m-banking”. **Elaboración propia.**

Conclusión

El objetivo de este estudio consistió en desarrollar un modelo teórico para analizar la intención de adopción del m-banking entre los centennials ecuatorianos, considerando las variables resultados ambientales percibidos (PEO), habilidades financieras (HF), alfabetización digital (AD), optimismo (OP) e innovación del usuario (IU). Este objetivo se cumplió, ya que el modelo permitió evaluar la influencia de estas variables y obtener hallazgos significativos sobre los factores que afectan la adopción del m-banking. Los hallazgos revelan que la mayoría de estas variables influyen de manera indirecta y significativa en la intención de adopción del m-banking, destacando especialmente el impacto del optimismo, la alfabetización digital y los resultados ambientales percibidos. No obstante, las habilidades financieras del usuario no mostraron una influencia significativa, lo que indica que este factor no es determinante para la adopción de la banca móvil.

Los hallazgos de esta investigación tienen implicaciones importantes para las instituciones financieras que gracias a los resultados podrían orientar la realización de aplicaciones siempre más idóneas a interactuar de forma eficaz con los usuarios; y para los investigadores del sector financiero ecuatoriano que podrían profundizar diferentes estrategias para la aceptación de los servicios financieros por parte de los usuarios con base en su comportamiento ambiental, habilidades y aspectos de personalidad. Este estudio también coloca las bases para que análisis posteriores comparen estos aspectos sobre distintas generaciones, impulsando un mejor entendimiento para adoptar herramientas financieras digitales.

Entre las limitaciones de este estudio se encuentra su enfoque exclusivo en la generación centennials ecuatoriana. Sería interesante realizar investigaciones adicionales que estudien a otras generaciones para obtener una perspectiva más amplia. Además, el estudio se centra específicamente en el m-banking y no aborda el impacto de otras herramientas digitales emergentes como los códigos QR, neobancos, entre otros que podrían tener un impacto significativo en las transacciones digitales. Para finalizar, otras investigaciones podrían explorar estas tecnologías para ofrecer una comprensión más profunda de su influencia en el comportamiento del usuario en el sector financiero.

Referencias

- Abdennebi, H. B. (2023). M-banking adoption from the developing countries perspective: A mediated model. *Digital Business*, 3(2). <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2023.100065>
- Adamek, J. & Solarz, M. (2020). The digital skills conducive to using the Internet and mobile banking services in light of nationwide own research results. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego We Wrocławiu*, 64(6), 5–22. <https://doi.org/10.15611/pn.2020.6.01>
- Afridi, F. e. A., Afridi, S. A., Zahid, R. M. A., Khan, W. & Anwar, W. (2023). Embracing green banking as a mean of expressing green behavior in a developing economy: exploring the mediating role of green culture. *Environmental Science and Pollution Research*. <https://doi.org/10.1007/s11356-023-25449-z>
- Agyei, J., Sun, S., Abrokwah, E., Penney, E. K. & Ofori-Boafo, R. (2020). Mobile Banking Adoption: Examining the Role of Personality Traits. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020932918>
- Akhter, A., Asheq, A. Al, Hossain, M. U. & Karim, M. M. (2020). Exploring customer intentions to adopt mobile banking services: Evidence from a developing country. *Banks and Bank Systems*, 15(2), 105–116. [https://doi.org/10.21511/bbs.15\(2\).2020.10](https://doi.org/10.21511/bbs.15(2).2020.10)
- Al Khasawneh, M. H. (2015). An empirical examination of consumer adoption of mobile banking (M-banking) in Jordan. *Journal of Internet Commerce*, 14(3), 341–362. <https://doi.org/10.1080/15332861.2015.1045288>
- Albero, C. T., Robles, J. M., de Marco, S. & Antino, M. (2017). Analytical review of the technology acceptance model: Technological change. In *Papers*, 102(1), 5–27. <https://doi.org/10.5565/rev/papers.2233>
- Aldammagh, Z., Abdeljawad, R., & Obaid, T. (2021). Predicting Mobile Banking Adoption: An Integration of TAM and TPB with Trust and Perceived Risk. *Financial Internet Quarterly*, 17(3), 35–46. <https://doi.org/10.2478/fiqf-2021-0017>
- Alsmadi, A. A., Shuhaiber, A., Alhawamdeh, L. N., Alghazzawi, R., & Al-Okaily, M. (2022). Twenty Years of Mobile Banking Services Development and Sustainability: A Bibliometric Analysis Overview (2000–2020). *Sustainability (Switzerland)*, 14(17). <https://doi.org/10.3390/su141710630>
- Arora, S. & Sahney, S. (2018). Antecedents to consumers' showrooming behaviour: an integrated TAM-TPB framework. *Journal of Consumer Marketing*, 35(4), 438–450. <https://doi.org/10.1108/JCM-07-2016-1885>
- Ataya, M. A. & Ali, M. (2019). Acceptance of Website Security on E- banking. A Review. *Control and System Graduate Research Colloquium*, 10(201–206).
- Bagozzi, R. & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74–94. <https://doi.org/10.1007/BF02723327>
- Barbu, C. M., Florea, D. L., Dabija, D. C. & Barbu, M. C. R. (2021). Customer experience in fintech. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(5), 1415–1433. <https://doi.org/10.3390/jtaer16050080>
- Bejaković, P. & Mrnjavac, Ž. (2020). The importance of digital literacy on the labour market. *Employee Relations*, 42(4), 921–932. <https://doi.org/10.1108/ER-07-2019-0274>

- Blacio Guañuna, R. A. & Bonisoli, L. (2023). Análisis de la influencia ambiental en el branding: aplicación en el contexto ecuatoriano. *Revista Eruditus*, 4(2), 9–26. <https://doi.org/10.35290/re.v4n2.2023.824>
- Bonales-Damiel, G., Martínez-Estrella, E. C. & Tapia-Frade, A. (2024). Usos y efectos de las tecnologías inmersivas desde una perspectiva generacional. *Fonseca, Journal of Communication*, 28(1). <https://doi.org/10.48047/fjc.28.01.14>
- Camilleri, M. A. & Falzon, L. (2021). Understanding motivations to use online streaming services: integrating the technology acceptance model (TAM) and the uses and gratifications theory (UGT). *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 25(2), 217–238. <https://doi.org/10.1108/SJME-04-2020-0074>
- Carranza, R., Díaz, E., Sánchez-Camacho, C. & Martín-Consuegra, D. (2021). e-Banking Adoption: An Opportunity for Customer Value Co-creation. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.621248>
- Collier, J. E. (2020). *Applied Structural Equation Modeling Using AMOS; Basic to Advanced Techniques* (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003018414>
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dijkstra, T. K. & Henseler, J. (2015). Consistent Partial Least Squares Path Modeling. *MIS Quarterly*, 39(2), 115–135. <https://doi.org/10.25300/MISQ/2015/39.2.02>
- Eren, B. A. (2022). QR code m-payment from a customer experience perspective. *Journal of Financial Services Marketing*. <https://doi.org/10.1057/s41264-022-00186-5>
- Fall, F. S., Orozco, L. & Akim, A. M. (2020). Adoption and use of mobile banking by low-income individuals in Senegal. *Review of Development Economics*, 24(2), 569–588. <https://doi.org/10.1111/rode.12658>
- Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Source: Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50. <https://doi.org/10.2307/3151312>
- Garver, M. S. & Mentzer, J. T. (1999). Logistics Research Methods: Employing Structural Equation Modeling to Test for Construct Validity. *Journal of Business Logistics*, 20(1), 33–57.
- George Reyes, C. E. (2020). Alfabetización y alfabetización digital. *Transdigital*, 1(1). <https://doi.org/10.56162/transdigital15>
- Guañuiza-Leiva, M., Espinoza-Saraguro, D. & Bonisoli, L. (2022). Análisis de los factores ambientales en la decisión de compra de los productos orgánicos en el consumidor ecuatoriano. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(2), 247–259. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.2.1026>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M. & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. In *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hasan, M., Le, T. & Hoque, A. (2021). How does financial literacy impact on inclusive finance? *Financial Innovation*, 7(1). <https://doi.org/10.1186/s40854-021-00259-9>
 Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.
https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

- Hoang, Y. H., Nguyen, D. T. T., Tran, L. H. T., Nguyen, N. T. H. & Vu, N. B. (2021). Customers' adoption of financial services offered by banks and fintechs partnerships: evidence of a transitional economy. *Data Science in Finance and Economics*, 1(1), 77–95. <https://doi.org/10.3934/DSFE.2021005>
- Hoelter, J. W. (1983). The Analysis of Covariance Structures: Goodness-of-Fit Indices. *Sociological Methods & Research*, 11(3), 325–344. <https://doi.org/10.1177/0049124183011003003>
- Icaza-Álvarez, D. O., Campoverde-Jiménez, G. E. & Arias-Reyes, P. D. (2019). El analfabetismo tecnológico o digital. *Polo Del Conocimiento*, 4(2), 393. <https://doi.org/10.23857/pc.v4i2.922>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2023). *Tecnologías de la información y comunicación*.
- Jaride, C. & Taqi, A. (2021). Mobile Banking adoption: A systematic review and direction for further research. *Article in Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 31, 16. <https://www.researchgate.net/publication/359913478>
- Joreskog, K. G. (1971). Statistical analysis of sets of congeneric tests. *Psychometrika*, 36(2), 109–133. <https://doi.org/10.1007/BF02291393>
- Jünger, M. & Mietzner, M. (2020). Banking goes digital: The adoption of FinTech services by German households. *Finance Research Letters*, 34, 101260. <https://doi.org/10.1016/J.FRL.2019.08.008>
- Kim, J. J., Choe, J. Y. (Jacey) & Hwang, J. (2021). Application of consumer innovativeness to the context of robotic restaurants. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(1), 224–242. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2020-0602>
- Le, H. B. H., Ngo, C. T., Trinh, T. T. H. & Nguyen, T. T. P. (2020). Factor affecting customers' decision to use mobile banking service: A case of thanh hoa province, Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(2), 205–212. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no2.205>
- Long, T. Q., Morgan, P. J. & Yoshino, N. (2023). Financial literacy, behavioral traits, and ePayment adoption and usage in Japan. *Financial Innovation*, 9(1). <https://doi.org/10.1186/s40854-023-00504-3>
- Makwana, D., Engineer, P., Dabhi, A. & Chudasama, H. (2023). Sampling Methods in Research: A Review. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD)*, 7(3), 762–768. <https://www.researchgate.net/publication/371985656>
- Mehta, A. M. & Handriana, T. (2024). Analyzing CSR and customer engagement through green banking digitalization: with the mediating effect of perceived environmental value and moderation effect of customer's eco-consciousness. *Cogent Business and Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2332502>
- Muñoz-Leiva, F., Climent-Climent, S. & Liébana-Cabanillas, F. (2017). Determinantes de la intención de uso de las aplicaciones de banca para móviles: una extensión del modelo TAM clásico. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 21(1), 25–38. <https://doi.org/10.1016/j.sjme.2016.12.001>
- Naciones Unidas. (2023, December 23). *Más del 75% de la población mundial tiene un teléfono celular y más del 65% usa el internet*. Naciones Unidas. <https://news.un.org/es/story/2023/12/1526712>
- Nair, N. N. & Rajendran, Dr. S. (2024). A New Model On Consumer Behaviour For Green Banking Practices. *Educational Administration: Theory and Practice*. <https://doi.org/10.53555/kuey.v30i4.1322>

- Naruetharadhol, P., Ketkaew, C., Hongkanchanapong, N., Thaniswannasri, P., Uengkusolmongkol, T., Prasomthong, S. & Gebsumbut, N. (2021). Factors Affecting Sustainable Intention to Use Mobile Banking Services. *SAGE Open*, 11(3). <https://doi.org/10.1177/21582440211029925>
- Ngoc Thang, N. & Anh Tuan, P. (2020). Knowledge acquisition, knowledge management strategy and innovation: An empirical study of Vietnamese firms. *Cogent Business and Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1786314>
- Ni, L., Yu, Y. & Wen, H. (2023). Impact of fintech and environmental regulation on green innovation: inspiration from prefecture-level cities in China. *Frontiers in Ecology and Evolution*, 11. <https://doi.org/10.3389/fevo.2023.1265531>
- Nikou, S., De Reuver, M. & Mahboob Kanafi, M. (2022). Workplace literacy skills—how information and digital literacy affect adoption of digital technology. *Journal of Documentation*, 78(7), 371–391. <https://doi.org/10.1108/JD-12-2021-0241>
- Palamidovska-Sterjadovska, N., Prodanova, J. & Ciunova-Shuleska, A. (2024). Why do customers value m-banking apps? A stimulus-organism-response perspective. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*. <https://doi.org/10.1108/SJME-01-2023-0024>
- Quintero, J. M. M., Echeverría, O. R. & Rodríguez, F. O. (2022). Confianza y calidad de la información para la satisfacción y lealtad del cliente en el e-Banking con el uso del teléfono celular. *Contaduría y Administración*, 67(1), 283–304. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2965>
- Rehman, A., Ullah, I., Afridi, F. e. A., Ullah, Z., Zeeshan, M., Hussain, A. & Rahman, H. U. (2021). Adoption of green banking practices and environmental performance in Pakistan: a demonstration of structural equation modelling. *Environment, Development and Sustainability*, 23(9), 13200–13220. <https://doi.org/10.1007/s10668-020-01206-x>
- Rehman, S. U., Zhang, Q., Kubalek, J. & Al-Okaily, M. (2023). Beggars can't be choosers: factors influencing intention to purchase organic food in pandemic with the moderating role of perceived barriers. *British Food Journal*, 125(9), 3249–3271. <https://doi.org/10.1108/BFJ-12-2022-1095>
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations*. Free Press.
- Saif, M. A. M., Hussin, N., Husin, M. M., Alwadain, A. & Chakraborty, A. (2022). Determinants of the Intention to Adopt Digital-Only Banks in Malaysia: The Extension of Environmental Concern. *Sustainability (Switzerland)*, 14(17). <https://doi.org/10.3390/su141711043>
- Sánchez, A. L. (2019). Digitalization, robotization, work and life: Cartographies, debates and practices. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 37(2), 249–273. <https://doi.org/10.5209/crla.66037>
- Santos, T., Uva, A. de S., Rodrigues, J. F., Ferreira, R., Monteiro, D., Hernández-Mendo, A. & Rodrigues, F. (2022). The Future Looks Good: Examining the Associations Between Coping, Psychological Distress, and Optimism. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.838835>
- Scheier, M. F. & Carver, C. S. (1985). Optimism, coping, and health: assessment and implications of generalized outcome expectancies. *Health Psychology: Official Journal of the Division of Health Psychology, American Psychological Association*, 4(3), 219–247. <https://doi.org/10.1037/0278-6133.4.3.219>
- Setiawan, B., Nugraha, D. P., Irawan, A., Nathan, R. J. & Zoltan, Z. (2021). User innovativeness and fintech adoption in indonesia. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(3). <https://doi.org/10.3390/joitmc7030188>

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

- Shankar, A. (2021). Impact of mobile banking application interactivity on consumer engagement: An experiment-based investigation. *Journal of Global Information Management*, 30(5), 1–17. <https://doi.org/10.4018/JGIM.290368>
- Shankar, A. & Jain, S. (2021). Factors affecting luxury consumers' webrooming intention: A moderated-mediation approach. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 58. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102306>
- Shankar, A. & Rishi, B. (2020). Convenience matter in mobile banking adoption intention? *Australasian Marketing Journal*, 28(4), 273–285. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2020.06.008>
- Streukens, S. & Leroi-Werelds, S. (2016). Bootstrapping and PLS-SEM: A step-by-step guide to get more out of your bootstrap results. *European Management Journal*, 34(6), 618–632. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2016.06.003>
- Sun, H., Samad, S., Rehman, S. U. & Usman, M. (2022). Clean and green: the relevance of hotels' website quality and environmental management initiatives for green customer loyalty. *British Food Journal*, 124(12), 4266–4285. <https://doi.org/10.1108/BFJ-09-2021-1002>
- Taherdoost, H. (2018). A review of technology acceptance and adoption models and theories. *Procedia Manufacturing*, 22, 960–967. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2018.03.137>
- Taneja, S. & Ali, L. (2021). Determinants of customers' intentions towards environmentally sustainable banking: Testing the structural model. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 59. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102418>
- Ullah, S., Kiani, U. S., Raza, B. & Mustafa, A. (2022). Consumers' Intention to Adopt m-payment/m-banking: The Role of Their Financial Skills and Digital Literacy. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.873708>
- Usman, O., Monoarfa, T. A. & Marsofiyati. (2020). E-banking and mobile banking effects on customer satisfaction. *Accounting*, 6(6), 1117–1128. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2020.7.006>
- Viteri Proaño, G. del C. & Bonisoli, L. (2024). Análisis del valor de marca en empaques de productos ecológicos. *Revista Eruditus*, 5(2), 39–56. <https://doi.org/10.35290/re.v5n2.2024.1084>
- Yoon, C. & Lim, D. (2021). Customers' intentions to switch to internet-only banks: Perspective of the push-pull-mooring model. *Sustainability (Switzerland)*, 13(14). <https://doi.org/10.3390/su13148062>
- Yoon, H. S. & Barker Steege, L. M. (2013). Development of a quantitative model of the impact of customers' personality and perceptions on Internet banking use. *Computers in Human Behavior*, 29(3), 1133–1141. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.10.005>
- Yoshino, N., Morgan, P. J. & Long, T. Q. (2020). Financial Literacy and Fintech Adoption in Japan. *ADB Working Paper Series*, 1095. <https://www.adb.org/publications/financial-literacy-fintech-adoption-japan>
- Zhillan Sabtina Syawali, A., Syahadat Harahap, A., Aditya Pradesa, H. & Aditya Tri Andikaputra, F. (2023). KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Analisis Penggunaan Aplikasi BJB DIGI Mobile Banking dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Media Online*, 4(1), 624–633. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i1.1205>

**TRANSPORTE MARÍTIMO DE CARGA CONTENERIZADA DESDE PUERTO
BOLÍVAR: COMPARACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA**
**MARITIME TRANSPORTATION OF CONTAINERIZED CARGO FROM PUERTO
BOLIVAR: COMPARISON BETWEEN PUBLIC AND PRIVATE ADMINISTRATION**

Luis Cedillo-Chalaco¹, Leiner Chica Silva², Virginia Molina Andrango³

Universidad Metropolitana

lcedillo@umet.edu.ec¹, lchica@umet.edu.ec², vmolina@umet.edu.ec³

Luis Cedillo-Chalaco¹: <https://orcid.org/0000-0002-3142-44>

Leiner Chica Silva²: <https://orcid.org/0000-0001-7314-6375>

Virginia Molina Andrango³: <https://orcid.org/0000-0002-6775-8081>

Recibido: 5-ago-2024

Aceptado: 23-oct-2024

Códigos JEL: C1, F14, H83, L92, L97.

Resumen

El comercio logístico de contenedores en los puertos de Ecuador es crucial para la economía global, actuando como nodos esenciales en la cadena de suministro. Este estudio compara la eficiencia en la gestión portuaria entre la administración pública de la Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar y la privada de YILPORT. La metodología incluyó un análisis cuantitativo de diferencias de medios no paramétrico mediante la prueba U de Mann-Whitney para comparar el desempeño en el manejo de TEUS de 20 y 40 pies llenos. Los resultados revelan que la gestión privada de YILPORT ha logrado niveles de eficiencia superiores desde 2017, resaltando la importancia de la gestión privada para optimizar operatividad y resultados económicos. Se sugiere fomentar concesiones portuarias para mejorar infraestructura y servicios, fortaleciendo así la competitividad de Ecuador en el comercio.

Palabras claves: Comercio logístico, contenedores, cadena de suministro, administración portuaria

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uileam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Abstract

Container logistics trade in Ecuador's ports is crucial to the global economy, acting as essential nodes in the supply chain. This study compares the efficiency in port management between the public administration of the Port Authority of Puerto Bolivar and the private administration of YILPORT. The methodology included a quantitative nonparametric means difference analysis using the Mann-Whitney U-test to compare performance in handling 20 and 40-foot full TEUs. The results reveal that YILPORT's private management has achieved higher efficiency levels since 2017, highlighting the importance of private management to optimize operability and economic results. It is suggested to encourage port concessions to improve infrastructure and services, thus strengthening Ecuador's competitiveness in trade.

Keywords: Logistics trade, containers, supply chain, port management

INTRODUCCIÓN

La denominada segunda globalización o globalización contemporánea, abarca desde las últimas décadas del siglo XX hasta los albores del siglo XXI, constituyéndose como un fenómeno distintivo por su acelerada expansión de la interconexión a nivel económico, cultural, político y tecnológico a escala global. Esta fase se distingue por impulsos fundamentales como los avances tecnológicos significativos, la liberalización de los mercados financieros, la apertura económica de numerosas naciones y una revolución sin precedentes en las comunicaciones.

Uno de los exponentes más notables de esta etapa es el crecimiento exponencial del comercio mundial en el siglo XXI, tal como destaca Fregona (2023). Diversos factores, entre los que se incluyen la reducción de barreras comerciales mediante acuerdos tanto bilaterales como multilaterales y la disminución de aranceles y otras limitaciones, han propiciado un flujo más libre de bienes y servicios a través de las fronteras.

Adicionalmente, la revolución tecnológica, especialmente en comunicaciones y transporte, ha facilitado una integración más profunda de las cadenas de suministro internacionales (Díaz, 2022). El desarrollo de la infraestructura de transporte, incluyendo marítimo, aéreo y terrestre, junto con los avances en tecnologías de la información, ha minimizado las distancias físicas y optimizado los costos logísticos, impulsando así el comercio global. De hecho, más del 80% del comercio mundial de mercancías, medido en volumen, y más del 70%, en valor, se realiza por vía marítima y es gestionado en puertos a nivel global (Crucelegui, 2020); lo que hace que, la gestión y la gobernanza en los puertos sean factores fundamentales dado que inciden directamente en su eficiencia operativa y desempeño económico a nivel global (Osegueda, Nande y Reyes, 2024).

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Este análisis se adentra en la relevancia del transporte marítimo de carga contenerizada dentro del complejo logístico que sostiene al comercio internacional (Aguilar y Romero, 2022), con especial enfoque en el emblemático caso de la Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar. Este puerto, el segundo en importancia en Ecuador y líder en la exportación de banano (también conocido como plátano en algunas regiones), es el canal por el cual cerca del 80% de la producción bananera ecuatoriana se dirige, principalmente hacia Europa.

Por ello, una de las áreas más destacadas de Puerto Bolívar es su zona de almacenamiento, que abarca más de 27,000 m² entre bodegas y patios. Sobresalen seis bodegas especializadas en el paletizado de plátanos, con una superficie total que supera los 14,000 m². Además, el puerto dispone de dos muelles principales, el Muelle de Espigón y el Muelle Marginal Longitudinal, que juntos suman casi 500 metros de longitud. A estos se añade un muelle de cabotaje, de 60 metros de largo, dedicado a actividades turísticas.

La necesidad urgente de comprender y evaluar el rol estratégico de esta modalidad de transporte se vuelve esencial en un mundo globalizado, donde la eficiencia y la integración de las cadenas logísticas resultan cruciales para el éxito de las operaciones comerciales (Zamora y González, 2019). La selección de la Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar como caso de estudio responde a su rol como punto clave de actividad portuaria, su importante contribución al desarrollo económico de la región y su función central en el impulso del flujo comercial internacional. Además, se destaca por ser el primer puerto en Ecuador concesionado a un operador internacional mediante una Alianza Público-Privada (APP).

En este marco, se abordarán aspectos fundamentales como la eficiencia operativa, la conectividad multimodal, las tendencias tecnológicas y las estrategias de gestión portuaria, a fin de arrojar luz sobre la interdependencia intrínseca entre el transporte marítimo de carga contenerizada y el desarrollo integral de las actividades comerciales en el ámbito global. Este estudio aspira a contribuir al cuerpo de conocimiento existente, proporcionando una perspectiva comprensiva sobre la relevancia estratégica de este modo de transporte en el marco de la logística contemporánea, con el propósito de enriquecer la toma de decisiones y optimizar la eficacia de las operaciones logísticas a nivel internacional.

En cuanto a la provincia de El Oro, y de manera específica en Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar se considera pertinente analizar el crecimiento de sus operaciones de comercio exterior, considerando su importancia para los diferentes sectores productivos y la oferta exportable que estos tienen en banano, camarón, minería, etc. Es relevante tener en cuenta su ubicación geográfica respecto de otros puertos del Ecuador, con su puerto de aguas profundas y los avances

importantes en la implementación de nuevos muelles de carga, sabiendo lo que implica que el comercio internacional se realice mayoritariamente por agua.

En función de lo mencionado, resulta interesante preguntarse: ¿Cuáles han sido las características del transporte marítimo de carga contenerizada en la logística del comercio internacional? En este contexto, ¿qué papel desempeñó la Terminal Portuaria en el período 2012-2022? En este sentido, el objetivo general consiste en analizar la importancia del transporte marítimo de carga contenerizada mediante el movimiento de contenedores en la logística del comercio internacional tomando en consideración la Terminal Portuaria de Puerto Bolívar (APPB) en el período 2012-2022. Para ello, y de modo específico, es pertinente en primer lugar, describir el contexto internacional en el cual se desarrolla dicho transporte marítimo, considerando aspectos técnicos conceptuales y el contexto sistémico internacional de la actividad.

En segundo lugar, identificar las diferencias del transporte marítimo de carga contenerizada, considerando la infraestructura de APPB y las políticas gubernamentales desarrolladas durante el período señalado mediante la APP que concesionó las operaciones a la compañía turca YILPORT.

MARCO TEÓRICO

El sector portuario desempeña un papel fundamental en la cadena de suministro y en la logística empresarial, al facilitar la distribución de mercancías mediante la conexión de diversos sistemas de transporte, lo que permite el traslado eficaz de materias primas y productos terminados (Justavino y Araúz, 2023). Asimismo, el transporte marítimo de carga contenerizada constituye un pilar clave en la logística del comercio internacional, consolidándose como el eje del comercio mundial gracias a su eficiencia, economía de escala y capacidad para manejar grandes volúmenes de carga de forma segura y confiable. Este análisis explora la importancia de este tipo de transporte en la logística global, destacando sus particularidades, beneficios y su contribución al crecimiento económico global, especialmente frente a los desafíos recientes provocados por la pandemia de COVID-19.

La postpandemia de COVID-19, junto con los efectos de la crisis de 2021-2022 en las cadenas de suministro globales, el debilitamiento del mercado de transporte de contenedores y los cambios en los patrones de envío y comercio causados por la guerra en Ucrania, han planteado múltiples desafíos para el transporte marítimo mundial, destacando una tendencia hacia la localización de suministros a distancias más cortas (Cacho, 2024). Como resultado, el volumen de comercio marítimo se contrajo ligeramente en un 0,4% en 2022. sin embargo, la UNCTAD proyecta un crecimiento del 2,4% para 2023 (The United Nations Conference on Trade and Development, 2023). El sector también enfrenta fuerzas contrapuestas que dificultan a los transportistas mantener un equilibrio adecuado entre la oferta y la demanda.

Durante 2022, el comercio en contenedores, medido en toneladas métricas, disminuyó un 3,7 por ciento. La UNCTAD proyecta que aumentará un 1,2 por ciento en 2023 y se expandirá más de un 3 por ciento durante el período 2024-2028, aunque esta tasa está por debajo del crecimiento a largo plazo de alrededor del 7 por ciento durante las tres décadas anteriores. Por el lado de la oferta, el transporte de contenedores puede haber entrado en una fase de exceso de capacidad, lo que significa que los transportistas intentarán gestionar la capacidad utilizando herramientas como el deslizamiento, la inactividad de los buques o la demolición.

Características del transporte marítimo de carga contenerizada

La carga contenerizada implica el transporte de mercancías en contenedores estandarizados, facilitando así una manipulación eficiente y una rápida transferencia entre diversos modos de transporte. Estos contenedores, disponibles en distintos tamaños, están diseñados para almacenar una amplia gama de productos, desde bienes manufacturados hasta materias primas. La estandarización ha optimizado significativamente los procesos de carga, descarga y manejo de mercancías, contribuyendo a una mayor eficiencia en la logística del comercio internacional.

El transporte marítimo de carga contenerizada ha mostrado un crecimiento acelerado en el ámbito internacional desde su aparición a mediados del siglo XX. El concepto de contenedor como unidad estandarizada tomó fuerza en la década de 1950, gracias a la iniciativa de Malcom McLean, quien lanzó el primer servicio de transporte de contenedores en 1956, marcando un punto de inflexión en la logística global (Levinson, 2016). Desde entonces, este sector ha seguido evolucionando, con avances en infraestructura portuaria, la creación de buques portacontenedores de mayor capacidad y la incorporación de tecnologías avanzadas para optimizar la gestión de la cadena de suministro.

En cuanto a las características específicas del transporte marítimo de carga contenerizada, destacan varios aspectos fundamentales:

Estandarización y modularidad: Los contenedores se fabrican de acuerdo con estándares internacionales establecidos por la Organización Internacional de Normalización (ISO), lo que garantiza su compatibilidad y manipulación uniforme en cualquier puerto del mundo (The United Nations Conference on Trade and Development, 2019).

- **Eficiencia en la manipulación y almacenamiento:** El uso de contenedores facilita la carga y descarga ágil de los buques y asegura un almacenamiento seguro de las mercancías tanto en tránsito terrestre como marítimo, protegiéndolas durante todo el recorrido (Notteboom y Rodrigue, 2007).

- **Multimodalidad:** La versatilidad de los contenedores permite su fácil transferencia entre distintos modos de transporte, como ferrocarril y camiones, optimizando así la cadena de suministro y disminuyendo los costos logísticos (Rodríguez, 2020).
- **Seguridad y protección:** Los contenedores brindan un elevado nivel de seguridad para la mercancía, resguardándola de condiciones climáticas adversas, robos y posibles daños a lo largo del transporte (Angeloudis y Bell, 2011).

Beneficios del transporte marítimo de carga contenerizada

El transporte marítimo de carga contenerizada ofrece una serie de beneficios que lo hacen indispensable en la logística del comercio internacional. En palabras de Notteboom y Rodríguez (2007), el transporte marítimo de contenedores "ha transformado el comercio global al proporcionar un medio eficiente y rentable para mover mercancías en grandes volúmenes entre mercados distantes". Esta afirmación resalta uno de los beneficios fundamentales del transporte marítimo de carga contenerizada: su capacidad para manejar grandes volúmenes de mercancías de manera eficiente y rentable. Entre estos beneficios se incluyen:

- **Eficiencia:** La capacidad de carga masiva de los buques portacontenedores permite trasladar eficientemente grandes volúmenes de mercancías en un solo viaje, lo que disminuye los costos de transporte por unidad.
- **Seguridad:** Los contenedores proporcionan un nivel adicional de seguridad para las mercancías al protegerlas de daños, robos y manipulación indebida durante el transporte.
- **Intermodalidad:** Los contenedores pueden transferirse fácilmente entre barcos, trenes y camiones, lo que facilita la integración de diferentes modos de transporte en la cadena de suministro global.
- **Reducción de tiempos de tránsito:** El transporte marítimo de carga contenerizada ha mejorado significativamente los tiempos de tránsito entre los principales puertos, lo que permite una entrega más rápida de mercancías a destinos finales.
- **Economías de escala:** El uso de buques portacontenedores de gran capacidad permite aprovechar economías de escala, lo que reduce los costos de transporte por unidad y mejora la competitividad de los productos en el mercado global.

Contribución al desarrollo económico global

El transporte marítimo de carga contenerizada es fundamental para el desarrollo económico global, ya que facilita el comercio internacional y promueve la integración de las economías a nivel mundial. Al fortalecer la conectividad entre mercados, impulsar la especialización productiva y permitir el acceso a recursos y mercados internacionales, esta forma de transporte

contribuye al crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en diversas regiones del mundo (UNCTAD, 2019).

Además, el Banco Mundial ha reconocido la contribución significativa del transporte marítimo al desarrollo económico, señalando que los puertos eficientes y bien interconectados resultan fundamentales para promover el comercio global y estimular el crecimiento económico (Arvis et al., 2018). Esta perspectiva resalta la importancia de la infraestructura portuaria en la facilitación del comercio y el crecimiento económico a nivel global.

Asimismo, la Organización Marítima Internacional (OMI) ha destacado la relevancia del transporte marítimo en el desarrollo sostenible, afirmando que esta industria es esencial tanto para el comercio mundial como para el desarrollo económico, y desempeña un rol crucial en la economía global (Rizzuto y Guedes Soares, 2011). Esta declaración subraya la importancia del transporte marítimo no solo en el crecimiento económico, sino también en la sostenibilidad y el desarrollo a largo plazo.

Índice de fletes de carga contenerizada de Shanghái

El Índice de Fletes de Carga Contenerizada de Shanghái es un indicador o una métrica que se utiliza en prácticamente cualquier rincón del planeta cuando se realizan importaciones chinas cuyas cargas parten desde Shanghái, y su función es conocer el precio de los fletes marítimos, identificar las tendencias y evaluar la competitividad del mercado mundial (SafeLink Agente de Seguros, 2023).

El Índice funciona recopilando datos reales proporcionados por los operadores marítimos, reflejando así las variaciones y actualizaciones en los costos de fletes en las principales rutas comerciales. Es importante destacar que el Índice de Fletes de Carga Contenerizada de Shanghái es el más empleado a nivel mundial, siendo una referencia clave para organismos internacionales y operadores de transporte, quienes lo utilizan frecuentemente para realizar estudios, tomar decisiones y establecer costos.

Este indicador de referencia a nivel global funciona de manera semanal desde 2009, por lo que cada siete días brinda nueva información respecto a la carga contenerizada (en contenedores de 20 pies) que parte de Shanghái hacia las rutas comerciales más utilizadas.

Entre las rutas que se evalúan se encuentran:

- Europa
- Mediterráneo
- Estados Unidos
- Golfo Pérsico
- Nueva Zelanda

- Oeste de África
- Sudáfrica
- Japón
- Sudeste Asiático
- Corea del Sur

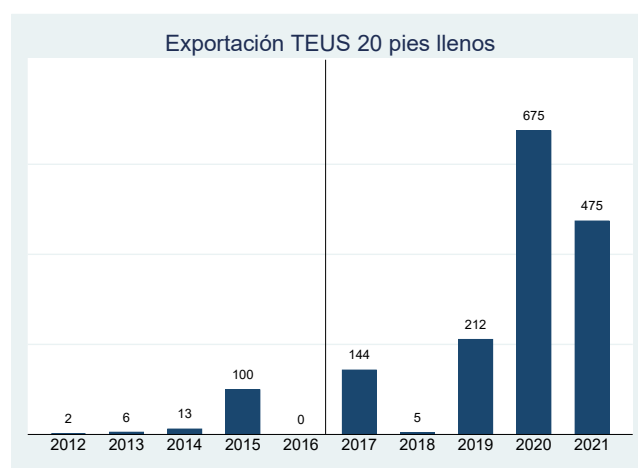
El Índice de Fletes de Carga Contenerizada de Shanghái es una herramienta clave en la logística internacional, proporcionando datos cruciales para que los operadores marítimos tomen decisiones estratégicas y de costos. Aunque su propósito principal no es establecer precios, sino ofrecer información que ayuda a reducir la volatilidad en los costos de transporte, su funcionamiento se basa en la recopilación y análisis de datos de las principales rutas marítimas del mundo, generando precios promedio semanales. Estas tarifas reflejan las expectativas de los operadores y sirven como base para las negociaciones entre navieras, exportadores e importadores, aunque la mayor parte del mercado global trabaja con tarifas previamente establecidas.

Evolución de la carga contenerizada por Puerto Bolívar

Las figuras 1 y 2 presentan la evolución de la carga manejada por Puerto Bolívar desde el año 2012 al 2021, se puede ver que desde la administración pública que se evidencia en el periodo 2012 al 2016, tanto en contenedores de 20 y 40 pies es inferior la cantidad al número de contenedores manejados por YILPORT concesionaria de las operaciones portuarias, el periodo considerado es de 5 años tanto para la administración pública como la privada, teniendo como aspecto relevante que la administración privada tuvo que afrontar la crisis mundial del COVID-19 que afectó en el año 2020 al volumen de carga mundial. Sin embargo, se observa un buen desenvolvimiento del comercio de carga en ese año.

Figura 1

Exportación de TEUS de 20 pies llenos por operador Portuario periodo 2012-2021



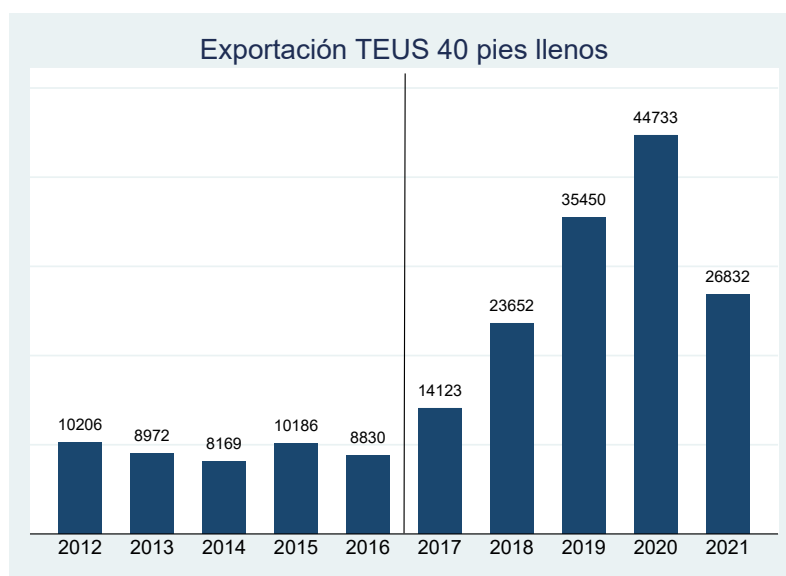
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uileam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Figura 2

Exportación de TEUS de 20 pies llenos por operador Portuario periodo 2012-2021

**METODOLOGÍA**

La metodología de esta investigación se compuso de un análisis comparativo cuantitativo (Jopling, 2019) (Sánchez, 2019), con alcance descriptivo y explicativo (Niño, 2019), de diseño no experimental (Hernández, Fernández, y Baptista, 2018), y corte transversal (Rodríguez y Mendivelso, 2018); de la administración del puerto de Puerto Bolívar bajo gestiones pública y privada; llevadas a cabo de forma respectiva por Autoridad Portuaria y Yilport. Esto se lo hizo a través de un análisis de diferencias de medias para dos muestras, de la variable exportaciones de TEU'S llenos de 40 y de 20 pies. La data se la obtuvo de Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar (2022), que va desde el 2012 hasta el 2021; de los cuales, los primeros cinco años (2012-2016) exponen datos del número de contenedores llenos exportados en la administración pública de Autoridad Portuaria; mientras que, los cinco años subsecuentes (2017-2021) pertenecen al registro del mismo tipo de exportaciones, expuesto por la administración privada de Yilport.

En cuanto al método estadístico que permitió evaluar la existencia o no de diferencias significativas entre las dos muestras (administración pública y privada) independientes (Alcaraz, Anton-Sanchez y Monge, 2022), se aplicó la prueba no paramétrica de T-Student (Calin y Tusa, 2023), la U de Mann-Whitney (Mann y Whitney, 1947) para muestras no relacionadas, debido al número limitado de datos, que llevan a rechazar las hipótesis nula de existencia de los supuestos de normalidad y de homocedasticidad. Esta prueba subraya el compromiso del estudio con la rigurosidad metodológica y la objetividad en la evaluación del impacto de la gestión pública versus privada en la administración portuaria.

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

RESULTADOS

De acuerdo con lo que se visualiza en la Tabla 1, la variable TEUS de contenedores llenos de 20 pies, tiene una media de exportación de 24,2 a lo largo de los cinco años bajo la administración pública; donde también se identifica que la cantidad máxima de este tipo de contenedores que se exportó fue de 100 en el año 2015; y el mínimo 0 de contenedores exportados en el año 2016. Por otro lado, respecto a la media de exportaciones de TEUS llenos de 40 pies, fue de 9272,6; con un valor mínimo y máximo de 8169 en el 2014 y de 10206 en el 2012 respectivamente. En cuanto a la variabilidad en el período de tiempo analizada, fue de 42,66 de los TEUS de 20 pies, y de 895,79 de los TEUS de 40 pies.

Por su parte, bajo la administración privada (Yilport), el comportamiento descriptivo de la variable exportación de TEUS llenos de 20 pies, mostró una media de 302,2; con un valor mínimo de 5 contenedores movidos al exterior en el 2018 y máximo de 675 en el 2020. En cambio, las exportaciones de TEUS llenos de 40 pies manifiestan un valor promedio de 28958 en el lapso foco de análisis; con un valor mínimo de movimiento de 14123 en el año 2017, y máximo de 44733 en el año 2020. Referente a la desviación estándar de ambos tipos de contenedores, fue de 269,41 para TEUS de 20 y 11659,2 para TEUS de 40 pies.

A vista de lo anterior, en términos descriptivos se vislumbra a priori que, los valores de los contenedores exportados marcan diferencia entre la administración pública y la privada; mostrándose para el caso de la segunda, notable ventaja en el número de contenedores llenos exportados tanto para los de 20 pies, como los de 40.

Tabla 1

Estadísticas descriptivas de contenedores por operador portuario

Tipo de TEUS	Organización	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
TEUS lleno 20 pies	APPB	24,2	42,67	0	100
	YILPORT	302,2	269,41	5	675
TEUS lleno 40 pies	APPB	9272,6	895,79	8169	10206
	YILPORT	28958	11659,2	14123	44733

Nota. Fuente: Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar (2022).

Tras el análisis descriptivo inicial, se procedió con un análisis no paramétrico para evaluar la diferencia de medias, empleando la prueba U de Mann-Whitney. Este análisis reveló que las exportaciones de TEUS de 20 pies, al comparar las administraciones pública y privada, presentan diferencias estadísticamente significativas. Esto se debe a que el valor de la probabilidad (T) fue inferior al 5% (específicamente, 4,98%), lo cual obliga a rechazar la hipótesis nula que sostiene la no existencia de diferencias significativas entre ambos tipos de gestión, es decir, que la probabilidad de que la administración pública sea inferior o superior a la privada es equivalente (Naranjo, Pérez, Paredes y Salame, 2022). Resulta destacable que, tras la concesión del puerto de Puerto Bolívar a Yilport, el promedio de exportación de contenedores de este tipo se incrementó de manera notable, pasando de aproximadamente 24 a 302 unidades.

Tabla 2

Prueba U de Mann-Whitney para contenedores de 20 pies

	Obs	Media	Error estándar	Desviación Estándar	Intervalo Confianza 95%	
Combinación	10	163,2	73,85	233,53	-3,86	330,26
Diferencia		-278	121,99		-559,3	3,3
diff = media(Pública) - media(Yilport)					t = -2,2790	
H0: diff = 0					grados de libertad = 8	
Ha: diff < 0			Ha: diff != 0		Ha: diff > 0	
Pr(T < t) = 0,0261			Pr(T > t) = 0,0498		Pr(T > t) = 0,9739	
Obs= observaciones diff= diferencia						

De acuerdo con los datos presentados en la Tabla 3, los resultados derivados de la aplicación de la prueba U de Mann Whitney para la variable correspondiente a TEUS de 40 pies llenos revelan, al igual que en análisis previos, diferencias estadísticamente significativas entre las administraciones pública y privada en términos de exportación de este tipo de contenedores. En este contexto, los valores promedio sugieren que la gestión bajo la administración de Yilport se destaca por su eficiencia en la gestión de exportaciones, evidenciando un incremento notable en el volumen de contenedores destinados al extranjero tras el cambio de administración.

Tabla 3

Prueba U de Mann-Whitney para contenedores de 40 pies

	Obs	Media	Error estándar	Desviación Estándar	Intervalo Confianza 95%	
Combinación	10	19115,3	4103,85	12977,52	9831,74	28398,86
Diferencia		-19685,4	5229,52		-31744,69	-7626,11
diff = media(Pública) - media(Yilport)					t = -3,7643	
H0: diff = 0					grados de libertad = 8	
Ha: diff < 0			Ha: diff != 0		Ha: diff > 0	
Pr(T < t) = 0,0028			Pr(T > t) = 0,0055		Pr(T > t) = 0,9972	
Obs= observaciones diff= diferencia						

DISCUSIÓN

Los resultados de este estudio destacan la notable eficiencia de la gestión privada en la administración portuaria de Puerto Bolívar, llevada a cabo por la empresa YILPORT, en comparación con la administración pública previa. Bajo la gestión privada, se observó un aumento significativo en el volumen de exportaciones de TEUS de 20 y 40 pies, incluso durante la crisis mundial ocasionada por la pandemia de COVID-19. Este hallazgo respalda la literatura existente, que sugiere que las concesiones privadas pueden mejorar la eficiencia operativa de los puertos mediante la implementación de tecnologías avanzadas y una gestión más dinámica de los recursos. Notteboom y Rodrigue (2007) sostienen que la regionalización portuaria y la integración en cadenas logísticas globales son más efectivas bajo un modelo de gestión privada, lo cual se evidencia claramente en el desempeño de YILPORT en Puerto Bolívar.

El análisis estadístico mediante la prueba U de Mann-Whitney confirmó diferencias significativas en el manejo de carga entre las administraciones pública y privada, demostrando un incremento sustancial bajo la gestión de YILPORT. Este aumento puede atribuirse a las inversiones en infraestructura y tecnología que una administración privada puede llevar a cabo con mayor facilidad que una pública, la cual a menudo enfrenta restricciones presupuestarias y burocráticas (Lara y Dávila, 2023; Rojas y Ramírez, 2018). En particular, la administración privada ha demostrado una capacidad superior para responder de manera ágil y flexible a las fluctuaciones del mercado global, un factor crucial para la mejora del rendimiento portuario. La UNCTAD (2023) también señala el impacto positivo de la inversión privada en la infraestructura portuaria, subrayando su capacidad para elevar la eficiencia y competitividad.

No obstante, este estudio también resalta la importancia de considerar las condiciones locales y los impactos sociales al implementar concesiones portuarias. Si bien la eficiencia económica es un indicador crucial, es fundamental que las comunidades locales se beneficien del crecimiento

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uileam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

económico generado por la actividad portuaria. Orjuela y Constanza (2021) enfatizan que las comunidades portuarias deben ser vistas como una oportunidad para impulsar la competitividad del sector productivo a nivel nacional, asegurando que el desarrollo portuario promueva tanto el bienestar social como económico de las regiones involucradas. Esto requiere un enfoque equilibrado que combine la eficiencia operativa con la responsabilidad social para lograr un desarrollo sostenible y equitativo en el sector portuario.

CONCLUSIONES

El comercio logístico de contenedores a través de Puerto Bolívar, durante el periodo de análisis 2012-2021 demostró que hay una seria diferencia en el volumen de exportación considerando la cantidad de TEUS entre las dos administraciones, la pública manejada por Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar y desde el 2017 por la compañía turca YILPORT.

Los resultados de un estudio comparativo entre administraciones portuarias públicas y privadas revelan que la gestión privada tiende a ser más eficiente en términos de volumen de carga tal como se demuestra en las figuras y tablas estadísticas. Esta conclusión destaca la importancia de fomentar la participación del sector privado en la administración y operación de los puertos, mediante la implementación de procesos de concesión que permitan aprovechar la experiencia y la eficiencia de las empresas privadas en la gestión portuaria.

La modernización de la infraestructura portuaria y la mejora de los servicios logísticos, son elementos clave en el incremento de la carga contenerizada por Puerto Bolívar. Este estudio permite abrir otras líneas de investigación que apunten a la gestión logística de manera puntual y los mecanismos de mejora implementados a partir de la concesión.

REFERENCIAS

- Angeloudis, P. & Bell, M. (2011). A review of container terminal simulation models. *Maritime Policy & Management*, 523-540. doi:<https://doi.org/10.1080/03088839.2011.597448>
- Notteboom, T. & Rodrigue, J.-P. (2007). Port regionalization: towards a new phase in port development. *Maritime Policy & Management*, 297-313. doi:<https://doi.org/10.1080/03088830500139885>
- Aguilar, D. & Romero, J. (2022). Análisis de la escasez de contenedores en el transporte marítimo a nivel mundial. *Dominios de la ciencia*, 8(1), 1046-1070. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2540>
- Alcaraz, J., Anton-Sanchez, L. & Monge, J. (2022). The Concordance Test, an Alternative to Kruskal-Wallis Based on the Kendall- τ Distance: An R Package. *The R Journal*, 14(2), 26-53. <https://journal.r-project.org/articles/RJ-2022-039/RJ-2022-039.pdf>

- Arvis, J.-F., Ojala, L., Wiederer, C., Shepherd, B., Raj, A., Dairabayeva, K. & Kiiski, T. (2018). *Connecting to Compete 2018 : Trade Logistics in the Global Economy - The Logistics Performance Index and its Indicators : Connecting to compete 2018 : trade logistics in the global economy - the logistics performance index and its indicators*. Banco Mundial.
- Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar. (2022). *Movimiento de Contenedores*.
<https://www.puertobolivar.gob.ec/movimiento-de-contenedores/>
- Cacho, J. (07 de abril de 2024). Nearshoring, relocalización de cadenas productivas, oportunidad y desafíos. *El Economista*.
<https://www.economista.com.mx/opinion/Nearshoring-relocalizacion-de-cadenas-productivas-oportunidad-y-desafios-20240407-0070.html>
- Calin, M. & Tusa, E. (2023). Using t-Student and U-Mann-Whitney tests to identify differences in the study of the impact of the Covid 19 pandemic in online education in schools. *Anales científicos de la Universidad "Ovidius" Constanta*, 31(2), 39–59.
doi:10.2478/auom-2023-0018
- Crucelegui Garate, J. (2020). Desafíos en la competencia y la regulación de infraestructuras y servicios portuarios y del sector del transporte marítimo. *UNCTAD Research Paper*(48), 1-25.
- Díaz, R. (2022). *Ciberseguridad en cadenas de suministros inteligentes en América Latina y el Caribe*. Naciones Unidas.
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/2b53c8ee-380e-47de-b115-298e8e06eeaa/content>
- Fregona, L. (2023). La importancia del transporte marítimo de carga contenerizada en la logística del comercio internacional. El caso de las principales Terminales Portuarias del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) en el período 2015-2019 [Tesis de Administración, Universidad Nacional del Rosario].
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Jopling, M. (2019). Using quantitative data. En M. Lambert, *Practical Research Methods in Education* (pág. 12). Routledge.
- Justavino, M. & Araúz, A. (2023). Carga contenerizada: los puertos panameños en relación con los puertos latinoamericanos. *Revista Plus Economía*, 11(1), 17-25.
<https://revistas.unachi.ac.pa/index.php/pluseconomia/article/view/598>
- Lara, T. & Dávila. (2023). La dicotomía de la gestión Pública-Privada y las Transformaciones en la Administración Pública. *Economía y Negocios*, 14(1), 84-99.
doi:<https://doi.org/10.29019/eyn.v14i1.1094>
- Levinson, M. (2016). *The Box: How the Shipping Container Made the World Smaller and the World Economy Bigger* (Cuarta Edición ed.). Princeton University Press.
- Mann, H. & Whitney, D. (1947). On a test of whether one or two random variables is stochastically larger than the other. *Annals of Mathematical Statistics*, 18, 50-60.
doi:<https://doi.org/10.1214/aoms/1177730491>

- Martínez, J. M. (2000). *Evolución del tráfico marítimo de mercancías y red básica de Puertos en España durante los últimos decenios*. Recuperado el 17 de 2 de 2024, de <http://revistas.um.es/geografia/article/view/47381>
- Naranjo, E., Pérez, B., Paredes, J. & Salame, M. (2022). Análisis de la igualdad de género en la educación mediante mapas mentales y prueba de U de Mann Whitney. *Revista Investigación Operacional*, 43(3), 400-408. <https://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/43322-13.pdf>
- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación: diseño, ejecución e informe*. Ediciones de la U.
- Orjuela, C., & Constanza, C. (2021). Comunidades portuarias. Una oportunidad para la competitividad. *Ingeniare*, 17(31), 49-66. doi:<https://doi.org/10.18041/1909-2458/ingeniare.31.8937>
- Osegueda, R., Nande, E. & Reyes, Ó. (2024). Efectos y desempeños de gobernanza portuaria: los puertos de Busan y Manzanillo 1990-2020. *Ciencia Latina*, 8(3), 6271-6297. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11824
- Rizzuto, E. & Guedes Soares, C. (2011). *Sustainable Maritime Transportation and Exploitation of Sea Resources*. Taylor & Francis Group.
- Rodrigue, J.-P. (2020). *The Geography of Transport Systems* (Quinta ed.). Routledge Taylor and Francis Group.
- Rodríguez, M. & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Rev.Medica.Sanitas*(21), 141-146. https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3_MRodriguez_et_al.pdf
- Rojas, M. & Ramírez, A. (2018). Inversión en infraestructura vial y su impacto en el crecimiento económico: Aproximación de análisis al caso infraestructura en Colombia (1993-2014). *Revista Ingenierías*, 17(32), 109-128. doi:<https://doi.org/10.22395/rium.v17n32a6>
- SafeLink Agente de Seguros. (14 de febrero de 2023). SafeLink. <https://www.safelinkmexico.com/que-es-el-indice-de-fletes-de-carga-contenerizada-de-shanghai/#:~:text=abundante%20sin%20embalaje,-,El%20%C3%8Dndice%20de%20Fletes%20de%20Carga%20Contenerizada%20de%20Shangh%C3%A1i%20es,las%20tendencias%20y%20evaluar%20la>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008
- The United Nations Conference on Trade and Development. (2019). *Review of Maritime Transport 2019*. United Nations.
- The United Nations Conference on Trade and Development. (2023). *Review of Maritime Transport 2023 Overview*. UNCTAD.

Zamora, A. & González, J. (2019). Factores clave de la cadena logística del comercio exterior de un puerto mexicano: análisis a través de redes neuronales artificiales. *Contaduría y Administración*, 64(2), 1-19. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1494>

**IMPACTO DEL FINANCIAMIENTO CREDITICIO EN LA EXPANSIÓN DE
MIPYMES EN SECTORES TRADICIONALES, EMERGENTES: ESTUDIO
LONGITUDINAL**

**IMPACT OF CREDIT FINANCING ON THE EXPANSION OF MSMEs IN
TRADITIONAL, EMERGING SECTORS: A LONGITUDINAL STUDY**

Yaritza Gardenia Fajardo Ortiz¹; Leiter Estuardo Moreira Ponce², Jorge Vinicio Espinoza
Vintimilla³

Instituto Superior Tecnológico “Juan Bautista Aguirre”^{1,2}, Oxford “Britannia Cambridge”³

ygfajardo15@gmail.com¹, leiter.istjba@gmail.com², gatitox2019@gmail.com³

Yaritza Gardenia Fajardo Ortiz¹ <https://orcid.org/0009-0002-0030-7945>

Leiter Estuardo Moreira Ponce² <https://orcid.org/0009-0000-5450-0930>

Jorge Vinicio Espinoza Vintimilla³ <https://orcid.org/0009-0006-9844-3898>

Recibido: 28-ago-2024

Aceptado: 23-oct-2024

Código Clasificación JEL: G24, G21, G32, L26.

RESUMEN

El presente trabajo examina los desafíos financieros que enfrentan los microempresarios, quienes a menudo recurren a fuentes informales e ilícitas de financiamiento o dependen del crédito de proveedores, lo que aumenta su carga financiera y el costo de sus productos. Las altas tasas de interés se deben al alto riesgo asociado con financiar a pequeñas y medianas empresas, caracterizadas por su inestabilidad y limitada capacidad para enfrentar desafíos económicos. El estudio se centra en cómo el financiamiento bancario influye en la productividad y el desarrollo económico de las MiPymes en Daule. Utilizando un enfoque de métodos mixtos, el estudio revela que el 74% de los encuestados cree que un mayor apoyo gubernamental sería beneficioso. Concluye que intervenciones gubernamentales específicas mejorarían la viabilidad financiera de estas empresas, subrayando la necesidad de opciones de financiación accesibles y el papel crucial de la política gubernamental en apoyar su crecimiento y sostenibilidad.

Palabras clave: Tasas de interés, sistema financiero, limitaciones a créditos, emprendimientos.

ABSTRACT

This paper examines the financial challenges faced by microentrepreneurs, who often resort to informal and illicit sources of financing or rely on supplier credit, which increases their financial burden and the cost of their products. High interest rates are due to the high risk associated with financing small and medium-sized enterprises, which are characterized by their instability and limited capacity to face economic challenges. The study focuses on how bank financing influences the productivity and economic development of MSMEs in Daule. Using a mixed methods approach, the study reveals that 74% of respondents believe that increased government support would be beneficial. It concludes that specific government interventions would improve the financial viability of these enterprises, underscoring the need for accessible financing options and the crucial role of government policy in supporting their growth and sustainability.

Keywords: Interest rates, financial system, credit limitations, entrepreneurship.

INTRODUCCIÓN

La investigación actual se basa fundamentalmente en el examen de los importantes desafíos a los que se enfrentan los microempresarios, quienes, en numerosos casos, se ven obligados a buscar asistencia financiera de fuentes informales e ilícitas o, alternativamente, a depender del crédito otorgado por sus proveedores, una situación que, en última instancia, agrava la carga financiera asociada a sus actividades operativas y al precio de sus productos. Las tasas de interés exorbitantemente altas que caracterizan estas transacciones financieras pueden atribuirse principalmente a los elevados niveles de riesgo que están intrínsecamente asociados con la provisión de financiación a las pequeñas y medianas empresas, que a menudo se caracterizan por una inestabilidad pronunciada y una capacidad limitada para responder eficazmente a las recesiones económicas u otros intrincados desafíos financieros que puedan surgir. En consecuencia, el objetivo principal de esta investigación es determinar el alcance de la influencia que ejerce el financiamiento obtenido de las instituciones bancarias tanto en la productividad como en el desarrollo económico de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) ubicadas dentro de los límites geográficos del cantón de Daule. En términos de marco metodológico, este estudio adopta un enfoque de métodos mixtos, que abarca la integración de estrategias de investigación cualitativas y cuantitativas, lo que facilita una comprensión más completa del problema de investigación. La naturaleza del estudio es descriptiva, ya que su objetivo es identificar y analizar sistemáticamente las diversas formas de financiación a las que se puede acceder en el mercado financiero, junto con los resultados de una encuesta que indicó que el 74% de los encuestados expresó la creencia de que un aumento del apoyo gubernamental a las MiPymes sería beneficioso. En última instancia, se llegó a la conclusión de que la implementación de intervenciones gubernamentales específicas y mecanismos de apoyo

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

mejoraría significativamente la viabilidad financiera de las MiPymes que operan en el cantón de Daule, fomentando así un entorno más propicio para su crecimiento y sostenibilidad. A la luz de estos hallazgos, es imperativo que las partes interesadas pertinentes consideren las implicaciones de esta investigación y participen en esfuerzos de colaboración destinados a abordar los desafíos financieros a los que se enfrentan los microempresarios en la región. El estudio no solo arroja luz sobre la urgente necesidad de opciones de financiación accesibles, sino que también subraya el papel potencial de la política gubernamental para mitigar estos desafíos. Por lo tanto, las recomendaciones presentadas en esta investigación pretenden servir como catalizadores para un mayor discurso y acción en relación con el empoderamiento financiero de las MiPymes en el contexto más amplio del desarrollo económico.

Las elevadas tasas de interés que se aplican a los préstamos destinados a las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) contrastan marcadamente con las que se ofrecen a las grandes empresas, que tienen una estabilidad y recursos financieros significativamente mayores, lo que crea un enorme obstáculo para los aspirantes a emprendedores que, en muchos casos, se ven obligados a buscar ayuda financiera por canales informales e ilegítimos o, alternativamente, pueden abstenerse por completo de buscar financiación a través de créditos de proveedores, lo que, sin darse cuenta, conduce a aumento de los costos operativos de sus empresas y de los precios de sus productos. El fenómeno de las altas tasas de interés puede atribuirse en gran medida al aumento de los riesgos que están intrínsecamente asociados con la financiación de las pequeñas y medianas empresas, que se caracterizan por su mayor susceptibilidad a las fluctuaciones económicas, junto con su menor capacidad para sortear eficazmente períodos de turbulencia económica o circunstancias financieras difíciles, como lo corroboran las conclusiones del Banco Central del Ecuador (Banco Central del Ecuador, s.f.).

Figura 1 *Tasas de interés 2022*

Tasas de Interés	
Octubre 2022	
1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES VIGENTES PARA EL SECTOR FINANCIERO PRIVADO, PÚBLICO Y, POPULAR Y SOLIDARIO	
Tasas de Interés Activas Referenciales¹	
Segmentos de Crédito²	% anual
Productivo Corporativo	8,35
Productivo Empresarial	9,46
Productivo PYMES	10,54
Consumo	16,07
Educativo	8,48
Educativo Social	5,49
Vivienda de Interés Público	4,99
Vivienda de Interés Social	4,98
Inmobiliario	9,20
Microcrédito Minorista	19,05
Microcrédito de Acumulación Simple	20,27
Microcrédito de Acumulación Ampliada	19,66
Inversión Pública	8,30

1. La información para el cálculo de tasas de interés efectivas referenciales para octubre 2022 se toma en consideración las semanas del 18 de agosto al 14 de septiembre de 2022 con una cobertura de 320 entidades financieras. Además se excluye todas las tasas de interés con las operaciones que están fuera del mercado.
2. De acuerdo a la Resolución 603-2020-F, de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Nota. Fuente: Banco Central Del Ecuador (s.f.)

Las pequeñas y medianas empresas (Pymes) ocupan una posición fundamental en el marco de la arquitectura económica de una nación. Las oportunidades de empleo generadas por estas pymes son cruciales para apoyar la estabilidad económica y el crecimiento de innumerables hogares en todo el Ecuador, por lo que desempeñan un papel indispensable en la transformación y diversificación de la matriz productiva del país, una transformación que se considera esencial para el desarrollo nacional (Facundo, 2021).

Además, esta investigación se esfuerza por proporcionar una herramienta práctica que permita a los empresarios identificar y evaluar qué fuentes de financiamiento son las más adecuadas para el establecimiento de una micro, pequeña o mediana empresa (MiPymes), permitiéndoles así navegar y superar los desafíos que surgen con frecuencia en su búsqueda de obtener préstamos y evaluar críticamente sus posibles oportunidades en el mercado. Especialmente durante los períodos caracterizados por recesiones económicas, crisis de salud pública y disturbios sociales, es imperativo que las empresas estén bien informadas sobre las opciones de crédito a las que tienen acceso, así como sobre las políticas específicas que el gobierno ha instituido para facilitar su recuperación y revitalización en tiempos tan tumultuosos.

Empresas Mipymes

Al analizar el concepto de micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes), es esencial entender que esta terminología abarca una amplia gama de pequeñas y medianas empresas, que se clasifican principalmente en función de varios criterios que incluyen, entre otros, la cantidad de empleados que mantienen, el tiempo que han estado operativas en el mercado y el volumen total de ventas que generan, entre otros factores relevantes. Estas empresas desempeñan un papel fundamental en los sectores productivos de las economías nacionales, destacando en particular su importancia tanto en los países en crecimiento como en los países en desarrollo, donde estas empresas demuestran una notable capacidad de productividad y tienen una importancia sustancial para el panorama económico (Cantillo, Retamoso, Ruiz, Zapata y Segura, 2021).

Una característica definitoria de las MiPymes radica en sus alianzas estratégicas con organizaciones más grandes, que pueden incluir cámaras de comercio y diversas asociaciones, ya que estas afiliaciones suelen aprovechar el prestigio, la representación y el atractivo de las entidades más grandes para mejorar e intensificar la demanda en todos los sectores que son cruciales para el desarrollo económico (INSOTEC). De acuerdo con sus respectivos tamaños,

estas empresas se clasifican y reflejan no solo su escala operativa sino también su posible impacto en el marco económico más amplio.

Tabla 1

Categoría de las empresas

Microempresas:	Emplean hasta 9 trabajadores, y sus tramos de ingresos son de hasta 100 mil dólares.
Pequeña Industria:	Puede tener hasta 49 obreros.
Mediana Industria:	Alberga de 50 a 199 obreros, y el tramo de ingresos no sobrepasa los 5 millones de dólares.
Grandes Empresas:	Son aquellas que tienen más de 200 trabajadores y más de 5 millones de dólares en tramos de ingresos.

Nota. Fuente: INSOTEC

En la actualidad, las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) muestran una tendencia a funcionar de manera complementaria entre sí, lo que mejora la escala y la eficiencia de cada actividad productiva, y si se observa desde una perspectiva macroeconómica más amplia, se hace evidente que se establece una compleja red de relaciones directas e indirectas, pero es importante señalar que el equilibrio dentro de estas relaciones multifacéticas es con frecuencia precario e inestable; sin embargo, a pesar de estas fluctuaciones, las pymes gravitan hacia un estado de independencia, lo que hace que las empresas más antiguas sean más susceptibles a las nuevas oportunidades de desarrollo, creando así una situación muy ventajosa que subraya la necesidad de cultivar las interdependencias dentro de los marcos legales que rigen sus operaciones, como se articula en la investigación realizada por Villacís (2022).

Características de las MIPYMES

Al ser una organización en desarrollo tiene características principales tales como:

Tabla 2

Características de las MIPYMES

-
- Requieren de exigencias técnicas, de calidad y legales.
 - Tienen escasa capacidad de negociación.
 - Inexistencia de estrategias globales de internacionalización.

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

- Débiles encadenamientos productivos-materias primas.
- Costos elevados por desperdicio de materia prima.
- Insuficiente cantidad productiva para exportar.
- Maquinaria y procedimientos no ajustados a las normativas de Calidad exigida en empresas grandes.
- Para los fines tributarios las MIPYMES se dividen de acuerdo al tipo de RUC que posean como: Personas naturales y Sociedades

Nota. Fuente: Villacís (2022)

Créditos en el ámbito del mercado financiero

El intrincado marco de los mercados financieros, junto con el concepto de crédito, representan uno de los sistemas más fundamentales que sustentan tanto la economía como el espectro más amplio de iniciativas nacionales de desarrollo. Estos mercados poseen la notable capacidad de dinamizar y absorber el ahorro social, gestionar eficazmente la asignación de estos ahorros entre los distintos participantes económicos y, en última instancia, fomentar una multitud de actividades de consumo junto con inversiones que se ejecuten de manera eficiente en cuanto al tiempo. Como lo expresó la Superintendencia de Compañías en 2012, se observa que la variedad de marcos regulatorios abiertos ha facilitado significativamente los cambios transformadores en la composición estructural de las instituciones financieras, que incluye, pero no se limita a, las fusiones y adquisiciones de entidades específicas, como cooperativas y sociedades financieras, así como de los propios bancos.

Los préstamos que se distribuyen en el mercado financiero representan una amplia gama de activos, tanto a corto como a largo plazo, que son gestionados meticulosamente por el sector bancario, que desempeña un papel crucial en la economía nacional. Todas y cada una de las transacciones que participan en instituciones bancarias, cooperativas, fondos mutuos, sociedades financieras, el Banco Nacional de Desarrollo y el Banco Central del Ecuador, todos los cuales contribuyen colectivamente a la estabilidad y funcionalidad del panorama económico.

Una observación importante es que la mayoría de los propietarios de microempresas, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) son personas que anteriormente ocupaban puestos como empleados asalariados o son miembros de segmentos de la sociedad económicamente inactivos, lo que lleva a la conclusión de que, en muchos casos, la creación de MiPymes se debe en gran medida a motivaciones económicas.

MiPymes de todo el mundo

En la sociedad contemporánea, cada vez es más evidente que las micro, pequeñas y medianas empresas, comúnmente denominadas MiPymes, se enfrentan actualmente a las complejidades introducidas por la globalización, lo que las ha llevado a convertirse en un tema de suma importancia en el discurso económico, a pesar de que la tendencia predominante en las discusiones administrativas y económicas tiende a centrarse predominantemente en la dinámica operativa de las grandes empresas; sin embargo, es crucial reconocer que, en el contexto del paradigma de la política económica neoliberal, estas MiPymes constituyen una parte importante y representan aproximadamente el 90% de todas las empresas del mundo y, además, contribuyen a más del 50% de la fuerza laboral mundial, lo que, a su vez, desempeña un papel vital a la hora de generar aproximadamente el 50% del producto interno bruto (PIB) mundial; estas notables cifras subrayan las condiciones únicas que caracterizan a la economía, destacando no solo la importancia de las cifras del PIB, sino también el papel fundamental que desempeñan las MiPymes en la creación de empleo mediante la amplia utilización de varios recursos, como articulado por Cantillo, Retamoso, Ruiz, Zapata y Segura en su estudio de 2021.

Clasificación de las MiPymes

Para llegar a una definición precisa y exhaustiva de las MiPymes, es esencial considerar una multitud de parámetros que están influenciados por las políticas internas y sociales de un país determinado, así como por las estructuras económicas subyacentes que rigen estas entidades; con frecuencia, la clasificación de estas empresas está determinada por varios indicadores, como los niveles de ingresos y los ingresos anuales, lo que significa que factores como el tamaño de la empresa, la facturación, el recuento de empleados y las métricas del balance desempeñan un papel fundamental en este proceso de evaluación. En el caso de Ecuador, por ejemplo, existe un sistema de clasificación único, que ha evolucionado para adoptar una terminología más inclusiva que no resta valor a la esencia fundamental de estas entidades, ya que se reconocen colectivamente bajo el término general de MiPymes, que abarca de manera efectiva a las micro, pequeñas y medianas empresas, como lo discutieron Muñoz, Neira, Andrade y Vázquez en su análisis de 2021.

Crédito bancario

La concesión de crédito a las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) depende en gran medida de la identidad de las entidades que los conceden, y una parte sustancial de la dinámica está estrechamente vinculada a los costos operativos, financieros y transaccionales asociados a los procesos de préstamo; por lo tanto, se puede observar que cada destino específico de la financiación operativa posee características distintas que son cruciales para comprender el

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

panorama crediticio. Estas características incluyen, entre otras, el nivel inherente de riesgo crediticio asociado a la financiación, que tiende a minimizarse cuando dicho crédito está respaldado por cartas de crédito aprobadas formalmente, lo que lleva a la conclusión de que el acceso a los recursos financieros no está definido universalmente sino que, de hecho, se ajusta más a los criterios de selección relacionados con los riesgos de garantía que todas las instituciones financieras, independientemente de su tamaño o naturaleza, deben afrontar y mitigar (Josefina y Nicol, 2022).

Servicio de Impuestos Internos (SRI)

Además de las entidades que se rigen por el marco regulatorio empresarial, es vital incorporar a los grupos de personas físicas que el Servicio Fiscal Ecuatoriano (EFS) haya identificado como sujetos a controles estrictos, los cuales deberían incluirse en el debate más amplio sobre la supervisión. La creación del Servicio de Impuestos Internos (SRI) fue una respuesta estratégica a las preocupantemente altas tasas de evasión fiscal que asolaban al país, y la institución se instituyó formalmente el 2 de diciembre de 1997, tras la promulgación de un decreto legislativo conocido como la «Ley por la que se establece el Servicio de Impuestos Internos» (Pincay, 2022). Un factor importante que contribuye al problema de la evasión fiscal en Ecuador es el hecho de que muchas personas carecen de un marco legal formal para legitimar sus actividades comerciales y/o los servicios que prestan mediante el establecimiento de empresas formales.

Como entidad autónoma, el SRI ha mantenido constantemente una postura vigilante con respecto a la supervisión fiscal de las actividades realizadas por personas jurídicas, empresas e individuos, la mayoría de los cuales suelen operar dentro de los parámetros de las micro y pequeñas empresas; además, tienen importancia en la economía nacional y representan aproximadamente el 98% del panorama empresarial total. La acción preliminar requerida para el funcionamiento exitoso del Servicio de Ingresos del Estado implica la inscripción obligatoria en el Registro Unificado de Contribuyentes (RUC), un proceso que es obligatorio para el desarrollo comercial de las personas físicas como para las entidades legales.

Ministerio de Industrias y Productividad

El Ministerio de Industria es una institución pública que implementa políticas para promover diversos fines industriales y artesanales (Aguirre, 2014), donde se incluye lo siguiente:

Tabla 3

Ministerio de Industrias y Productividad

-
- Aumentar la producción dentro del país para sustituir de forma estratégica las importaciones.
 - Aumentar la oferta de productos nacionales.
 - Aumentar la eficiencia operacional.
 - Incrementar el desarrollo del talento humano
 - Promover e incrementar un uso eficiente de los presupuestos.
 - Mejorar la productividad mediante el incremento de la capacidad productiva de los sectores a los cuales se prioriza.
 - Aumentar la calidad de la industria nacional.
-

Nota. Fuente: Aguirre (2014)

METODOLOGÍA

Los métodos híbridos son una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Para Paitán et al. (2014) los métodos mixtos son un grupo de procesos de recolectar, analizar, vincular datos cualitativos y cuantitativos para la formulación de problemas dentro de un solo estudio o serie de estudios.

El presente estudio utilizó un enfoque mixto, ya que no solo tiene como objetivo determinar la percepción de los empresarios sobre los factores que afectan el crecimiento financiero de sus empresas, sino también cuantificar el número de MiPymes que tenían dificultades para obtener fuentes de financiamiento.

El método de investigación de este estudio es documental, ya que se realizó la recopilación de información y datos de revistas y estudios previos, que traten la carencia de fuentes con facilidades de financiamiento para las MiPymes, utilizando diferentes herramientas metodológicas, que sirven para analizar los resultados de la técnica que se emplee en los instrumentos así poder establecer el crecimiento económico actual de las MiPymes del cantón Daule.

Los autores Paitán et al. (2014) consideran que: “La investigación documental informativa es aquella que pretende informar todo lo concerniente a un tema específico. Este tipo de investigación describe el objeto de estudio en sus detalles, y se encarga de ordenar y sistematizar la información disponible en un cuerpo coherente” (p. 12).

Este estudio es descriptivo en el sentido de que identificó las diferentes fuentes de financiación disponibles dentro del mercado financiero y analizó las fuentes de financiación más adecuadas para las MiPymes.

Según Arias y Covinos (2021) “Se considera como investigación descriptiva aquella en que se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio, esto quiere decir que la investigación descriptiva reúne información cuantificable que puede usarse para hacer inferencias estadísticas de tu público objetivo a través del análisis de los datos” (p. 113).

El presente estudio utilizó la técnica de la encuesta y revisión bibliográfica, la encuesta se efectuó a los dueños, administradores o gerentes de pequeñas y medianas empresas que pertenecen al cantón Daule. La revisión bibliográfica conllevó en realizar un análisis y revisión de la documentación que pertenecen a las instituciones financieras que brindan créditos a las MiPymes de la ciudad de Daule.

- Encuesta

Para Sánchez et al. (2021), la técnica de la encuesta es: “(...) un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y además al mismo tiempo obtener esa información sobre alguna problemática o necesidades que se presentan en el estudio investigativo, que se basa en preguntar o interrogar a una muestra de personas apoyadas en el cuestionario”.

- Revisión Bibliográfica

Useche et al. (2019), determinan que: “La revisión bibliográfica es una sinopsis que recopila diferentes investigaciones y artículos que nos da una idea sobre cuál es el estado actual de la cuestión a investigar, esto es a través de fuentes secundarias, ya sean proyectos relevantes al tema, revistas y artículos científicos que tengan relación al tema planteado” (p. 55).

Población

Las empresas localizadas en el cantón Daule y registradas en la Superintendencia de Compañías.

Población: 493

Muestra

Después de distinguir entre la población y el tipo, a continuación, se muestra la fórmula que contiene cada cálculo del tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Npq}{(N-1) E^2 + pq}$$

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Z'

Población total: 93

Muestra: (N 493 e 5% y Z 1,96)

Muestra: 217

Resultados

1. Edad de los encuestados

Tabla 4*Entre que edades oscilan los encuestados*

	Detalle	Frecuencia	Porcentaje	
	De 18 a 29	7	3%	
	De 30 a 39	184	85%	
	De 40 a 49	20	9%	
	De 50 a 60 en adelante	6	3%	
<i>Nota. Fuente:</i>	Total	217	100%	Encuesta a las
MiPymes del				cantón Daule.

Interpretación:

Según la encuesta efectuada determina los siguientes resultados: el 85% de los dueños de las empresas oscilan en una edad de los 30 a los 39 años, mientras que el 9% se encuentra en la edad de 40 a 49 años, mientras entre los 18 a 29 existe un 3%, y de 50 a 60 en adelante también un 3%. Lo que permite determinar una edad neutra de los dueños de las empresas.

2. Género de los encuestados

Tabla 5*Género de los Dueños de las Pymes*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	16	7%
Masculino	201	93%
Total	217	100%

Nota. Fuente: Encuesta a las MiPymes del cantón Daule.

Interpretación:

Los datos que se obtuvieron de las estadísticas que se presentan con anterioridad, determinan que 93% de los dueños de las empresas del cantón Daule son de género masculino, mientras que el 7% son género femenino. Se efectúa esta pregunta para tener claridad de que tipos de géneros con mayor frecuencia son encargados o dueños de empresas que pueden ser comerciales, productivas o de servicios en el cantón Daule. Basándose en los resultados con mayor frecuencia como se observan estas empresas son gobernadas por el género masculino.

3. ¿A qué sector pertenece la empresa?

Tabla 6

¿Cuál es el sector principal de actividad de la empresa?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Comercial	91	42%
Productivo	26	12%
Servicio	100	46%
Total	217	100%

Nota. Fuente: Encuesta a las MiPymes del cantón Daule.

Interpretación:

Se logra a través de esta pregunta establecer a que sector pertenecen cada una de las empresas encuestadas, de acuerdo con la encuesta se logra determinar los siguientes resultados, pues el 46% de las empresas pertenecen al sector de Servicio, mientras que el 42% pertenece al sector Comercial, no obstante, se logra por último establecer que el 12% pertenece al sector Productivo.

4. ¿A criterio propio cuán relevante es la creación de las MIPYMES?

Tabla 7

¿Considera importante la creación de las MIPYMES?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	152	70%
Poco importante	50	23%
Nada importante	15	7%
Total	217	100%

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uileam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Nota. Fuente: Encuesta a las MiPymes del cantón Daule.

Interpretación:

Basándose en la relevancia que tiene la creación de una MiPymes se efectuó esta pregunta, por lo cual se determinan los siguientes resultados el 70% a criterio propio considera muy importante la creación, mientras el 23% de los encuestados considera poco importante, mientras que el 7% considera nada importante el crear una MiPymes. Todas las organizaciones son importantes, pues benefician al país y al cantón donde se ubiquen.

Tabla 8

¿Considera a las MIPYMES como desafío de mejora en el desarrollo económico del país?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	167	77%
No	50	23%
Total	217	100%

Nota. Fuente: Encuesta a las MiPymes del cantón Daule.

Interpretación:

La gran parte de la mayoría de las MiPymes aporta el incremento económico para todo un país, es por ello por lo que se efectuó esta pregunta, y como resultado de las encuestas a las empresas se logra evidenciar que el 77% considera que Si, las MiPymes son todo un desafío como mejora y desarrollo, mientras que el 23% consideran que No, planteándose con otra perspectiva.

5. ¿Su organización uso financiamiento de alguna institución bancaria?

Tabla 9

¿Utilizo el financiamiento de entidad bancaria para la empresa?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	117	54%
No	100	46%

Total	217	100%
--------------	-----	------

Nota. Fuente: Encuesta a las MiPymes del cantón Daule.

Interpretación:

Se procedió a realizar la encuesta al respecto a la usabilidad de los financiamientos de distintas o una institución, a través de la cual la gran mayoría de los encuestados con el porcentaje del (54%) establece que si optan y toman la decisión de hacer solicitud de estos tipos de ayudas este procesos permite mejorar las MiPymes, no obstante, el 46% de los encuestados no solicita este tipo de procesos para financiar su empresa puesto que deben surgir algunos tipos de inconvenientes, tanto en los trámites como en el tiempo.

6. ¿Cuáles de las siguientes instituciones financieras considera que brinda más facilidades de crédito a las MiPymes?

Tabla 10

¿A criterio propio que entidad financiera cree usted que ofrece más facilidades de crédito a las MiPymes?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
CFN	50	23%
Bancos	12	6%
Cooperativas	130	60%
Otros	25	11%
Total	217	100%

Nota. Fuente: Encuesta a las MiPymes del cantón Daule.

Interpretación:

Según la encuesta efectuada permite evidenciar que la gran mayoría determina que las cooperativas son las entidades que brindan más facilidades a las MiPymes (60%), siendo esta una de las instituciones que brinda posibilidades crediticias sin muchos papeleos ni muchos procesos,

mientras que la CFN también con el 23% en segundo lugar de las entidades que brinda facilidades, no obstante, el 11% otros, y el 6% los bancos.

7. ¿Cree usted que el estado ha ofrecido el apoyo suficiente para el desarrollo y crecimiento de las MiPymes?

Tabla 4

¿El estado ha apoyado al desarrollo y crecimiento de las MiPymes?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	120	55%
No	96	44%
Total	216	100%

Nota. Fuente: Encuesta a las MiPymes del cantón Daule.

Interpretación:

La mayor parte de los encuestados específicamente el 55% considera que el estado si ha ofrecido y brindado una gran parte de apoyo generalmente para las MiPymes, con el propósito de servir de ayuda para que estas empresas se desarrollen y puedan poder solventarse además de servir de aporte esencial en la economía del país, no obstante, el 44% no considera que lo planteado se de esa forma, puesto que no observan ninguna mejoría o desarrollo en los sectores.

8. ¿Desearía usted que existiera un mayor apoyo gubernamental para las MiPymes?

Tabla 5

¿Desean contar con apoyo gubernamental para las MiPymes?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	160	74%
No	57	26%

Total	217	100%
--------------	-----	------

Nota. Fuente: Encuesta a las MiPymes del cantón Daule.

Interpretación:

Según los encuestados determina que el 74% Si desearía que existiera un mayor apoyo gubernamental para las MiPymes, mientras el 26% considera que No, sin embargo, es notable que estado no ha puesto mucha atención en todos los requerimientos que existen para la creación de una MiPymes.

9. ¿Elija cuál de los siguientes tipos de crédito son los mayormente más requeridos por su empresa?

Tabla 6

Tipos de créditos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
1. Créditos Emprendimiento	45	20,74%
2. Desarrollo Solidario	21	9,68%
3. Créditos Pyme	90	41,47%
4. Créditos Microempresa	42	19,35%
5. Créditos Desarrollo Humano	11	5,07%
6. Créditos organizaciones	4	1,84%
7. Créditos asociativos	4	1,84%
Total	217	100,00%

Nota. Fuente: Encuesta a las MiPymes del cantón Daule.

Interpretación:

Los resultados que se pueden evidenciar en la tabla 13, son los siguientes el 20,74% considera que son los créditos emprendimiento, el 41,47% créditos Pyme, el 19,35% crédito microempresa, el 9,68% el crédito de desarrollo solidario, el 5,07% considera que son los créditos desarrollo humano, mientras solo el 1,84% considera que es los créditos organizaciones, y el otro 1,84% considera que es los créditos asociativos.

10. ¿Elija cuál es el requisito más solicitado por el sistema financiero para tener accesibilidad a un crédito?

Tabla 7

Requisitos para acceder a un crédito

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
1. Formulario de la empresa	35	16,13%
2. Copia de la cédula de identidad	30	13,82%
3. Copia del RUC (cedula tributaria)	45	20,74%
4. Informconf	20	9,22%
5. Información financiera	7	3,23%
6. Últimos IVA	2	0,92%
7. Copia de escritura de constitución de la empresa	3	1,38%
8. Todas las anteriores	55	25,35%
9. Otros (antigüedad, contrato, etc.)	20	9,22%
Total	217	100,00%

Nota. Fuente: Encuesta a las MiPymes del cantón Daule.

Interpretación:

Según la encuesta efectuada a los dueños de las empresas del cantón Daule, se evidencian los siguientes resultados, donde el 16,13% menciona que el requisito más solicitado para poder acceder a un crédito es el Formulario de la empresa, Copia de la cédula de identidad 13,82%, Copia del RUC (cedula tributaria) 20,74%, Informconf 9,22%, mientras que, la Información financiera solo un 3,23%, Últimos IVA un 0,92%, Copia de escritura de constitución de la empresa un 1,38%, y Todas las anteriores 25,35%, Otros (antigüedad, contrato, etc.) solo el 9,22%.

11. ¿Cuál sería la mejor acción gubernamental que servirían de ayuda para el financiamiento de las MiPymes del cantón Daule?

Tabla 8

Acciones gubernamentales

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
1. Incentivar al sistema financiero por medio de exoneraciones al pago de impuesto a la renta	12	5,53%
2. Mejorar el proceso de formalidad de los negocios	35	16,13%
3. Reducir los requisitos solicitados a los emprendimientos	55	25,35%
4. Exoneraciones de tasas de interés a microempresas dependiendo del sector	62	28,57%
5. Incentivar al microempresario con tiempo de gracia	53	24,42%
Total	217	100,00%

Nota. Fuente: Encuesta a las MiPymes del cantón Daule.

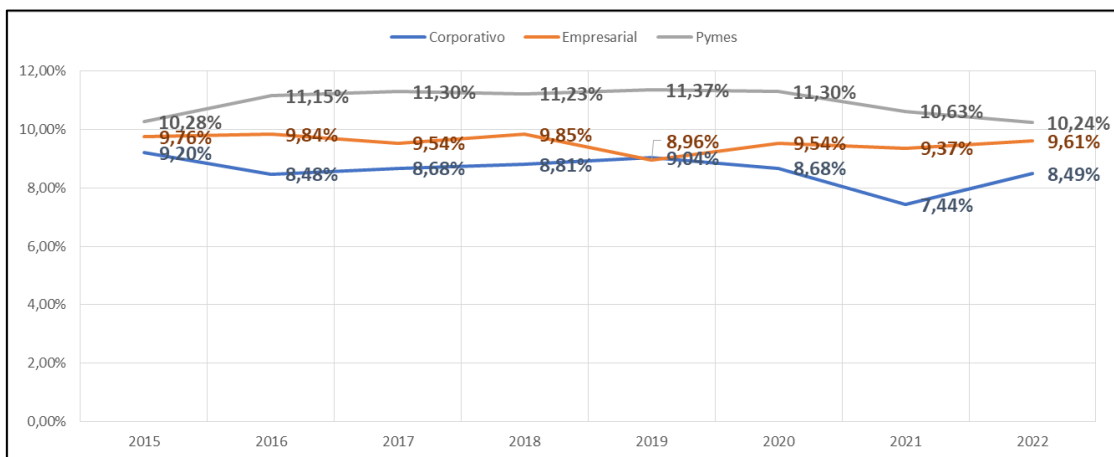
Interpretación:

El 5,53% considera que la mejor acción gubernamental sería incentivar al sistema financiero por medio de exoneraciones al pago de impuesto a la renta, el 16,13% cree que mejorar el proceso de formalidad de los negocios es lo correcto, mientras que el 25,35% considera que es reducir los requisitos solicitados a los emprendimientos, el 28,57% considera que es exoneraciones de tasas de interés a microempresas dependiendo del sector y el 24,42% cree que es Incentivar al microempresario con tiempo de gracia.

Cuadro Comparativo

Figura 2

Evolución de las tasas fijas 2015 - 2022



Nota. Fuente: Adaptado del Banco Central del Ecuador 2020

La figura anterior permite evidenciar la evolución de las tasas de interés activas en el Ecuador (corporativa, empresarial y pymes), mostrando que el interés máximo cobrable es constante, esta variación solo es visible en las tasas de referencia de las entidades financieras, las cuales aumentan cada período. En consecuencia, como se puede observar desde el año 2015 las tasas de interés han incrementado hasta su mayor punto en el 2019. Sin embargo, para el presente año (2022) han disminuido de forma considerable, inclusive siendo menores que para el año 2015.

Acciones gubernamentales para el financiamiento de las MiPymes

En el contexto más amplio de la política económica, es imperativo que el gobierno ecuatoriano persista en sus esfuerzos por fomentar el establecimiento y el crecimiento de un número sustancial de nuevas micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes), con un énfasis particular en el microemprendimiento, de manera coherente con los principios fundamentales que sustentan el marco de la economía popular y solidaria. Para resumir esta noción de manera sucinta, el objetivo principal de estas iniciativas debería ser facilitar la producción de bienes y servicios que no solo sean económicamente viables, sino que también cultiven una relación profunda y significativa entre la sociedad, el mercado y, lo que es más importante, el estado, al mismo tiempo que mantienen un compromiso con la sostenibilidad ambiental en todos los aspectos de la actividad económica.

Las estadísticas relativas a las microempresas dentro de la jurisdicción de dauleñas reflejan principalmente a las entidades que participan activamente en el mercado nacional. En consecuencia, es esencial que el gobierno canalice sus esfuerzos hacia la mejora de varios mecanismos que son indicativos de incentivos diseñados para facilitar la formalización de estas empresas. Entre las estrategias que deben priorizarse están la simplificación y la reducción de los procedimientos burocráticos, particularmente en relación con el tiempo necesario para establecer una empresa, además de establecer exenciones del pago de tasas exorbitantes o mínimas que pueden constituir barreras de entrada. Además, el gobierno debería considerar la posibilidad de implementar políticas que establezcan tasas de interés bajas para la utilización del crédito, incorporando períodos de gracia que permitan un respiro financiero, así como una miríada de otras medidas de apoyo que estén orientadas a promover la formalización de las MiPymes dentro de la economía nacional.

Discusión

El discurso en torno a los obstáculos financieros a los que se enfrentan las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) aclara un problema sistémico que influye en numerosos microempresarios, especialmente en áreas en desarrollo como Daule. El acceso restringido a los

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

recursos financieros formales constituye un impedimento importante para la sostenibilidad y la expansión de estas empresas, y con frecuencia obliga a los empresarios a recurrir a fuentes de crédito informales e incluso ilícitas. Si bien estas vías de financiación pueden ofrecer una mayor accesibilidad, van acompañadas de costos exorbitantes y mayores riesgos atribuibles al aumento de las tasas de interés y a la falta de supervisión regulatoria.

Un elemento que contribuye a agravar esta situación es la elevada percepción de riesgo que tienen las instituciones financieras en relación con la concesión de préstamos a las pequeñas empresas, lo que se traduce en la imposición de tasas de interés elevadas. La inestabilidad inherente de las MIPYMES, su capacidad limitada para soportar las fluctuaciones económicas y la ausencia de garantías adecuadas se consideran determinantes fundamentales del riesgo. Esta interacción no solo amplifica la presión financiera que sufren los empresarios, sino que también se manifiesta en las estructuras de precios de los productos y servicios que prestan las MIPYMES, lo que reduce su ventaja competitiva en el mercado.

La investigación, que indica que el 74% de los participantes considera que es imperativo aumentar el apoyo gubernamental, postula que las políticas públicas son fundamentales para fomentar un panorama financiero más propicio para estas empresas. Las iniciativas gubernamentales específicas, como el establecimiento de programas de crédito subsidiados o la introducción de garantías para mitigar el riesgo crediticio, podrían hacer que la financiación formal sea más asequible. Esto, a su vez, reforzaría la viabilidad financiera de las MIPYMES, facilitando su expansión y contribuyendo al desarrollo económico de las comunidades locales.

Además, el empleo de un enfoque de métodos mixtos en el estudio permite captar tanto las dimensiones cuantitativas (la proporción de encuestados que abogan por el apoyo gubernamental) como las cualitativas, lo que permite comprender mejor los desafíos y las percepciones de los microempresarios. Este marco metodológico mejora la credibilidad de las conclusiones y establece una base sólida para las posibles intervenciones. La importancia de la financiación bancaria, si bien es fundamental para el crecimiento y la productividad de las MIPYMES, no puede dissociarse de las medidas y políticas de apoyo que el gobierno debe implementar para aliviar los riesgos y garantizar que estas empresas puedan obtener financiación a tasas equitativas y competitivas.

Conclusiones

Tras un análisis exhaustivo, se ha determinado de manera concluyente que existen multitud de fuentes de crédito que provienen de diversas estructuras financieras, una de las cuales está estrechamente relacionada con los pasivos o el consumo. Esta fuente concreta se basa en un tipo

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

de interés considerable y exige una rápida rentabilidad de la cartera de inversiones en un plazo breve, lo que limita intrínsecamente el potencial de expansión y las innumerables oportunidades de negocio de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) innovadoras. En consecuencia, estas empresas se encuentran en una posición precaria en la que se ven obligadas a perseguir el crecimiento con un enfoque singular en la perspectiva de generar ingresos con rapidez y sin esfuerzo, lo que a menudo las lleva a la imprudente decisión de optar por préstamos que conllevan tasas de interés más altas, lo que agrava sus cargas financieras. Además, en el contexto de Ecuador, la existencia de BanEcuador, una institución bancaria pública de primer nivel, desempeña un papel fundamental para facilitar una política crediticia que esté dirigida estratégicamente hacia las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), lo que permite a estas empresas acceder a los recursos financieros incluso en condiciones económicas difíciles. Por el contrario, el sistema financiero global ha desarrollado de manera innovadora una variedad de productos, algunos de los cuales son promovidos activamente por el Estado ecuatoriano, todos con el objetivo de fomentar la recuperación productiva del sector y, por lo tanto, brindar a los empresarios una amplia gama de opciones de financiamiento, que incluyen capital semilla, inversores ángeles, acciones de mercado, financiamiento local y oportunidades de capital de riesgo.

Para identificar con precisión los diferentes tipos de préstamos que están diseñados específicamente para las MiPymes, se llevó a cabo una consulta exhaustiva con el Banco Central del Ecuador, que resultó en la identificación de siete tipos distintos de asistencia financiera, que incluyen préstamos para emprendedores, préstamos para el desarrollo solidario, préstamos para pymes, préstamos para microempresas, créditos para el desarrollo humano, créditos para organizaciones y créditos para asociaciones. Sin embargo, cabe señalar que las calificaciones crediticias asignadas a las pymes son extremadamente limitadas y que existe una profunda deficiencia en las inversiones de publicidad directa destinadas a promover estos productos financieros; en consecuencia, el acceso a estos préstamos está restringido predominantemente a los clientes que poseen un historial crediticio sólido y sólido, lo que crea una oportunidad importante para una amplia gama de personas, en particular las que son innovadoras y participan activamente en empresas productivas.

En la actualidad, el sistema financiero opera con una plétora de opciones de crédito diseñadas específicamente para las MiPymes, y es crucial reconocer que cada uno de estos tipos de crédito se rige por un conjunto único de requisitos que están fuertemente influenciados por las políticas internas de las respectivas instituciones financieras. Mediante la administración de una encuesta meticulosamente estructurada, se hizo evidente que el factor predominante que dificulta el acceso a cualquier forma de crédito es la abrumadora cantidad de requisitos que deben cumplirse; esta

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

realidad limita y discrimina de hecho a un número sustancial de empresarios que se encuentran en las etapas iniciales de creación de microempresas o que se esfuerzan por continuar con sus proyectos existentes.

Para aumentar la proporción de personas que solicitan préstamos, así como de aquellas que han obtenido financiación con éxito, es de suma importancia que reciban un apoyo integral del estado, garantizando que los intereses, los requisitos y los plazos asociados con el crédito sean equitativos y propicios para el crecimiento. Además, tras el análisis realizado a través de la encuesta antes mencionada, se discernió que, además de que el estado cumpla su función como autoridad reguladora, existe una necesidad urgente de que influya activamente en las medidas que promuevan y mejoren los factores que facilitan el acceso al crédito para los empresarios. Por lo tanto, se postula que la intervención gubernamental más eficaz sería abogar por el sistema financiero a través de varios medios, como ofrecer exenciones de las obligaciones del impuesto sobre la renta y, al mismo tiempo, reconocer que mejorar el proceso de formalización de las empresas es un paso adelante esencial; también se considera necesario considerar la reducción de los requisitos asociados con las iniciativas empresariales y la posible exención de las tasas de interés para las microempresas en función de sus respectivos sectores. Por último, es vital incentivar a los microempresarios proporcionándoles períodos de gracia, fomentando así un entorno propicio para el crecimiento y el desarrollo empresarial sostenibles.

REFERENCIAS

- AEI. (2022). *Alianza para el emprendimiento e innovación en el Ecuador*. aei.
- Aguirre, F. (2014). *Diseño del observatorio de emprendimiento para la dirección de desarrollo de MiPymes y emprendimiento de la Subsecretaría de desarrollo de MiPymes y artesanías del ministerio de industrias y productividad* [Doctoral dissertation, Universidad del Pacífico].
- Alcaldía de Daule. (2021). *Municipalidad de Daule*. <https://www.daule.gob.ec/>
- Arias, J. & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*.
- Banco Central Del Ecuador. (s.f.). *Estadísticas*. <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>

- Barrantes, B., Gutiérrez, M., Monge, A., Morera, D., Moya, C. y Rojas, K. (2016). *Financiamiento para las Mipymes costarricenses con énfasis en el sistema de banca para el desarrollo (SBD)*.
- Barriga, M., Monar, A., Rosel, L. y Asunción, R. (2022). *El impacto económico en la Banca de Guayaquil sobre las medidas de alivio financiero adoptadas frente al Covid-19 durante el periodo 2019 Vs. 2020*.
- Cantillo, R., Retamoso, J., Ruiz, A., Zapata, O. y Segura, S. (2021). Análisis sobre el nivel de reactivación económica en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) en Barranquilla post-emergencia sanitaria (Covid-19). *Investigación y desarrollo en TIC*.
- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. (2010). <https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/COPCI.pdf>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*.
- Constitución Política del Ecuador. (2008). Registro Oficial 449, 20-X-2008. <http://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/823>
- de Comercio Electrónico. (2019). *Reporte oficial de la industria ecommerce*.
- Ekos. (2022). Más opciones de financiamiento para emprendedores en 2022. *Ekos guía de negocios*, 1.
- Facundo, M. M. (junio de 2021). *Análisis del financiamiento de PyMEs familiares de Loncopue provincia de Neuquén*.
- Garcías, M., Ollague, J. & Capa, B. (2018). La realidad crediticia para las pequeñas y medianas Empresas Ecuatorianas. *Universidad y sociedad*. doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200040
- Garzozzi, R., Messina, M., Moncada, C., Ochoa, J., Pérez, G. y Zambrano, R. (2014). Planes de negocios para emprendedores. *Iniciativa Latinoamericana de Libros de Texto Abiertos*.
- González, M., Méndez, M. y Campuzano, J. (2017). Determinantes de la rentabilidad financiera de las MIPYMES de los sectores prioritarios en el período 2012-2015 [Doctoral dissertation, ESPOL. FCSH].
- Gozza, M. A. y Fontana, M. R. (13 de julio de 2020). Impacto de una Pandemia en la Economía. *Impacto de una pandemia en la economía Argentina*, 61.
- INSOTEC. (s.f.). *Evolución y situación actual de las PYMIS en Ecuador*.

- Josefina, M. & Nicol, M. L. (2022). Microcréditos en la Mipymes: oportunidad o limitante en su crecimiento empresarial. UNESUM-Ciencias. *Revista Científica Multidisciplinaria*.
- Ley de Economía Popular y Solidaria. (2011). *Ley de Economía Popular y Solidaria*.
- López, J. y Farías, E. (2018). *Análisis de alternativas de financiamiento para las Pymes del sector Comercial e Industrial de Guayaquil*. [Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil].
- Maldonado, D. y Pazmiño, M. (2018). Nuevas herramientas para la Administración del Riesgo Crediticio: El caso de una Cartera Crediticia Ecuatoriana. *Cuestiones Económicas*.
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*.
- Montalvo, A. y González, F. (2022). *Análisis de Financiamiento del Mercado de Valores para la Obtención de Capital en las Pequeñas y Medianas Empresas de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de Maestría, Universidad Plitécnica Salesiana].
- Muñoz, J., Neira, M., Andrade, J. y Vázquez, J. (2021). Emprendimiento e innovación: Dimensiones para el estudio de las MiPymes de Azogues-Ecuador. *Revista de ciencias sociales*.
- Paitán, H., Mejía, E., Ramírez, E. y Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Pincay, C. (2022). *Fuentes de financiamiento y su incidencia en el desarrollo empresarial de las MiPymes del sector comercial, cantón Puerto López* [Tesis de Licenciatura, UNESUM].
- Román, M., Salazar, Y. y Tandazo, L. (2019). Los microcréditos y su incidencia en el crecimiento económico de las mipymes. *Un Espacio para la Ciencia*.
- Salazar, L., Romero, E., Morán, J. y Barriga, M. (2022). Análisis de los productos ofertados por instituciones financieras para el desarrollo económico de los emprendimientos en la provincia del Guayas año 2021. *International Journal of Innovation and Applied Studies*, 37(2), 238-249.
- Salazar, M. y Salazar, J. (2022). Política económica: Política monetaria ecuatoriana en dolarización. *Revista Imaginario Social*.
- Sánchez, M., Fernández, M. y Diaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista científica UISRAEL*.

Servicios de Rentas Internas. (2019). (S.R.I). *Presupuesto general del gobierno*.

Superintendencia de Compañías. (2012). *Ley de Compañías*.
http://www.supercias.gob.ec/visorPDF.php?url=bd_supercias/descargas/ss/LEY

Useche, M., Artigas, W., Queipo, B. y Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*.

**REMESAS EN ECUADOR (2007-2023): ANÁLISIS DESCRIPTIVO Y SUS
DIFICULTADES ECONÓMICAS**

**REMITTANCES IN ECUADOR (2007-2023): DESCRIPTIVE ANALYSIS AND ITS
ECONOMIC DIFFICULTIES**

Chávez-Zambrano Jesús Alexander¹, González Cedeño Gonzalo²

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí^{1,2}

e1314173996@live.ulead.edu.ec¹, gonzalo-c-2000@hotmail.com²,

Chávez-Zambrano Jesús Alexander¹ <https://orcid.org/0009-0009-8305-3805>

González Cedeño Gonzalo² <https://orcid.org/0009-0001-8548-1215>

Recibido:5-sep-2024

Aceptado:20-nov-2024

Código Clasificación: F24, F22, E21, E23

RESUMEN

El objetivo de este estudio es analizar la evolución y dinámica de las remesas en Ecuador entre 2007 y 2023, identificando factores influyentes y desafíos. Se utilizó una metodología cuantitativa, basada en los datos del Banco Central del Ecuador (BCE) y análisis estadístico descriptivo. Se destacaron las cinco provincias y ciudades más relevantes, así como los principales países emisores. Los resultados revelan cuatro etapas en la evolución de las remesas, con un crecimiento significativo, especialmente en 2023, impulsado por envíos desde Estados Unidos, España e Italia. El estudio concluye que, aunque las remesas han sido beneficiosas para la economía ecuatoriana, existen desafíos críticos como la dependencia excesiva y las desigualdades socioeconómicas. Se subraya la necesidad de políticas públicas que optimicen la recepción y promuevan el uso productivo de las remesas para un desarrollo sostenible.

PALABRAS CLAVES: Remesas, Migración, Consumo, Producción.

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the evolution and dynamics of remittances in Ecuador between 2007 and 2023, identifying influencing factors and challenges. A quantitative methodology was used, based on data from the Central Bank of Ecuador (BCE) and descriptive statistical analysis. The five most relevant provinces and cities were highlighted, as well as the main issuing countries. The results reveal four stages in the evolution of remittances, with significant growth, especially in 2023, driven by remittances from the United States, Spain and Italy. The study concludes that although remittances have been beneficial to the Ecuadorian economy, there are critical challenges such as overdependence and socioeconomic inequalities. It underscores the need for public policies that optimize the receipt and promote the productive use of remittances for sustainable development.

KEY WORDS: Remittances, Migration, Consumption, Production

INTRODUCCIÓN

Los migrantes son aquellas personas que residen en un lugar distinto a su lugar de origen por más de un año, ya sea por motivos económicos, voluntarios o involuntarios, y a través de medios legales o irregulares (Naciones Unidas, 2018). En el último año, Ecuador ha experimentado un saldo migratorio negativo, con más de cien mil ecuatorianos que no han regresado al país, convirtiéndose en migrantes permanentes (Instituto Nacional de Estadística y Censo, 2024). Estas personas suelen enviar remesas que son transferencias de dinero que envían los migrantes a su país de origen y constituye una fuente de ingreso para las economías en desarrollo y cuyo impacto es notable en la economía nacional (Maldonado y Harris, 2023). Por otra parte, también las remesas se incluye como fuente principal de la “Nueva Economía de la Migración Laboral” en donde se destaca que, el envío de remesas son transferencias de dinero que permite a las familias diversificar el riesgo de ingresos independientemente de su estrato social. La teoría de las remesas no solo sugiere que solamente aliviana la pobreza, sino que también, estimula la inversión en el capital humano, tal como es educación y salud (Canales, 2008; Mora-Rivera y Morales, 2018).

Estas migraciones han contribuido un crecimiento récord de las remesas en Ecuador. Según el boletín macroeconómico de la Asociación de Bancos del Ecuador (2024), hasta el tercer trimestre de 2023, el país recibió un total de USD 3.943 millones en remesas, lo que representa un incremento anual del 13,1% (USD 458 millones adicionales). La mayoría de estos envíos provienen de Estados Unidos, seguido de España e Italia, donde se concentra la mayor parte de la

población ecuatoriana migrante. Así mismo, los bancos canalizan el 55.1% de los montos que ingresan del exterior por este motivo, los Courier el 41.8% y las cooperativas el 3.1% (Banco Central del Ecuador, 2024).

A pesar del aumento de las remesas, Ecuador enfrenta varios desafíos críticos. La dependencia del país respecto a esta variable como una fuente vital de ingresos plantea preguntas sobre la sostenibilidad económica a largo plazo y la vulnerabilidad frente a fluctuaciones económicas globales. Por otro lado, aunque estas han crecido, la distribución de estos fondos y su impacto en la economía local varía considerablemente lo que puede generar desigualdades socioeconómicas dentro del país. Finalmente, es urgente desarrollar políticas públicas y estrategias que no solo optimice la recepción de remesas, sino que también promuevan el uso productivo de estos recursos para impulsar el desarrollo económico sostenible y reducir la dependencia de la migración como una solución a las dificultades económicas (González, 2024).

En ese contexto, este artículo propone analizar la dinámica de las remesas en Ecuador entre el año 2007 al 2023, identificando factores que han influido en su evolución, los desafíos asociados y las oportunidades para mejorar su gestión y aprovechamiento en beneficios del desarrollo económico y social del país.

Las remesas son uno de los temas que han sido estudiados con diferentes metodologías, sin tomar en cuenta como base la estadística descriptiva. En este apartado se hace antecedentes como parte de la revisión de la literatura comenzando con Mendoza (2021), quien resaltó que el mayor porcentaje de las remesas receiptadas aportan directamente al consumo, constituyendo una fuente adicional de ingreso para las familias. No obstante, en los hogares con pocos recursos, estas son percibida como una mensualidad necesaria para cubrir todos sus gastos. En su investigación, con datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y del Banco de México (BANXICO) desde el año 1995 hasta el 2019, utilizó la metodología de cointegración sin sesgo de endogeneidad *FMOLS*. Los resultados demuestran que las remesas en conjunto con el ingreso corriente y el tipo de cambio explican las tendencias del consumo privado en México.

De manera similar, Pardo y Dávila (2021), examinaron las dinámicas de las remesas en los municipios de México. Extrayendo datos del INEGI y la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) del año 2021. Aplicaron la metodología de regresión cuantílica, descriptiva y transversal, demostrando que la relación entre la recepción de remesas y la desigualdad de ingresos en los municipios, están vinculadas con niveles más altos de desigualdad de ingreso en los sectores estudiados. Aunque los migrantes no necesariamente pertenecen a estratos

socioeconómicos desfavorecidos, se evidencia una correlación entre la recepción de remesas y la desigualdad del ingreso en las localidades estudiadas, incluso luego de controlar otras variables.

Además, al analizar los datos de 21 países de América Latina, desde 1980 hasta el 2018, Ekanayake y Moslares (2020) utilizaron la metodología del enfoque econométrico de rezagos distribuidos de ARDL ECM para la cointegración, así como métodos mínimos cuadrados totalmente modificados. Demuestran que las remesas son una importante fuente de financiamiento en los países en desarrollo, impactando en la reducción de la pobreza y fomentando el desarrollo económico.

Así mismo, Laloum y Ruiz-Arranz (2020) afirman que las poblaciones de Centroamérica tienen altas tasas de emigración principalmente debido a su vulnerabilidad y, por ende, son muy dependientes del envío de remesas. En su trabajo, examinaron el impacto de las crisis económicas y climáticas sobre la situación laboral y el envío de remesas de los migrantes. Utilizando metodología de la estadística descriptiva, encontraron que los flujos de remesas aumentaron por motivos de la pandemia del COVID-19 y a las crisis climáticas. Aunque estos aumentos no fueron de manera significativa, se debieron principalmente a las ayudas financieras que recibían las familias migrantes que se encontraban dentro del país emisor.

En general, en México y Centroamérica, las remesas desempeñan un papel crucial en la economía. Aunque la mayoría de estas transferencias se destina al consumo, no todas son para los estratos económicos más bajos. Además, las remesas representan el ingreso principal para muchas familias de migrantes. La mayoría de las investigaciones sobre remesas emplean metodologías de estadística inferencial y econometría, mientras que pocas utilizan la estadística descriptiva y fuentes secundarias como base para la justificación.

Por otra parte, para los países Sudamericanos, las remesas también son un tema central de investigaciones. Aguilera Agüero, Jara Flor, Sosa y Cabral (2022), exploran la continua preferencia de la población paraguaya por Argentina como destino migratorio. En su estudio, emplean una variedad de fuentes documentales y bibliográficas para examinar el impacto de los migrantes paraguayos y el papel significativo que juegan las remesas en varios sectores de la economía argentina. Utilizando métodos de análisis exploratorio-descriptivo y deductivo, los autores destacan cómo las remesas hacia Paraguay influyen en el consumo de los hogares, mostrando una interdependencia significativa con la economía argentina.

De manera similar, Salvador-Guevara, Villavicencio-Mateo y León-Serrano (2021) investigaron el papel de las remesas y el consumo en el crecimiento económico de Ecuador. Utilizando datos del Banco Central del Ecuador (BCE) desde el periodo 2011 hasta el 2020, examinaron la relación entre estas variables mediante análisis de correlación y modelos

económicos de regresión lineal simple y múltiple. Concluyeron que las remesas, consideradas como una variable exógena para el consumo interno, representan un ingreso adicional para las familias ecuatorianas, lo que alivia las presiones económicas sobre el consumo y contribuyen directamente al aumento del Producto Interno Bruto (PIB).

Por su parte, Villareal (2023) investigó el comportamiento de las remesas provenientes de España y Estados Unidos entre 2010 y 2021. Utilizando técnicas econométricas de regresión lineal múltiple y cointegración, analizó estos datos y concluyó que las remesas desempeñan un papel crucial en los ingresos de las familias ecuatorianas y en la Balanza de Pagos del país. Destacó que, al ser una variable exógena, las remesas están condicionadas por las economías de los países emisores; por lo tanto, si las economías de estos países experimentan un crecimiento, también lo harán estas.

Así mismo, Andrade-Herrera y Correa-Quezada (2023) subrayan que el impacto positivo que generan las remesas en el gasto familiar y las variaciones macroeconómicas afectan a los flujos de estos ingresos hacia el Ecuador. Destacan que, siendo Ecuador un país dolarizado, las remesas son una fuente crucial de divisas, al igual que las exportaciones, permitiendo mantener este esquema económico.

También, Sotomayor-Pereira, Macías, Alexandra y Jadán (2024) presentan un estudio sobre las tendencias migracionales y el impacto económico que esta genera en la Zona 7 de Ecuador que comprende Loja, El Oro y Zamora Chinchipe. Utilizando datos cuantitativos, los autores analizan como las remesas han aportado a la economía local de esta zona planteando preocupaciones sobre la dependencia económica de estos giros en algunos hogares y comunidades de la región. Concluyendo que, aunque las remesas son esenciales para el consumo y el desarrollo local, existe un riesgo de dependencia que podría frenar el crecimiento económico sostenible a largo plazo en la región.

El estudio de Jaramillo-Brito, Vélez y Tonon-Ordóñez (2023) analiza cómo las remesas afectan el consumo de los hogares y la inversión pública y privada en Ecuador durante el período 2000-2020. Los investigadores utilizaron un modelo vectorial autorregresivo para evaluar estos efectos y hallaron que, a corto plazo, las remesas tienden a reducir tanto el consumo como la inversión. Sin embargo, a mediano y largo plazo, estos ingresos muestran efectos positivos sobre ambas variables. Esto indica que los hogares receptores de remesas tardan en asignar estos fondos hacia el consumo y la inversión final, sugiriendo que el impacto de las remesas se amplifica con el tiempo.

A pesar de las contribuciones positivas, las remesas experimentaron caídas significativas durante la pandemia de COVID-19. Según el comunicado de prensa del Banco Mundial (2020),

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

las remesas disminuyeron debido a las medidas de confinamiento y la reducción de salarios y empleo entre los trabajadores migrantes. Sin embargo, en países como Colombia, Ecuador, Nicaragua y Panamá, en 2019, estas experimentaron un crecimiento superior al 6%, impulsadas por un éxodo masivo de nuevos migrantes.

Aunque muchos estudios han utilizado métodos avanzados como la econometría; la estadística descriptiva ofrece una perspectiva complementaria que puede ayudar a llenar los vacíos en la literatura existente. Al centrarse en aspectos básicos pero esenciales de las remesas, este estudio puede proporcionar una visión más completa y accesible del tema. Además, al destacar la importancia y utilidad de la estadística descriptiva en este análisis, este estudio fomenta un mayor interés en este enfoque metodológico y promueve futuras investigaciones en esta área.

METODOLOGÍA

La metodología empleada para el estudio sigue un enfoque cuantitativo, empleando un diseño de investigación descriptivo para examinar y analizar estadísticamente los datos de remesas recibidas en Ecuador en el periodo comprendido entre 2007 y 2023. En base a la recopilación y análisis de datos secundarios, obtenidos del Banco Central del Ecuador (BCE), que proporciona información detallada y segmentada a nivel nacional, provincial y cantonal. La selección de la muestra fue no probabilística, puesto que se identificaron las cinco provincias que reciben mayores montos de remesas, las diez ciudades con mayores ingresos por remesas y los principales países emisores, analizados de manera descriptiva y visualizaciones gráficas, permitiendo observar patrones y tendencias en la distribución temporal de las remesas.

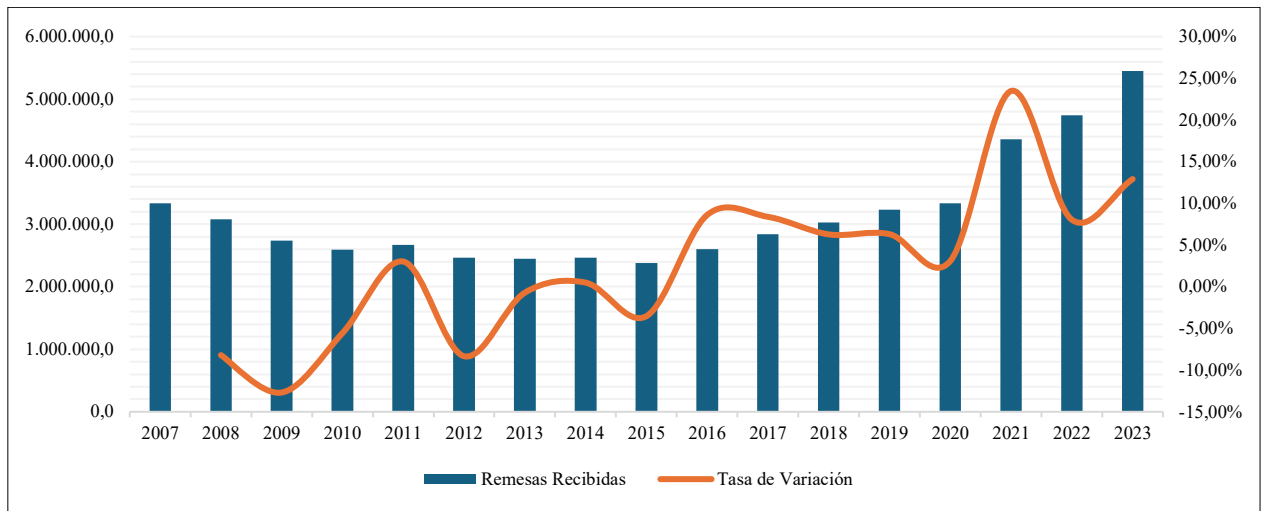
Este análisis exploró fases de la evolución de las remesas, buscando identificar factores económicos, políticos y sociales que puedan haber influido en su variación a lo largo del tiempo. Por último, se desarrolló una discusión de los hallazgos y se elaboraron conclusiones respecto a la evolución y las implicaciones de las remesas en la economía ecuatoriana.

RESULTADOS

En el análisis de la evolución de las remesas en Ecuador durante el período de 2008 a 2023, como se observa en la Figura 1 existen cuatro etapas distintas, cada una caracterizada por tendencias específicas en el flujo y factores económicos y sociales subyacentes.

Figura 1

Evolución de Remesas en Ecuador 2007 a 2023



Nota. Elaboración propia de los autores.

En la primera etapa desde el año 2007 hasta el 2010, se observa una tendencia a la disminución de las remesas recibidas en Ecuador. Los informes del Banco Mundial destacan la caída en las remesas durante la crisis financiera global, Mahopatra et al., (2011) señalan que las remesas a los países en desarrollo alcanzaron los 316 mil millones de dólares en 2009, una disminución del 6% desde 2008 debido a la crisis económica. Este declive se manifestó con una tasa de variación negativa del 28.7% entre el 2007 y el 2010 en Ecuador (Mena 2019; Nadal 2008).

Luego, los factores asociados a la lenta recuperación económica tras el estallido de la burbuja inmobiliaria en varios países emisores, provocó un ligero aumento de las remesas en el año 2011. Sin embargo, al analizarse las tendencias y factores que contribuyeron a la estabilidad de estos giros en América Latina, se demuestra que esta recuperación no fue suficiente para conservar un crecimiento sostenido, manteniendo así, un nivel estable de estas variables desde el año 2011 hasta el 2014 (Andrade, 2019; Orozco, 2010).

Entre 2015 y 2016, América Latina experimentó un crecimiento económico sostenido, impulsado por condiciones externas favorables y políticas económicas internas. Sin embargo, a partir de 2017, la región comenzó a enfrentar una recesión económica debido a varios factores, entre ellos la disminución de los precios de las materias primas, que afectaron negativamente a las economías dependientes de las exportaciones de estos productos (Banco Mundial, 2018). En ese contexto, las remesas en Ecuador mostraron una tendencia creciente en términos nominales, pasando de \$2,377.8 millones en 2015 a \$3,030.5 millones en 2018, lo que representa un aumento del 21.54%. Esta recesión facilitó un mayor flujo migratorio, lo que se asoció con el crecimiento en las remesas, ya que las familias buscaron complementar sus ingresos frente a la desaceleración económica (González, 2021).

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

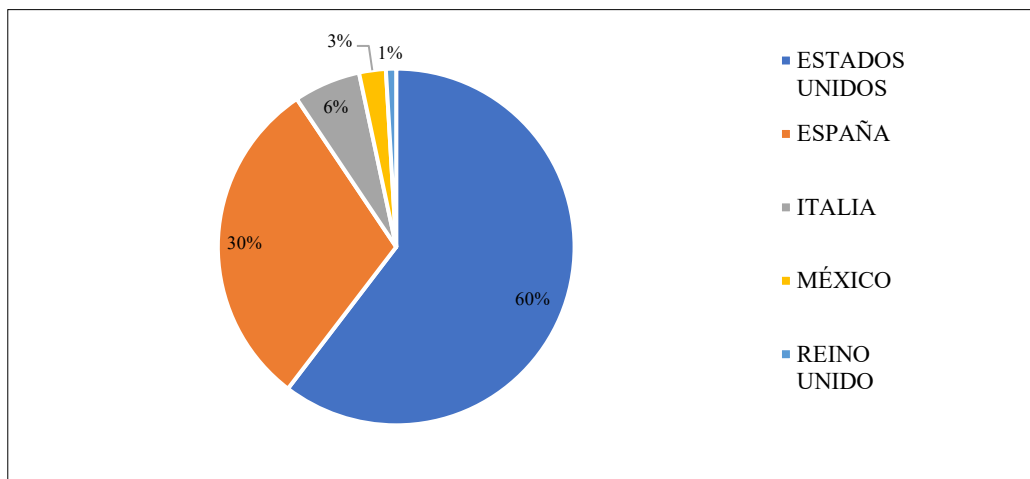
Por último, desde 2019, Ecuador experimentó un aumento sostenido en estos flujos comparado con 2018. Sin embargo, en 2020, la pandemia de COVID-19 causó una desaceleración en este crecimiento, cuando la tasa de variación de la variable disminuyó del 6.3% en 2019 al 3.1% en 2020. A pesar de este retroceso, la necesidad de apoyo económico entre las familias receptoras en Ecuador aumentó considerablemente desde 2021 hasta 2022 (Romero-Pérez, 2022). En 2021, las remesas alcanzaron niveles récord, con una tasa de variación del 23.5% respecto a 2020, y este crecimiento sostenido continuó en 2022. No obstante, en 2023, este flujo financiero alcanzó los niveles positivos del 12,92.

Las remesas en Ecuador han mostrado una tendencia al alza en los últimos años, alcanzando en 2023 su nivel histórico más alto desde la dolarización, con un total de \$5,447.5 millones de dólares. Por otra parte, aunque 2023 registró el mayor monto en remesas, fue en 2021 cuando se observó la mayor tasa de variación, con un aumento del 23.5% respecto al año anterior. En contraste, 2015 tuvo el menor nivel de remesas, con 2,377.8 millones de dólares, mientras que 2009 experimentó la mayor caída, con una tasa de variación del -12.7%. Por último, el promedio anual de este flujo entre 2007 y 2023 fue de 3,163.1 millones de dólares, con una tasa de variación promedio del 2.6%.

La mayor parte de las remesas provienen de economías desarrolladas. En la Figura 2 se muestra los cinco países con los mayores volúmenes de envío de dinero y su contribución significativa al total de remesas recibidas en Ecuador.

Figura 2

Principales países emisores de remesas hacia Ecuador



Nota. Elaboración propia de los autores

Entre 2007 y 2023, la mayor parte de las remesas ha provenido de países desarrollados, con un promedio de 9,991 millones de dólares procedentes de los cinco principales emisores. Estados Unidos ha liderado con 30,167 millones dólares, representando el 60% del total. España ocupa el segundo lugar con 15,090 millones de dólares, equivalente al 30%. Italia, con \$3,026 millones, contribuye con un 6%. México, siendo el único país en vías de desarrollo entre los cinco primeros, ha enviado 1,210 millones de dólares, equivalentes al 2%. Finalmente, Reino Unido ha aportado 463 millones de dólares, que representan el 1% del total.

Durante el feriado bancario, muchos ecuatorianos migraron hacia Estados Unidos por su economía, y a España debido al idioma común y la demanda de mano de obras en sectores como la construcción y los servicios lo cuales lo atrajeron, en esos años (1999 – 2000) las políticas migratorias eran relativamente abiertas, lo que facilitó la entrada y permanencia de los migrantes. Posteriormente, las políticas de fronteras abiertas de la Unión Europea permitieron que los ecuatorianos llegaran a más países del bloque, tales como Italia y Reino Unido (Paladines, 2018).

Estados Unidos ha destacado como el mayor emisor de remesas hacia Ecuador durante los últimos 17 años. Este liderazgo se debe principalmente a la gran cantidad de ecuatorianos residentes en Estados Unidos atraídos por mejores oportunidades laborales y un nivel de vida más alto. Además, las políticas de estímulo económico y las ayudas del gobierno estadounidense han facilitado que los migrantes envíen más dinero a sus familias en Ecuador (El Comercio, 2022). En promedio, ha emitido \$1,774 millones, el año mayor nivel de envío de remesas fue en el 2023 con un total de \$3,880 millones. El año que menos remesas se emitieron fue en el año 2009, con \$1,133 millones, estos factores se asocian a la explosión de la burbuja inmobiliaria del 2008 que hizo que gran parte de ese año y del posterior entrara en recesión económica este país.

Por otro lado, aunque México no se considera tradicionalmente un destino principal para los migrantes ecuatorianos, se ha convertido en un país de tránsito y residencia debido a su ubicación geográfica estratégica y la expansión de oportunidades laborales (Velasco y Fariza, 2024). Se emite en promedio \$71 millones. El año que menos emitió fue en 2007 con un total de \$32 millones; mientras que el año que más emitió fue en el año 2021 con un total de \$109 millones, asociándose con los últimos flujos migratorios.

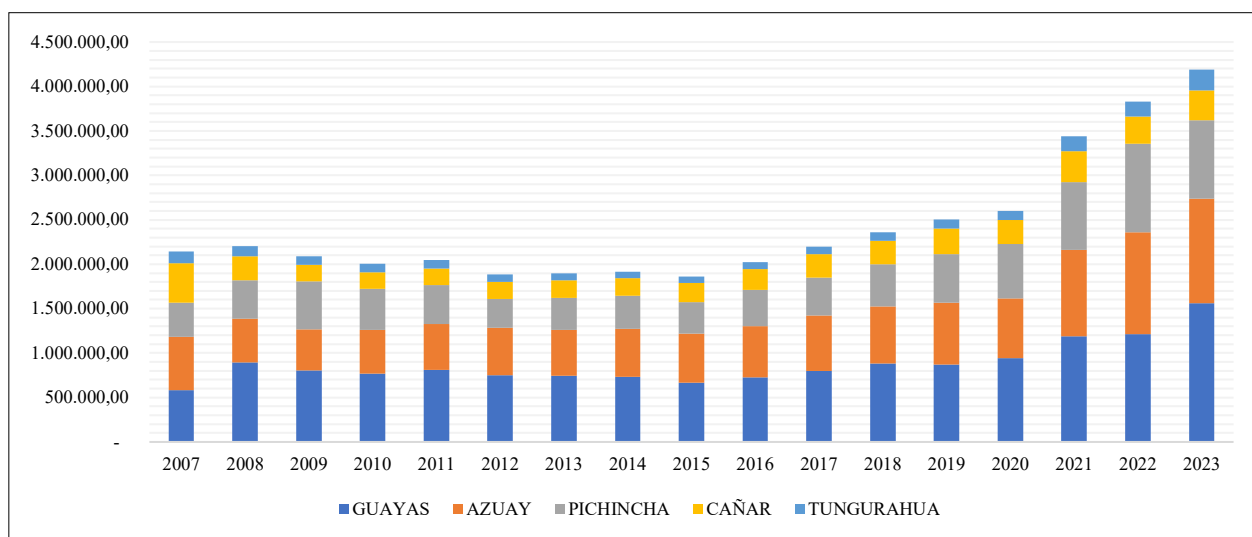
En Europa, España es el segundo país más importante en cuanto a remesas. Durante 2007-2010. El país ibérico competía con Estados Unidos, aportando más del 40% del total. Sin embargo, esta proporción disminuyó a partir de 2011, pasando de \$1,214 millones en 2008 (el mayor nivel de envíos) a \$876 millones en 2023. En promedio, España ha enviado \$887 millones anuales, con el menor envío en 2015 (\$612 millones), relacionado con el impacto prolongado de la recesión de 2008.

Por otra parte, Italia, en promedio, ha enviado \$178 millones anuales, con el menor envío en 2015 (\$146 millones) y el mayor en 2008 (\$236 millones); asociándose con los mismos problemas que España. Finalmente, Reino Unido ha enviado en promedio \$27 millones anuales, con el menor envío en 2007 (\$11 millones) y el mayor en 2023 (\$71 millones), reflejando la migración hacia países con mayor estabilidad y empleo.

Desde 2007 hasta 2023, en el contexto nacional, la Figura 3 muestra las cinco provincias que concentran la mayor recepción de remesas. Estas, han experimentado variaciones notables que reflejan tendencias económicas y sociales tanto a nivel local como nacional.

Figura 3

Tendencias de recepción de remesas en las principales provincias de Ecuador (2007-2023)



Nota. Elaboración propia de los autores

La provincia del Guayas, se observa una tendencia creciente en la recepción de remesas, alcanzando en promedio alrededor de \$870 millones, su máximo histórico fue en el año 2022 con un total de \$ 1,214 millones. Estas remesas representan el 1.1% del PIB total. Guayas demuestra ser un aceptante destacado en el panorama nacional de remesas, aportando con el 28.9% del total nacional desde 2007, con un pico del 30.3% en 2013 y descendiendo ligeramente hasta un 28.5% En 2023. Con ello se demuestra su estabilidad y su papel significativo en la economía ecuatoriana.

Por otro lado, Azuay ha experimentado fluctuaciones apenas perceptibles en el flujo de remesas a lo largo del tiempo. Desde 2007 hasta 2023 estas han aumentado significativamente pasando de \$491 millones a \$883 millones, lo que equivale a una variación del 79.8%. Durante este periodo, la provincia ha acumulado un total de \$10,360 millones. A pesar de estas variaciones, la contribución al PIB ha oscilado entre el 0.53% en el 2014 al el 1% en 2022, lo que

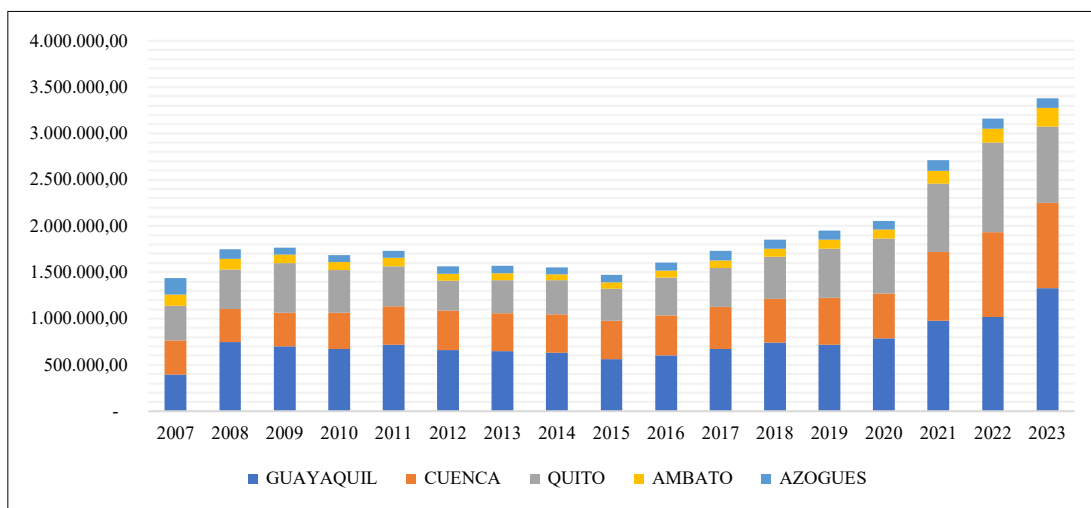
demuestra la importancia del austro ecuatoriano y la preponderancia de esta provincia en el contexto nacional.

Pichincha ha recibido una media de \$516 millones en remesas entre 2007 y 2023. Esta provincia presenta la mayor variación en los montos de remesas, con fluctuaciones significativas. En 2009, Pichincha recibió \$539 millones, registrando un aumento del 23.3%. Sin embargo, en 2011, la tendencia cambió con una reducción del 5.5% respecto al año anterior. Durante 2020, la provincia mostró una dispersión considerable en los montos de remesas, alcanzando un 11.9%, y esta tendencia se acentuó en 2021 con un 24.2%, hasta llegar a un máximo histórico en 2022 con un 30.5%.

La Figura 4 ilustra la evolución de las remesas recibidas en seis ciudades ecuatorianas (Guayaquil, Cuenca, Quito, Ambato y Azogues) desde 2007 hasta 2023. Se percibe un incremento constante durante el periodo examinado, con un aumento significativo en los últimos años. Guayaquil, Quito y Cuenca son los municipios que más captan estos envíos, principalmente debido a su mayor número de habitantes. En cambio, Ambato y Azogues aportan con una proporción menor al total. Esta representación gráfica proporciona una visualización clara de las tendencias de transferencias de dinero hacia Ecuador durante más de una década, resaltando el incremento y la distribución de estos fondos entre estas urbes clave.

Figura 4

Evolución de las remesas recibidas en seis ciudades ecuatorianas (2007-2023)



Nota. Elaboración propia de los autores

Los tres principales cantones receptores de remesas en Ecuador presentan distintos patrones en cuanto a la evolución de estos flujos financieros. Guayaquil, con una media de \$738,2 millones y una reducción del 6.3% en el último periodo, refleja fluctuaciones notables a lo largo de los años, aunque mantiene una posición destacada en el ámbito nacional. Cuenca, por otro lado, muestra una tendencia ascendente en la recepción de remesas, con un crecimiento importante en ciertos años, aunque en el último periodo se observa una disminución del 24%. A pesar de esta caída, su contribución al PIB y su posición a nivel nacional sigue siendo relevante, con una suma total de \$7.899,2 millones recibidos.

Quito, al igual que Guayaquil, muestra fluctuaciones marcadas en la cantidad de remesas recibidas, con una disminución del 36.9% en el último año. No obstante, desde 2014, esta ciudad ha experimentado un notable aumento en las remesas, duplicando su monto con un incremento total del 19% en ese lapso. Esto lo convierte en un actor importante en el contexto nacional, con una contribución destacada al PIB y una suma total de \$7.948,4 millones recibidos, representando el 0.8% del total en 2022.

Para el grupo de cantones de Ambato y Azogues, se observa una evolución diversa en la recepción de remesas durante el periodo analizado. Ambato muestra una tendencia general al alza, con una media de \$97,5 millones. Azogues, en contraste, exhibe una media ligeramente inferior de \$88,7 millones. Finalmente, se puede destacar que, por regiones, la sierra es la que más remesas recibe. Sin embargo, al dividir estas zonas como lo hace el Banco Central del Ecuador, la región que más recibe remesas en promedio es la del austro ecuatoriano.

DISCUSIÓN

A continuación, se presentará la discusión sobre los resultados obtenidos de la investigación a través del análisis y la metodología empleada, así como los resultados de diversos trabajos científicos relacionados al contexto de las remesas. Como primer punto, se evidenció que las remesas no solo constituían una fuente crucial de ingresos para muchas familias ecuatorianas, sino que también desempeñaban un papel significativo en la estabilidad económica del país. Demostrando que las remesas pueden contribuir al crecimiento económico en América Latina, como lo sugieren Ekanayake y Moslares (2020), quienes encontraron que las remesas tienen un impacto positivo en el crecimiento económico de los países receptores.

Estos pueden aliviar la pobreza, aunque su efecto no es uniforme y está influenciado por factores como la calidad de las instituciones y el contexto socioeconómico de las regiones receptoras, la dependencia de las remesas genera vulnerabilidad ante las fluctuaciones económicas globales. Tal caso lo explica Salvador-Guevara et al. (2021) resaltando que las remesas han sido un factor significativo en el crecimiento económico de Ecuador entre 2011 y

2020, el 75% de las remesas se destinan al consumo, contribuyendo directamente al PIB, con periodos sostenidos de crecimientos y desaceleraciones, sugiriendo que su impacto varía según las condiciones locales y la capacidad de las familias para utilizar estos recursos de manera efectiva, estando expuestos ante los cambios locales y externos de las economías.

En esta investigación se contrasta dichos resultados, para el 2020 la pandemia del COVID-19 causó una desaceleración en este crecimiento, de 6.3% en el 2019 a 3.1% en 2020 manteniéndose ligeramente positivo los resultados quién incluso para el 2021 aumentó, con una variación del 23.5%. Mostrando con evidencia que las remesas actúan como un mecanismo de resiliencia a corto plazo durante crisis económicas, discutidos en los resultados de Salvador Guevara et al. (2021).

Sin embargo, Tomalá-Parrales et al. (2024) señalan que en Manabí experimentó un impacto negativo en la generación de la producción medido por el Valor Agregado Bruto (VAB). Manifestando, a pesar de que las remesas son una fuente importante de ingresos para muchas familias, su efecto no se traduce en un aumento significativo del VAB provincial. Este fenómeno nos muestra que las remesas se utilizan para consumo en lugar de inversión productiva, lo que limita su capacidad para contribuir al crecimiento económico de manera local. Abriendo el debate para futuras investigaciones con análisis multidimensionales donde no solo se contrasta el flujo de remesas con otras variables sino también la causa-efecto que estos pueden generar al corto y largo plazo.

CONCLUSIONES

A lo largo del estudio, la evolución y el impacto de las remesas en Ecuador entre el año 2007 al 2023. Los hallazgos reflejan un aumento sostenido de las remesas, con un crecimiento más notable en los últimos años. Guayaquil, Quito y Cuenca se destacan como las principales ciudades receptoras, lo que se correlaciona con su mayor densidad poblacional. En general, la recepción de dinero de los migrantes a los hogares ecuatorianos ha pasado de los 3.335,3 millones de dólares en 2007 a los 5.447,4 millones de dólares en 2023 con una variación absoluta de 2.112,1 millones de dólares y una tasa anual acumulativa del \$256.242,4.

El análisis de los datos reveló que, aunque las remesas han sido una fuente crucial de ingresos para muchas familias ecuatorianas, su distribución y efecto en la economía local presentan variaciones significativas. Esto indica la existencia de desigualdades socioeconómicas dentro del país, influenciadas por factores como la ubicación geográfica y las condiciones económicas de las zonas receptoras. Las fluctuaciones en los flujos de remesas, especialmente

durante eventos globales como la pandemia de COVID-19, subrayan la vulnerabilidad de Ecuador a las crisis económicas externas. Sin embargo, la capacidad de las remesas para contribuir al consumo interno y al Producto Interno Bruto (PIB) del país resalta su importancia en la estabilidad económica del Ecuador.

Así mismo, es esencial que se desarrollen políticas públicas enfocadas no solo en optimizar la recepción de remesas, sino que también en promover su uso productivo. Estrategias que incentiven la inversión en sectores productivos y la creación de oportunidades económicas que puedan reducir la dependencia de la migración y fomentar un desarrollo económico más sostenible. Por último, las remesas seguirán siendo un componente vital de la economía ecuatoriana. No obstante, para maximizar sus beneficios y minimizar sus riesgos, es crucial implementar enfoques integrales que aborden tanto las oportunidades como los desafíos asociados con estos flujos financieros. La combinación de metodologías tal como la estadística descriptiva proporciona una base sólida para futuras investigaciones y el diseño de políticas efectivas que impulse el desarrollo económico y social del Ecuador.

REFERENCIAS

Aguilera Agüero, G. M., Jara Flor, Y. F., Sosa, E. M. y Cabral, A. (2022). Migración paraguaya a la argentina y el envío de remesas. Periodo 2008-2018. *Ciencias Económicas*, 27-35. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8750981>

Andrade Herrera, C. y Correa-Quezada, R. (14 de Febrero de 2023). Determinantes de los Flujos de Remesas en el Ecuador, Desde una Perspectiva Territorial. *Revista Portuguesa de Estudos Regionais*(63), 75-91. doi:<https://doi.org/10.59072/rper.vi63.159>

Andrade Herrera, W. M. (2019). *Causas y consecuencias socioeconómicas de la migración en el Ecuador, periodo 2008 – 2017: Plan Bienvenidos a Casa*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7015>

Asociación de Bancos del Ecuador. (2024). Boletín Macroeconómico, Enero 2024. *Boletín Macroeconómico*, 1-20. <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2024/01/Boletin-macroeconomico-Enero-2024.pdf>

Banco Central del Ecuador. (2024). Informe de Resultados de Remesas. *Evolución de las Remesas IV 2023*, 1-17. <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorExterno/BalanzaPagos/Remesas/ere-2023IV.pdf>

Banco Mundial. (09 de enero de 2018). *Global Economic Prospects: Latin America and the Caribbean*. <https://www.worldbank.org/en/region/lac/brief/global-economic-prospects-latin-america-and-the-caribbean>

Banco Mundial. (22 de abril de 2020). *El Banco Mundial prevé la mayor caída de remesas de la historia reciente*. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/04/22/world-bank-predicts-sharpest-decline-of-remittances-in-recent-history>

Canales Cerón, A. (2008). Remesas y desarrollo en América Latina. Una relación en busca de teoría. *Migración y desarrollo*, 5-30. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-75992008000200001

Ekanayake, E. & Moslares, C. (01 de May de 2020). Do Remittances Promote Economic Growth and Reduce Poverty? Evidence from Latin American Countries. *Economies*, 1-26. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/economies8020035>

El Comercio. (06 de abril de 2022). Las remesas que llegaron al Ecuador rompieron un récord histórico. *El Comercio*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/remesas-ecuador-record-2022-migrantes-dolares.html>

González, P. (02 de abril de 2024). Las remesas recibidas por Ecuador en 2023 fueron las más altas en dolarización. *Primicias. El Periodismo Comprometido*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/inversion-extranjera-remesas-migrantes-ecuador/>

Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2024). Registro estadístico de entradas y salidas internacionales. *Instituto Nacional de Estadística y Censo*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/entradas-y-salidas-internacionales/>

Jaramillo-Brito, M. G., Vélez, M. E. y Tonon-Ordóñez, L. B. (2023). Impacto de las remesas sobre el consumo de los hogares y la inversión público-privada en Ecuador: Aplicación de un Modelo Vectorial Autorregresivo y función impulso-respuesta. *UDA AKADEM*, 192-223. doi:<https://doi.org/10.33324/udaakadem.vi12.674>

Laloum, M. y Ruiz-Arranz, M. (2020). Migración y remesas en Centroamérica, Haití, México, Panamá y República Dominicana. *Banco Interamericano de Desarrollo*, 1-25. <https://digitalcommons.fiu.edu/srhreports/migration/migration/30/>

Mahopatra, S., Ratha, D. & Silwal, A. (2011). Outlook for Remittance Flows 2011-13 : Remittance Flows Recover to pre-Crisis Levels. Migration and Development Brief. *World Bank*(16), 1-12. <https://hdl.handle.net/10986/10889>

Maldonado, R. & Harris, J. (2023). Las remesas a Latinoamérica y el Caribe en 2023: retomando el crecimiento previo. *Banco Interamericano de Desarrollo*, 1-30. doi:<http://dx.doi.org/10.18235/0005270>

Mena Iturralde, L. C. (2019). La reinserción laboral de migrantes retornados/as: experiencias y estrategias en un. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 3(6), 1-25. <https://www.redalyc.org/pdf/6680/668072603012.pdf>

Mendoza Gonzales, M. Á. (2021). Las remesas en el contexto de los determinantes del consumo privado en México, 1995-2019. *Economía Teoría y Práctica*(55), 87-108. doi:<https://doi.org/10.24275/etyp.vi55.538>

Mora-Rivera, J. & Morales Gutiérrez, F. (2018). Remesas y pobreza: una revisión teórica y empírica. *Economía Teoría y Práctica Nueva Época*, 197-230. doi:<http://dx.doi.org/10.24275/ETYP/AM/NE/482018/Mora>

Naciones Unidas. (2018). *Definiciones*. <https://refugeesmigrants.un.org/es/definitions>

Nadal Belda, A. (2008). La crisis financiera de Estados Unidos. *Boletín económico de ICE, Información Comercial Española*, 19-29. <http://agora.edu.es/servlet/articulo?codigo=2753634>

Orozco, M. (2010). Remittances to Latin America and the Caribbean in 2010. *Banco Interamericano del Desarrollo*, 1-27. <https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/files/mfg-en-paper-remittances-to-latin-america-and-the-caribbean-in-2010-stabilization-after-the-crisis-2011.pdf>

Paladines Paredes, L. (2018). La migración internacional en Ecuador: sus causas, consecuencias y situación actual. *Revista de Investigación del Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales*(14), 73-98. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6774038>

Pardo Montaña, A. M. & Dávila Cervantes, C. A. (2021). Relación entre remesas y desigualdad: una mirada al caso de México. *Revista Desarrollo y Sociedad*(89), 117-141. doi:<https://doi.org/10.13043/DYS.89.4>

Romero-Pérez, S. (2022). Las prácticas migratorias en América del Sur. Nuevas agencias para nuevos territorios. *Rumbos TS. Un espacio crítico para la reflexión en ciencias sociales*(28), 61-87. doi:<https://doi.org/10.51188/rtrs.num28.647>

Salvador-Guevara, P. D., Villavicencio-Mateo, K. R. & León-Serrano, L. A. (Septiembre de 2021). Contribución de las remesas y el consumo en el crecimiento económico del Ecuador, 2011-2020. *Polo del Conocimiento*, 6(9), 2051-2075. doi:10.23857/pc.v6i9.3155

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Sotomayor-Pereira, J. G., Macías Sares, B. C., Alexandra Belmuda, N. y Jadán Sánchez, V. M. (2024). Remesas e impacto económico en la Zona 7 de Ecuador, periodo 2010-2021. *RUNAS. Journal of Education & Culture*. doi:<https://doi.org/10.46652/runas.v5i9.155>

Tomalá-Parrales, M., González Cedeño, G. y Suárez Velásquez, W. (2024). Remesas y recaudación tributaria como factores explicativos del VAB: provincia de Manabí. *Revista Científica FINIBUS - Ingeniería, Industria y Arquitectura*, 7(14). doi:<https://doi.org/10.56124/finibus.v7i14.012>

Velasco, L. E. y Fariza, I. (06 de enero de 2024). El bum de las remesas, un salvavidas económico para millones de familias en el mundo. *El País*. <https://elpais.com/economia/negocios/2024-01-06/el-bum-de-las-remesas-un-salvavidas-economico-para-millones-de-familias-en-el-mundo.html>

Villareal Santama. (09 de noviembre de 2023). Análisis econométrico de las remesas enviadas desde España y Estados Unidos a Ecuador. *Congresos ESPOCH: Revista Ecuatoriana de STEAM*, III(1), 52-74. doi:10.18502/epoch.v3i1.14415

**ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO DE LA PILADORA
“TATIANA Y ALEXIS” AÑO 2023**

**ANALYSIS OF THE INTERNAL CONTROL STRUCTURE OF THE PILADORA
“TATIANA Y ALEXIS” YEAR 2023**

Mabel Elizabeth Barriga Pizarro¹; Wendy Azucena Castro Vaque², Álvaro Manuel Salazar
Ronquillo³

Instituto Superior Tecnológico “Juan Bautista Aguirre”^{1,2,3}

mbarrigap.istjba@gmail.com¹, wcastrov.istjba@gmail.com², almasaro175@gmail.com³

Mabel Elizabeth Barriga Pizarro¹ <https://orcid.org/0000-0001-6504-8388>

Wendy Azucena Castro Vaque² <https://orcid.org/0000-0002-7320-3541>

Álvaro Manuel Salazar Ronquillo³ <https://orcid.org/0009-0001-6258-2742>

Recibido:15-oct-2024

Aceptado: 5-nov-2024

Código Clasificación JEL: M40, M48, M41, M49.

Resumen

El presente trabajo de investigación se centra en analizar la estructura del control interno de la Piladora “Tatiana y Alexis”, enfatizando sus procesos administrativos, contables y financieros. A través de un enfoque cualitativo y un diseño no experimental, se aplicó un cuestionario basado en los principios del COSO 1992 Marco Integrado de Control Interno (Integrated Framework), revelando un bajo nivel de cumplimiento de estos principios. Los resultados indican la necesidad de implementar un manual de control interno que regule los procedimientos y responsabilidades del personal, con el fin de optimizar la eficiencia operativa y garantizar la correcta gestión contable. Este estudio contribuye al desarrollo de buenas prácticas en el sector arrocero ecuatoriano y puede servir como modelo para otras empresas.

Palabras clave: Control Interno, Manual de Procedimientos, Contabilidad, Procesos Administrativos

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Abstract

This research work is focused on analyzing the internal control structure of the Piladora “Tatiana y Alexis”, emphasizing its administrative, accounting and financial processes. Through a qualitative approach and a non-experimental design, a questionnaire based on the principles of COSO 1992 Integrated Framework of Internal Control (Integrated Framework) was applied, revealing a low level of compliance with these principles. The results indicate the need to implement an internal control manual that regulates personnel procedures and responsibilities in order to optimize operational efficiency and ensure proper accounting management. This study contributes to the development of good practices in the Ecuadorian rice sector and can serve as a model for other companies.

Keywords: Internal Control, Procedures Manual, Accounting, Administrative Processes, Administrative Processes

Introducción

La gestión adecuada del control interno es fundamental para garantizar la eficacia y eficiencia en las operaciones de las organizaciones. Este estudio se centra en la Piladora "Tatiana y Alexis", una empresa del sector arrocero que enfrenta desafíos significativos en sus procesos administrativos y contables. A través de un análisis exhaustivo, se busca identificar debilidades en su estructura de control interno y proponer soluciones viables que fortalezcan su desempeño financiero y operativo.

La Piladora Tatiana y Alexis produce y comercializa arroz, lo que requiere procesos de producción que aseguren la calidad del producto. Es crucial implementar un control interno para prevenir riesgos y generar confianza. La falta de control en los registros contables conduce a ineficiencias. Según Valencia (2021) “el control interno en empresas de producción ofrece ventajas significativas, como información financiera confiable y mejores decisiones gerenciales” (p. 2).

Las piladoras de arroz en la provincia del Guayas enfrentan una intensa competencia que demanda una mayor eficiencia en sus procesos de comercialización. En este contexto, la producción arrocera está marcada por temporadas de baja productividad, lo que compromete el cumplimiento de metas empresariales. A esto se suma la ausencia de controles internos adecuados, que puede derivar en pérdidas económicas, errores en la información financiera y una toma de decisiones deficiente.

En la Piladora "Tatiana y Alexis", ubicada en el kilómetro 27 de la vía a Daule, esta problemática se manifiesta en fallos administrativos y contables, exacerbados por la falta de un marco normativo bien definido. Esto plantea una interrogante fundamental:

Podría el diseño de un manual de control interno sobre la estructura de los procesos administrativos y contables mejorar la gestión administrativa, contable y financiera de la Piladora "Tatiana y Alexis". Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2021), el control interno se define como un proceso integrado y diseñado para proporcionar seguridad razonable que permita alcanzar los objetivos institucionales en términos de eficiencia y efectividad de las operaciones, confiabilidad en la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Por esto, se debe realizar esta investigación para dar a conocer los fundamentos del control en empresas productoras como las piladoras.

La elaboración de manuales de políticas y procedimientos implica definir las funciones y responsabilidades de cada área de la organización. Luna (2012) afirma que mantener un control interno en los procedimientos contables es fundamental, y que incluye la autorización y el registro de operaciones y transacciones. Limitar el número de personas en este proceso es crucial para fijar la responsabilidad de autorizar transacciones. Coopers (1999) señala que cada entidad enfrenta diversos riesgos que deben ser evaluados, y que el control interno puede ayudar a alcanzar los objetivos de rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.

Alcance del control Interno

La concepción de Control Interno ha experimentado una evolución significativa en los últimos años, impulsada por el desarrollo de diversos modelos. De acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría 300, el Control Interno se define como el conjunto de políticas y procedimientos implementados por los directivos y la administración de una organización, con el propósito de garantizar, en la mayor medida posible, una gestión ordenada y eficiente de sus operaciones. Esto incluye el cumplimiento de políticas internas, la protección de activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la precisión y completitud de los registros contables, así como la elaboración oportuna de información financiera confiable (Vega et al., 2017).

El informe COSO 1992 Marco Integrado de Control Interno (Integrated Framework) define el control interno como un proceso diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos en relación con lo siguiente (Calle et al., 2020):

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de los informes financieros
- Cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables

El control interno es fundamental para la operación exitosa y el funcionamiento diario de un negocio y ayuda a la empresa a lograr sus objetivos comerciales. El alcance del control interno es muy amplio, abarca todos los controles incorporados a los procesos estratégicos, de gobierno y de gestión, cubriendo toda la gama de actividades y operaciones de la empresa, y no solo aquellas directamente relacionadas con las operaciones financieras y la presentación de informes. Su alcance no se limita a aquellos aspectos de un negocio que podrían definirse ampliamente como asuntos de cumplimiento, sino que se extiende también a los aspectos de desempeño de un negocio (López et al., 2018).

Los controles internos deben responder a la naturaleza y las necesidades específicas del negocio. Por lo tanto, deben buscar reflejar una práctica comercial sólida, seguir siendo relevantes a lo largo del tiempo en el entorno comercial en constante evolución y permitir que la empresa responda a las necesidades específicas del negocio o la industria (Valencia, 2021).

Es importante que el control no se vea como una carga para el negocio sino, más bien, como el medio por el cual se maximizan las oportunidades comerciales y se reducen las pérdidas potenciales asociadas con eventos no deseados. Además, las empresas exitosas no deben permitirse volverse complacientes o cegarse por su propio éxito. Hay numerosos ejemplos de empresas cuyo éxito se ha visto comprometido por la falta o las deficiencias de los controles internos (Grageola, 2020).

Al mismo tiempo, la ecuación costo/beneficio también es relevante para cualquier sistema de control interno. Las consideraciones de costo/beneficio deben tenerse en cuenta tanto en el diseño general del sistema como en el contexto de la identificación, evaluación y priorización de riesgos.

Función del Control interno

Controlar no es sinónimo de gestionar y no constituye todo lo que implica la gestión de una empresa. Si bien tiene como objetivo respaldar el logro de los objetivos comerciales y debe servir como un sistema de alerta temprana de posibles impedimentos para lograr esos objetivos, el control interno, por otro lado, no indica qué objetivos establecer. Si bien puede ayudar a garantizar que la información confiable esté disponible para la toma de decisiones, la implementación y el seguimiento, y puede facilitar la evaluación y la presentación de informes sobre los resultados de las acciones realizadas, no reemplaza a la gerencia en la toma de decisiones estratégicas y operativas. Además, las decisiones sobre si actuar y qué acción tomar están fuera del alcance del control interno (Plasencia, 2010).

De lo anterior se deduce que existen limitaciones inherentes al control. Un sistema de control interno sólido y bien diseñado reduce, pero no elimina, la posibilidad de un mal juicio en la toma de decisiones; error o error humano; actividades y procesos de control que se eluden

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

deliberadamente por la colusión de empleados u otros; controles de anulación de la gestión; y la ocurrencia de circunstancias imprevisibles (Fierro, 2013).

Por lo tanto, un sistema sólido de control interno ayuda a brindar una seguridad razonable, pero no absoluta, de que una empresa evitará verse obstaculizada en el logro de sus objetivos comerciales, o en la conducción ordenada y legítima de sus negocios, por circunstancias que pueden preverse razonablemente. Sin embargo, un sistema de control interno no puede brindar protección con certeza contra el incumplimiento de los objetivos comerciales de una empresa o contra todos los errores materiales, pérdidas, fraudes o incumplimientos de leyes o reglamentos (Vega et al., 2017).

Las empresas y su control difieren según la industria, el tamaño y la estructura organizativa, y según la cultura y la filosofía de gestión. Por lo tanto, si bien todas las empresas necesitan cada uno de los componentes para asegurar un control adecuado sobre sus actividades, cada una tendrá un sistema de control interno único y adaptado a sus propias circunstancias. La gerencia tendrá que ejercer su juicio, impulsada por las necesidades particulares de la empresa, para determinar la naturaleza de los controles que deben implementarse y si están funcionando de manera efectiva para lograr los objetivos de la empresa.

Elementos de un sistema de control interno

Un sistema de control interno incluye políticas, procesos y actividades que aseguran la efectividad de la empresa ante riesgos comerciales (Quinaluisa, 2018). Se compone de cinco elementos interrelacionados:

- Entorno de control: Proporciona la estructura y disciplina necesarias, influenciada por la cultura y ética organizacional.
- Evaluación de riesgos: Identificación y análisis de riesgos que pueden afectar el logro de objetivos.
- Actividades de control: Políticas y procedimientos para abordar riesgos y asegurar que se cumplan las directrices de gestión.
- Información y comunicación: Sistemas que facilitan el flujo de información relevante y oportuna.
- Monitoreo: Evaluación continua de la eficacia del sistema de control interno, con informes a la alta dirección sobre deficiencias.

El control interno debe ser parte integral de la cultura organizacional, capaz de adaptarse a cambios y permitir una respuesta rápida a riesgos emergentes.

Tipos de control interno

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

La guía sobre procesos de control interno establece ocho tipos de procesos que deben implementarse en una organización para reducir riesgos. En este estudio, se consideran relevantes los siguientes: autorización y aprobaciones, segregación de funciones, control aritmético y contable, controles físicos, supervisión y seguimiento.

Autorización y aprobaciones

Cada transacción debe requerir la autorización de un responsable apropiado, especialmente en organizaciones que manejan grandes sumas de dinero. La autorización puede ser general o específica. Los aprobadores deben verificar la documentación de respaldo, cuestionar elementos inusuales y asegurar que se cumplan las normativas pertinentes (Díaz, 2021).

Segregación de deberes

Mendoza (2018) subraya la importancia de la segregación de funciones, ya que la probabilidad de fraude y robo, que puede reducir el desempeño de la organización, se reduce si se vuelve necesario confabularse con otros para cometer un delito. Uno de los principales medios de control es la separación de funciones. Esto reduce el riesgo de manipulación interna, error accidental y aumenta el elemento de verificación. El desarrollo del sistema y las operaciones diarias deben tenerse en cuenta al moldear el sistema de control interno para que sea una prueba total contra el fraude.

Serrano et al. (2022) también señalan que la separación de funciones reduce el riesgo de fraude, error y manipulación en el negocio, por lo tanto, aumenta la eficiencia en las operaciones de la empresa y mejora el rendimiento.

El plan de organización debe describir la separación adecuada de las responsabilidades funcionales. Autorizar transacciones y dirigir un departamento no debe ser responsabilidad de una sola persona. Asignar a diversas personas las tareas de aprobar transacciones, registrar transacciones y mantener la custodia de los activos tiene como objetivo moderar las posibilidades de tolerar que cualquier persona esté en posición de cometer y ocultar fallas o fraude en la actividad diaria habitual de las funciones de la persona.

Control físico

Los controles físicos protegen los activos mediante medidas como seguridad física, acceso restringido y conteo regular de existencias. La falta de controles físicos puede resultar en pérdidas significativas. Según Serrano et al. (2017) las actividades de control físico incluyen la seguridad de los activos a través de medidas adecuadas, como el uso de servicios protegidos para el acceso a activos y registros, la aprobación que permite a las personas autorizadas acceder a archivos, y el conteo anual o trimestral de existencias, comparando los resultados con los registros actuales

del sistema contable. Si no se realizan comparaciones entre los recuentos de efectivo, valores e inventarios y los registros contables, se pueden producir pérdidas. Estos controles también ayudan a detectar fraudes y, en consecuencia, mejoran el desempeño organizacional.

Los controles físicos tienen como objetivo proteger los activos tangibles e intangibles y minimizar las pérdidas causadas tanto por factores internos como externos. Los activos físicos incluyen efectivo, pero también pueden abarcar cuentas por cobrar, propiedad intelectual o listas de clientes. Entre las técnicas utilizadas para proteger estos activos se encuentran:

- Medidas de seguridad física, como, cerrar locales, instalar cámaras de seguridad y usar cajas fuertes.
- Restringir el acceso a través de códigos o contraseñas.
- Cambiar regularmente contraseñas de las computadoras.
- Evitar que un empleado tenga control total sobre un proceso.
- Garantizar un control independiente de los procesos y procedimientos.

Control aritmético y contable

Estos controles aseguran que las transacciones sean autorizadas y registradas correctamente. Incluyen verificaciones aritméticas, conciliaciones y control de cuentas, fundamentales para la precisión de los informes financieros (Brito, 2018). La exactitud de estos registros es esencial para la toma de decisiones y el cumplimiento normativo.

Supervisión y seguimiento

Un sistema de control interno debe incluir la supervisión de las transacciones diarias y su registro, asegurando que el personal tenga las competencias necesarias. El desempeño de este sistema depende en gran medida de la capacidad y confiabilidad de quien supervisa.

Las credenciales del personal son clave para implementar un control efectivo, especialmente en la gestión financiera, donde el objetivo es mitigar riesgos. En las pequeñas y medianas empresas, los procesos de control solo prosperarán si la supervisión es adecuada.

Consecuencias de un control interno débil

Los controles internos bien desarrollados y efectivos son esenciales para garantizar el crecimiento sostenido de una empresa. Según López y Guevara (2016) por el contrario, un entorno de pequeñas empresas caracterizado por controles internos débiles sería sin duda susceptible a todo tipo de riesgos desfavorables. El Instituto de Auditores Internos (IIA), define el riesgo como “la incertidumbre de que ocurra un evento que podría afectar negativamente el logro de los objetivos comerciales” (IIA, 2012).

En las pequeñas empresas, los controles internos débiles exponen a la organización a un mayor riesgo de irregularidades o anomalías. Según Brito (2018) las anomalías abarcan una amplia gama de transgresiones, las cuales pueden incluir violaciones de leyes, deberes o principios morales. La falta de detección de estas transgresiones puede comprometer la sostenibilidad de cualquier negocio.

Entre las principales consecuencias de un control interno deficiente, como mencionan Torres et al. (2022), se encuentra el fraude, que puede generar pérdidas significativas en las empresas. El fraude es facilitado por la percepción de que es posible evitar ser descubierto. Las decisiones equivocadas suelen ser tomadas por personas sin la preparación adecuada, quienes pueden autorizar gastos sin seguir los procedimientos establecidos, exponiendo a la empresa a riesgos innecesarios.

Controles para ayudar a lograr los objetivos comerciales

Campbell (2011) argumenta que sin información financiera precisa y confiable, la toma de decisiones se vuelve imposible y el negocio se verá afectado. Los controles internos aseguran que la información financiera sea precisa para que los gerentes y propietarios puedan tomar las medidas correctas para cumplir con los objetivos del negocio (Herrera, 2018).

Otros controles internos que ayudan a cumplir con los objetivos comerciales incluyen la verificación de las referencias de los empleados nuevos para garantizar que posean las cualificaciones necesarias, la capacitación adecuada del personal, la supervisión continua, la realización de comprobaciones aritméticas y la implementación de controles físicos, de autorización y de aprobación.

Entre las técnicas más comunes en pequeñas empresas para mantener el control de los procedimientos se encuentran: control de documentos, numeración secuencial, verificación independiente de totales, revisión de hojas de cálculo, controles automatizados que restringen entradas en el sistema, verificación de fechas, validación de montos en facturas firmadas, segregación de funciones, separación del efectivo bancario, rutinas de excepción, controles aleatorios, acceso limitado a equipos y rotación de funciones. Estas medidas son clave para reducir riesgos y asegurar un desempeño eficiente de la institución.

Controles internos y desempeño

La relación entre el desempeño financiero y los sistemas de control interno ha sido ampliamente documentada en la literatura. Los controles internos relacionados con el desempeño organizacional incluyen la segregación de funciones, la autorización y aprobación de transacciones, controles físicos y contables, así como la supervisión y evaluación del personal.

Anduuru (2005) sostiene que, en muchas pequeñas y medianas empresas, los sistemas de control interno son deficientes, principalmente por la falta de separación adecuada de funciones y de registros confiables de las transacciones comerciales.

Wolf (2004) identifica que la participación de la administración en las operaciones diarias ayuda a detectar discrepancias notables en los datos financieros, lo que facilita la toma de medidas correctivas ante riesgos. Aunque el proceso de evaluación de riesgos es relevante para entidades de cualquier tamaño, tiende a ser menos estructurado en las empresas más pequeñas, lo que afecta el desempeño.

Finalmente, Messier (1997) respalda que una auditoría interna sólida es esencial para el buen desempeño empresarial. Las pequeñas y medianas empresas, a pesar de su tamaño, pueden beneficiarse de la implementación de controles internos eficaces que les brinden una ventaja competitiva.

El arroz es uno de los alimentos más importantes y consumidos en Ecuador, formando parte esencial de la dieta de las familias ecuatorianas. Este cereal no solo se destaca por ser un producto de primera necesidad, sino también por los múltiples beneficios que ofrece a la salud, como ser una fuente de energía, regular el movimiento intestinal y aportar minerales esenciales.

La producción y control del arroz en Ecuador involucra a diversas entidades clave, como la Corporación de Industriales Arroceros del Ecuador, el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP), el Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO), el Instituto Nacional de Investigaciones Agropecuarias (INIAP) y AGROCALIDAD. Estas instituciones desempeñan roles fundamentales en garantizar la calidad y sostenibilidad de la cadena productiva del arroz, desde su cultivo hasta su comercialización.

Además, la diversidad del arroz en el mercado ecuatoriano, que incluye variedades como el integral, blanco, vaporizado, salvaje, y granos de diferentes tamaños (largo, medio y redondo), refleja su versatilidad y adaptación a distintos gustos y necesidades. Según el MAGAP (2021), la ficha sectorial del arroz detalla las etapas de la cadena productiva y el proceso de producción, elementos esenciales para comprender su impacto en la economía y en la vida de los ecuatorianos.

En este contexto, el presente trabajo analiza la importancia histórica y actual del arroz en Ecuador, con un enfoque en su cadena productiva, beneficios y los actores clave involucrados en su desarrollo.

Diagnóstico situacional

Para realizar un análisis situacional de la piladora Tatiana y Alexis se analizaron los aspectos internos y externos

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Análisis Interno

De acuerdo con la contextualización del objeto de estudio, se puede apreciar la actividad económica, en el ámbito de las actividades financieras, que busca fortalecer el desarrollo de la piladora, mediante la implementación de políticas y procedimientos.

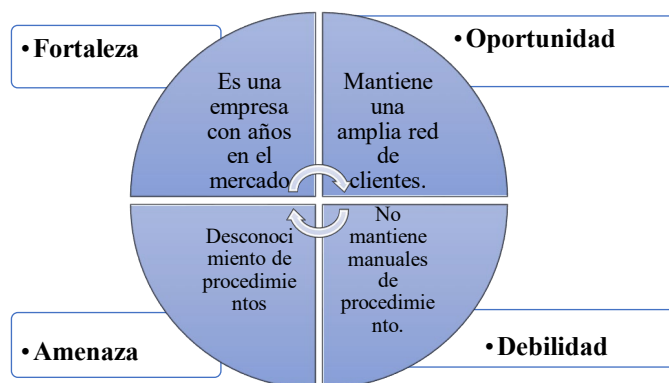
Con el propósito de realizar un análisis interno se procedió a identificar las fortalezas y debilidades que presenta la piladora de acuerdo con lo establecido, mediante su flujograma de procesos y estructura organizacional. Para llegar a sus fortalezas y debilidades se aplica como herramienta principal la observación.

Análisis Externo

En la misma línea, a la contextualización del objeto de estudio, se puede apreciar ciertos factores macroeconómicos que pueden ayudar a la identificación de oportunidades y amenazas que la piladora puede atravesar, para esto es necesario analizar su estado situacional a nivel macro, mediante factores correspondientes al análisis FODA, que se detalla en la figura a continuación:

Figura 1

Análisis FODA



Nota. Elaborado por: autores

Metodología

Según Urbina (2020) la investigación cualitativa se considera un proceso de investigación interpretativa que se basa en varias tradiciones metodológicas, incluidas la biografía, la fenomenología, la teoría fundamentada, la etnografía y los estudios de casos que investigan cuestiones humanas o sociales. El investigador construye una representación multifacética y holística, interpreta el lenguaje, proporciona perspectivas matizadas de los participantes y lleva a cabo la investigación en un entorno naturalista.

«El análisis de contenido cualitativo se posiciona dentro de este marco de investigación como una metodología empírica que se caracteriza por un examen metodológicamente riguroso de los textos en sus contextos comunicativos, siguiendo reglas de contenido analítico y modelos sistemáticos, evitando la cuantificación por medios» (Mayring, 2000).

El paradigma de la investigación cualitativa busca reconstruir la realidad tal como la perciben los participantes dentro de un sistema social predefinido. Se basa en la recopilación de datos no numéricos, basados predominantemente en relatos descriptivos y conocimientos observacionales. El diseño no experimental hace hincapié en el examen de las variables en sus contextos naturales sin manipulación, dilucidando sus características (Hernández y Mendoza, 2018). Este enfoque metodológico es particularmente efectivo para obtener información sobre las actividades y los procesos realizados en la depiladora seleccionada para su estudio.

La metodología empleada en esta investigación se basa en un marco metodológico mixto que integra técnicas cuantitativas y cualitativas. Este enfoque híbrido permite una comprensión integral del sistema de control interno del Pilator «Tatiana y Alexis», lo que facilita la triangulación de los datos y refuerza la credibilidad de los hallazgos (Hernández y Mendoza, 2018). Se diseñó meticulosamente un cuestionario estructurado de acuerdo con los principios de control interno delineados por el COSO, que abarca variables como el entorno de control, la evaluación de riesgos y la comunicación interna.

El cuestionario constaba de diez ítems que evaluaban las percepciones del personal con respecto a la eficacia de los controles internos, la capacitación recibida y la documentación de los procesos. Este instrumento se sometió a una revisión exhaustiva por parte de especialistas en contabilidad y control interno, para garantizar su adecuación a las características únicas del sector agrícola y al marco organizativo de la depiladora. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante encuestas anónimas, lo que permitió a los empleados responder con total franqueza, sin temor a las posibles repercusiones. Además del cuestionario, se realizaron entrevistas semiestructuradas con el contador y el administrador de la empresa. Estas entrevistas proporcionaron una visión más profunda de la percepción del liderazgo en relación con los controles internos y la gestión de riesgos. Según López et al. (2018), las entrevistas permiten explorar las experiencias y opiniones del personal, enriqueciendo la comprensión del fenómeno estudiado y ayudando a identificar áreas de mejora que pueden no ser evidentes en un análisis cuantitativo.

La población examinada en este estudio comprendía a todo el personal de los departamentos de contabilidad y administración, lo que garantiza que los hallazgos sean representativos de las realidades organizativas del pilator. El cuestionario se administró durante un período determinado, garantizando así que los datos obtenidos reflejen con precisión el estado actual del control interno dentro de la organización. Se empleó un método de muestreo no probabilístico, ya

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

que el acceso al personal era limitado y la intención era incluir a las personas que ocupan funciones fundamentales en la gestión contable.

El análisis de los datos se llevó a cabo utilizando metodologías estadísticas descriptivas que permitieron cuantificar el cumplimiento de los principios del control interno. Además, se llevó a cabo un análisis de contenido sobre las respuestas obtenidas en las entrevistas, lo que facilitó el discernimiento de los patrones y tendencias que pueden servir de base para la interpretación de los resultados. Este enfoque metodológico es coherente con las recomendaciones articuladas por Mendoza (2020), quien enfatiza la importancia de la triangulación para mejorar los resultados de la investigación en los entornos organizacionales.

Los resultados obtenidos se interpretarán en conjunto con la literatura existente sobre el control interno, lo que permitirá no solo identificar las deficiencias en el marco estructural del libro «Tatiana y Alexis» Piller, sino también formular un manual de control interno adaptado a sus requisitos específicos. Esta iniciativa aspira no solo a mejorar la gestión administrativa y contable de la organización, garantizando así su sostenibilidad y competitividad en el mercado, sino también a contribuir al avance de las mejores prácticas dentro del sector agrícola en general.

Resultados

El análisis reveló que la Piladora "Tatiana y Alexis" carece de una definición clara de procesos, lo que ha generado confusiones y errores en la ejecución de las tareas administrativas y contables. El personal se encuentra en un rol polifuncional, lo que aumenta el riesgo de incumplimientos normativos.

Para el desarrollo de la investigación, se determinó utilizar un cuestionario basado en el Marco integrado de Control Interno y los cinco componentes claves a la hora de evaluar el control interno de una organización, proporcionado por el COSO en el que nos menciona que “El control interno no es un proceso en serie, sino un proceso integrado y dinámico. El Marco es aplicable a todas las entidades: grandes medianas pequeñas con ánimo de lucro y sin él, así como organismos públicos” (COSO, 2013).

Tabla 1

Cuestionario del COSO

PRINCIPIOS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
	SI	NO	
ENTORNO DE CONTROL			

1	La empresa demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	✓	
2	El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.	✓	
3	La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiada para la consecución con los objetivos de la empresa.	✓	
4	La piladora demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la Piladora.	✓	
5	La piladora define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	✓	
EVALUACIÓN DE RIESGOS			
6	La piladora define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.	✓	
7	La piladora identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.	✓	No existen medidas de Control Interno que permitan la evaluación de riesgos.

- | | | | |
|---|--|---|---|
| 8 | La piladora considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos. | ✓ | |
| 9 | La empresa identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno. | ✓ | No existen reportes o evaluaciones de los cambios de procedimientos que realicen. |

ACTIVIDADES DE CONTROL

- | | | | |
|----|--|---|--|
| 10 | La empresa define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos. | ✓ | |
| 11 | La empresa define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos. | ✓ | |
| 12 | La empresa define y desarrolla actividades de control a nivel de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica. | ✓ | Existen líneas de mando definidas, pero no se detallan las medidas de control que deben llevar cada una. |

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- | | | | |
|----|---|---|--|
| 13 | La empresa obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno. | ✓ | |
| 14 | La empresa comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son | ✓ | |

necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

15	La empresa se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno.	✓	La comunicación con los grupos de interés externos suele no ser oportuna.
----	---	---	---

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

16	La empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.	✓	No existen medidas de control interno claras.
17	La Piladora evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.	✓	

Nota. Elaborado por: autores

El COSO (2013) menciona “Dado que estos 17 principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios” por esto la totalidad del cumplimiento de los objetivos determinará en qué componentes no se lleva un control interno efectivo.

Tabla 2

Análisis de resultados del cuestionario de COSO

COMPONENTES	PRINCIPIOS	
	APLICADOS	NO APLICADOS
Entorno de control	5	0
Evaluación de riesgos	2	2
Actividades de control	2	1

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Información y comunicación	2	1
Actividades de Supervisión	0	2
TOTAL	11	6

Nota. Elaborado por: autores

Los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario revelan un panorama preocupante en cuanto a la efectividad de los controles internos en la Piladora "Tatiana y Alexis". De un total de 10 ítems evaluados, se observó que el 65% de los principios de control interno, según el marco COSO, son aplicados de manera insuficiente. Los aspectos más críticos incluyen la falta de capacitación del personal en procedimientos contables y la ausencia de manuales que definan claramente las responsabilidades y los procesos a seguir.

Figura 1

Corresponde a la Ficha de Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN

Area: Contable

Nombre de la institución: Piladora Tatiana y Alexis

Cuenta:

Producto de: Estados Financieros

1	POCO ADECUADO	3	ADECUADO
2	MEDIANAMENTE ADECUADO	N	NO ES POSIBLE OBSERVAR

ACERCA DEL COLABORADOR	1	2	3	N
1. Conoce sobre los procedimientos que maneja la piladora.			✓	
2. Se le menciono las actividades programadas en el mes.			✓	
ACERCA DE LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR				
1. Se determina los procedimientos a seguir.			✓	
2. Se realizara un cronograma		✓		
3. Se identifican en los estados de cuenta respectivos las tansferencias efectuadas.			✓	
ACERCA DE LA DOCUMENTACION SOPORTE				
1. Se entrego un comprobante fisico o digital por transacción.			✓	
2. Se adjunta copia de la papeleta de deposito por el valor recaudado.		✓		
3. Se mantienen archivados los comprobantes de manera secuencial.	✓			
ACERCA DEL TRATAMIENTO CONTABLE				
1. Se mantiene una cuenta bancaria especifica.	✓			
2. Se mantiene cuentas en el activo.	✓			
3. Se mantiene un cuenta especifica por las obligaciones contraidas.	✓			
4. Se cumple las obligaciones fiscales mensuales. (por ingresos excentos)	✓			
ACERCA DE LAS MEDIDAS DE CONTROL				
1. Se concilian periodicamente los saldos presentados.		✓		
2. Se lleva un control presupuestario de la utilizacion de recursos.		✓		
3. Se mantienen politicas contables definidas sobre el manejo de los procedimientos.	✓			
ACERCA DE LA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
1. Se presenta periodicamente un informe economico del desarrollo de la piladora.			✓	
2. Se convoca periodicamente al personal y directivos para un analisis del manejo de procedimientos.		✓		

Nota. Elaborado por: autores

De las fichas de observación se pudieron obtener los siguientes resultados

Tabla 3

Resultados de la ficha de investigación

ESPECIFICACIONES	RESULTADOS
Acerca del colaborador	Adecuado
Acerca de los procedimientos a seguir	Adecuado
Acerca de la documentación soporte	Medianamente adecuado
Acerca del tratamiento contable	Poco adecuado
Acerca de las medidas de control	Medianamente adecuado
Acerca de la comunicación de resultados	Medianamente adecuado

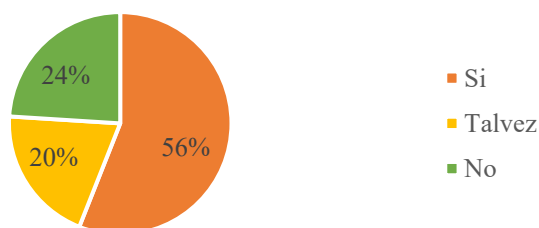
Nota. Elaborado por: autores

De acuerdo con lo que se muestra en la Tabla 3, se puede determinar que el control sobre los procedimientos es insuficiente por la falta de medidas de control interno y políticas sobre el tratamiento contable que se le debe dar a las mismas, debido a que los resultados comprueban un manejo medianamente inadecuado de la documentación soporte, las medidas de control y la comunicación de resultados.

Encuestas

Figura 2

¿Considera usted que el departamento contable de la piladora maneja de forma correcta y ordenada todos los procedimientos contables?



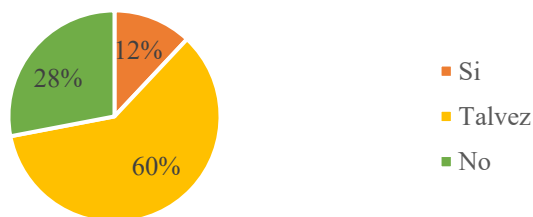
Nota. Elaborado por: autores

De los 25 encuestados, el 56% considera que el departamento de la piladora gestiona de manera correcta y ordenada todos los procedimientos contables. Un 20% manifestó una postura indecisa, respondiendo "tal vez", mientras que el 24% expresó que no se maneja adecuadamente. Estos

resultados sugieren una percepción mayoritariamente positiva sobre la gestión contable, aunque existe un notable escepticismo que debe ser abordado para mejorar la confianza en los procesos.

Figura 3

¿Recibe capacitaciones sobre los procedimientos que se deben de cumplir dentro de su área de trabajo?

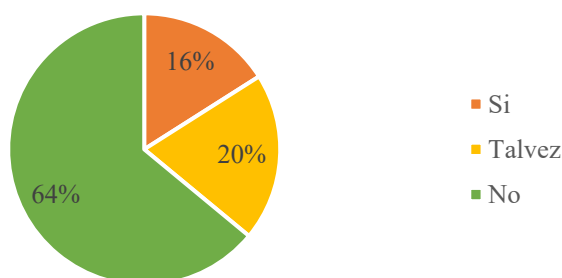


Nota. Elaborado por: autores

Solo el 12% reportó recibir capacitaciones sobre los procedimientos requeridos en su área de trabajo. En contraste, el 60% se mostró indeciso, y el 28% indicó no recibir capacitación. La baja proporción de capacitación sugiere la necesidad de implementar programas de formación más efectivos para fortalecer las competencias del personal.

Figura 4

¿Suelen pasar por pruebas de evaluación para el mantenimiento de control interno de su empresa?

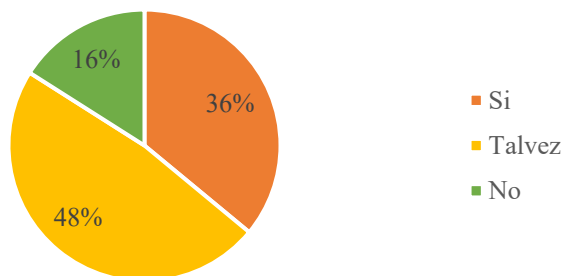


Nota. Elaborado por: autores

Un 64% señaló que no suelen pasar por pruebas de evaluación para el mantenimiento del control interno. Solo el 16% afirmó que sí se realizan estas evaluaciones, mientras que el 20% optó por una respuesta intermedia. Este hallazgo indica una posible deficiencia en los mecanismos de control interno, lo que podría comprometer la integridad de los procesos.

Figura 5

¿Se elaboran informes financieros mensuales aprobados por el contador y la administración?

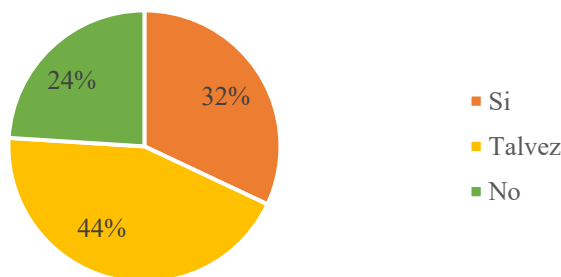


Nota. Elaborado por: autores

El 36% confirmó que se elaboran informes financieros mensuales aprobados por el contador y la administración. Sin embargo, un 48% se mostró indeciso y un 16% indicó que no se generan tales informes. Los resultados sugieren que, aunque existe una práctica de elaboración de informes, la falta de consenso sobre su regularidad y aprobación requiere atención.

Figura 6

¿Cree que la gestión que se realiza dentro de los procesos contables se apega a los objetivos institucionales?

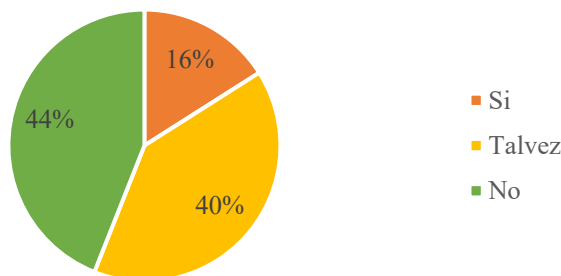


Nota. Elaborado por: autores

El 32% cree que la gestión contable se apega a los objetivos institucionales. Un 44% tiene dudas al respecto, mientras que el 24% no lo considera así. La percepción dividida sobre la alineación entre la gestión contable y los objetivos institucionales puede reflejar una falta de claridad en la comunicación de dichos objetivos dentro de la organización.

Figura 2

¿La dirección financiera da seguimiento al cumplimiento de los procedimientos de control interno dentro de la compañía?

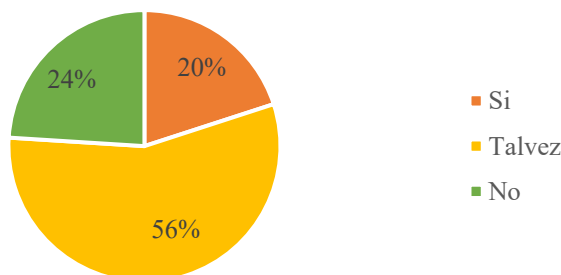


Nota. Elaborado por: autores

Solo el 16% afirmó que la dirección financiera da seguimiento al cumplimiento de los procedimientos de control interno. Un 40% se mostró indeciso y el 44% indicó que no existe seguimiento. Esta falta de seguimiento puede limitar la efectividad de los controles internos y debe ser considerada como un área de mejora crítica.

Figura 3

¿La documentación soporte de las transacciones realizadas por la piladora se encuentran en perfecto estado hasta 7 años después de su realización?

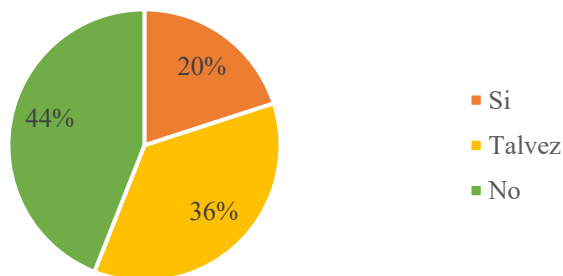


Nota. Elaborado por: autores

Un 20% afirmó que la documentación soporte de las transacciones se encuentra en perfecto estado hasta 7 años después de su realización. El 56% expresó dudas, y el 24% señaló que no. Estos resultados revelan preocupaciones sobre el manejo adecuado de la documentación, lo cual es esencial para el cumplimiento normativo y la transparencia.

Figura 4

¿Tiene definidos los procedimientos a seguir en su lugar de trabajo?

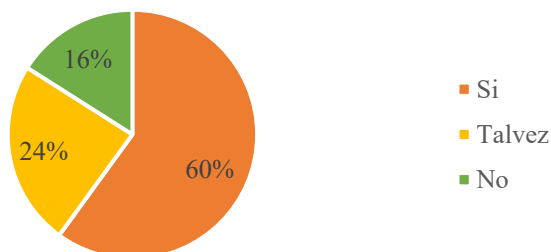


Nota. Elaborado por: autores

Solo el 20% indicó que tiene procedimientos claramente definidos en su lugar de trabajo. El 36% se mostró indeciso, mientras que el 44% señaló que no existen procedimientos definidos. Esta falta de claridad en los procedimientos puede afectar la eficiencia y efectividad operativa.

Figura 5

¿Ha presentado problemas con el SRI por el incumplimiento de obligaciones tributarias?

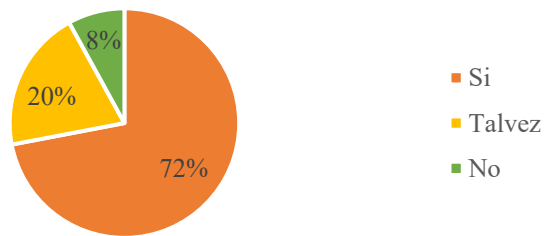


Nota. Elaborado por: autores

Un 60% reportó haber tenido problemas con el SRI debido al incumplimiento de obligaciones tributarias. Un 24% se mostró indeciso y solo el 16% indicó que no ha enfrentado tales problemas. Este alto porcentaje de problemas tributarios sugiere una necesidad urgente de revisar y fortalecer las prácticas de cumplimiento fiscal en la organización.

Figura 6

¿Considera que deben implementarse manuales donde expliquen claramente los procedimientos a seguir en cada área de trabajo?



Nota. Elaborado por: autores

Una abrumadora mayoría del 72% considera que deben implementarse manuales que expliquen claramente los procedimientos a seguir por cada puesto de trabajo. Solo el 20% se mostró indeciso y el 8% se opuso a esta idea. La demanda significativa por documentación clara resalta la importancia de establecer manuales de procedimientos para mejorar la operativa y la comprensión de las funciones dentro de la organización.

Discusión

Los hallazgos obtenidos evidencian notables carencias en la implementación del control interno en la Piladora "Tatiana y Alexis", con repercusiones significativas en su gestión contable y tributaria. Entre las principales deficiencias destacan la falta de claridad en los procesos y la escasa capacitación del personal, elementos críticos que han afectado la eficiencia y confiabilidad de los procedimientos administrativos y financieros. Asimismo, la práctica de asignar múltiples funciones al personal, aunque proporciona cierta flexibilidad operativa, ha impedido el desarrollo de habilidades específicas en áreas estratégicas, lo que incrementa el riesgo de errores y dificulta la especialización requerida para una gestión efectiva.

Frente a estos desafíos, resulta imperativo que la empresa adopte un enfoque más estructurado mediante la creación e implementación de un manual de control interno. Este recurso no solo delinearé responsabilidades y procedimientos de manera precisa, sino que también servirá como base para la capacitación continua, reduciendo los márgenes de error y fortaleciendo el cumplimiento normativo. La incorporación de este instrumento fomentará la estandarización de los procesos administrativos, incrementando la eficiencia operativa y promoviendo la transparencia en la gestión de la empresa.

Además, para garantizar la sostenibilidad del control interno, es crucial implementar un sistema de evaluaciones periódicas que permita identificar y corregir debilidades de manera oportuna. Estas evaluaciones proporcionarían datos clave para una toma de decisiones más informada, contribuyendo a instaurar una cultura organizacional orientada hacia la mejora continua. En este contexto, la rendición de cuentas y la optimización constante de los procesos se convertirían en

principios fundamentales, asegurando no solo el cumplimiento de las normativas vigentes, sino también el fortalecimiento de la posición competitiva de la Piladora "Tatiana y Alexis" en un entorno de mercado dinámico y desafiante.

Conclusiones

El análisis de la estructura de control interno en la Piladora "Tatiana y Alexis" reveló debilidades significativas en la definición de procesos y en la capacitación del personal. A través del cuestionario COSO y las entrevistas realizadas, se encontró que solo el 65% de los principios de control interno se cumplen de manera adecuada, lo que compromete tanto la eficiencia operativa como el cumplimiento de las normativas tributarias.

La implementación de un manual de control interno es una medida urgente para la empresa, ya que proporcionará directrices claras sobre los procedimientos administrativos y contables, reduciendo la polifuncionalidad del personal y minimizando los errores contables. Además, la capacitación del personal en estos procedimientos será crucial para optimizar el desempeño y asegurar el cumplimiento normativo.

A nivel general, este estudio sugiere que futuras investigaciones deberían centrarse en evaluar la eficacia de los manuales de control interno en pequeñas y medianas empresas del sector agrícola. También sería útil explorar cómo la automatización de procesos y el uso de tecnologías emergentes pueden complementar los controles internos y mejorar la gestión operativa. La realización de estudios longitudinales que sigan la evolución de los controles internos a lo largo del tiempo permitiría identificar qué prácticas resultan más efectivas en el contexto organizacional.

En resumen, la Piladora "Tatiana y Alexis" debe adoptar un enfoque proactivo en la mejora de sus controles internos mediante la implementación de un manual estructurado y la realización de auditorías internas periódicas. Estas medidas no solo fortalecerán su desempeño operativo, sino que también la posicionarán de manera competitiva en el sector arrocero, proporcionando un marco para que otras empresas del sector adopten prácticas similares.

Referencias

- (IIA), I. d. (2012). *Normas Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna*.
- Anduuru, K. (2005). Desafíos de los controles internos en las PYMES. *Journal of Business Management*, 12(4), 55-72.

- Brito, D. (2018). El riesgo empresarial. *Revista Universidad y Sociedad*, 269-277. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100269&lng=es&tlng=es.
- Calle, G., Narváez, C. y Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las ciencias*, 6(1), 429-465. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i1.1155>
- Campbell, J. (2011). La importancia de la información financiera precisa para la toma de decisiones empresariales. *Financial Studies Journal*, 45(3), 23-39.
- Coopers, P. W. (1999). *Evaluación de riesgos y control interno en las empresas*. W. & Sons, Ed.
- COSO, C. o. (Mayo de 2013). *Control Interno - Marco Integrado*. España. http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Díaz, P. (2021). El control interno en las PYMES: Caso Empresa Noble L.G.A. *Scielo*, 5(2), 1-17. doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i2.1641>
- Fierro, K. (2013). *Análisis integral de los elementos del control interno - COSO II*. UCSG, 1-100.
- Grageola, L. (2020). Énfasis del control interno y su ámbito en las deducciones fiscales. *Revista nacional de administración*, 11(2), 1-25. doi:<http://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.3073>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Métodos cualitativos y cuantitativos*. McGraw-Hill, Ed.
- Herrera, M. (2018). Conceptualización del riesgo en los mercados financieros. *Revista de Derecho*, 1-15.
- López, A., Cañizares, M. y Mayorga, M. (2018). La auditoría interna como herramienta de gestión para el control en los gobiernos autónomos descentralizados de la provincia de Morona Santiago. *Cuadernos de contabilidad*, 19(47), 80-93. doi:<https://doi.org/10.11144/javeriana.cc19-47.aihg>
- López, Ó. y Guevara, J., (2016). Control Interno en Colombia: Un diagnóstico desde lo teórico. *En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 4(5), 1-20. doi:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551857287010>
- Luna, A. (2012). *El control interno en los procedimientos contables: Implicaciones para la gestión organizacional*. E. Financiera, Ed.
- MAGAP, S. d. (2021). *Ficha sectorial del arroz*. Corporación Financiera Nacional.

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

- Mayring, P. (2000). *Qualitative content analysis (Vol. 1)*. Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research.
- Mendoza, E. (2020). *Propuesta metodológica para medir el impacto de la auditoría de gestión en la rentabilidad y eficacia de empresas comercializadoras de arroz del cantón Colimes* [Tesis de administración, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15193/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-436.pdf>
- Mendoza, W. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 206 - 240. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf>
- Messier, W. (1997). La función de la auditoría interna en el desempeño financiero de las empresas. *Auditing Journal*, 9(1), 101-120.
- Plasencia, C. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. *Medisan*, 14(5), 586-590. doi:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368445241001>
- Quinaluisa, N. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 268-283.
- SEPS. (03 de 08 de 2021). *Control Interno. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*: https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/CONTROL-INTERNO-03-08-2021_E-1.pdf
- Serrano, C., Cruz, R., Salcedo, J. y Malagón, A. (2022). La gestión del conocimiento en la auditoría interna: un modelo teórico-relacional para el crecimiento empresarial. *Información tecnológica*, 33(1), 3-10. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000100003>
- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F. y Herrera, J. (2017). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras. *Revista Espacios*, 39(3), 1-30. doi:<https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Torres, C., Malta, N., Zapata, C. y Aburto, V. (2022). Metodología de gestión de riesgo para procesos en una institución de salud previsual. *Universidad, ciencia y tecnología*, 19(75), 98-109. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212015000200004&lng=es&nrm=iso

- Valencia, R. (23 de 07 de 2021). *Control interno: definición, objetivos e importancia*.
<https://actualicese.com/definicion-de-control-interno/>
- Vega, L., Pérez, M. y Nieves, A. (2017). Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del Control interno. *Revista científica Visión de futuro*, 21(2), 1-15.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082017000200006&lng=es&nrm=iso
- Vega, L., Lao, Y. y Nieves, A. (2017). Propuesta de un índice para evaluar la gestión del control interno. *Contaduría y administración*, 62(2), 683-698.
doi:http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422017000200683&lng=es&nrm=iso
- Wolf, M. (2004). *Evaluación de riesgos y su impacto en el desempeño organizacional*. W. & Sons, Ed.

**IMPACTO DE REDES SOCIALES EN LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DE
LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN INICIAL ULEAM**

**IMPACT OF SOCIAL NETWORKS ON THE COMMUNICATION SKILLS OF
EARLY CHILDHOOD EDUCATION STUDENTS ULEAM**

María Yolanda Mendoza Arteaga¹, Piguave Pérez Vicenta Rocío², Geilert de la Peña
Consuegra³

Universidad Técnica de Manabí^{1,3}, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí²
mmendoza3981@utm.edu.ec, rociopiguave@uleam.edu.ec, geilet.delapena@utm.edu.ec

María Yolanda Mendoza Arteaga¹ <https://orcid.org/0009-0000-7086-7126>

Piguave Pérez Vicenta Rocío² <https://orcid.org/0000-0003-4869-%207161>

Geilert de la Peña Consuegra³ <https://orcid.org/0000-0003-3765-9143>

Recibido: 16-oct-2024

Aceptado: 18-nov-2024

Código Clasificación: I21, I29, D83, Z13, L86

RESUMEN

El presente artículo tuvo como objetivo analizar los efectos del uso de redes sociales en las habilidades comunicativas de los estudiantes de Educación Inicial en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM). El problema radica en que el uso intensivo de redes sociales está relacionado con deficiencias en las habilidades comunicativas, especialmente a nivel verbal. La metodología fue de tipo descriptiva con enfoque cuantitativo; además se aplicó la técnica de la encuesta, las cuales presentan un alto índice de confiabilidad y fueron dirigidas a 38 estudiantes seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Los resultados mostraron que la mayoría de los estudiantes, un 89.5%, presenta bajos niveles en habilidades verbales, mientras que un 73.7% evidencia deficiencias generales en habilidades comunicativas. Se concluye que existe una relación negativa entre el uso intensivo de redes sociales y el desarrollo de competencias comunicativas, fundamentales para su desempeño académico y profesional.

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Palabras clave: Redes sociales, habilidades comunicativas, educación inicial, tecnología educativa, aprendizaje colaborativo.

ABSTRACT

The purpose of this article was to analyze the effects of the use of social networks on the communication skills of early childhood education students at the Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM). The problem is that the intensive use of social networks is related to deficiencies in communication skills, especially at the verbal level. The methodology was descriptive with a quantitative approach; in addition, the survey technique was applied, which has a high reliability index and was directed to 38 students selected through non-probabilistic sampling. The results showed that the majority of the students, 89.5%, presented low levels of verbal skills, while 73.7% showed general deficiencies in communicative skills. It is concluded that there is a negative relationship between the intensive use of social networks and the development of communication skills, fundamental for their academic and professional performance.

Keywords: Social networks, communication skills, initial education, educational technology, collaborative learning.

Introducción

En la presente investigación se analiza, dentro del ámbito educativo contemporáneo, el impacto de las redes sociales en las habilidades comunicativas de los estudiantes de Educación Inicial en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), enmarcándose en un contexto en el que las plataformas digitales, particularmente las redes sociales, desempeñan un rol predominante en la dinámica comunicativa y educativa de los jóvenes; esto ha reconfigurado no solo las interacciones cotidianas, sino también los procesos de enseñanza y aprendizaje. Según Rana et al. (2023) estas plataformas han modificado significativamente las prácticas de aprendizaje de los estudiantes universitarios, lo que sugiere una transformación en la interacción educativa contemporánea.

En este contexto, la evolución de las redes sociales ha cambiado profundamente la manera en que las personas se comunican y se relacionan, lo que presenta tanto desafíos como oportunidades para el desarrollo de habilidades comunicativas esenciales; esto resulta especialmente relevante en estudiantes que se encuentran en las primeras etapas de su formación académica. Bajo esta línea y de acuerdo con Dragesth (2020) la incorporación de redes sociales en entornos educativos ha demostrado ser una herramienta poderosa para fomentar el compromiso y la participación de

los estudiantes, aunque también plantea retos relacionados con la calidad y la profundidad de las interacciones comunicativas.

Asimismo, Ansari y Khan (2020) destacan que estas plataformas han facilitado un entorno de aprendizaje colaborativo al permitir que los estudiantes interactúen y compartan conocimientos de manera dinámica y accesible; de este modo, el uso de redes sociales en el ámbito educativo fomenta la participación activa y el intercambio de ideas, lo que resulta en un aprendizaje más profundo y significativo. Estas plataformas, además, ofrecen una vía para que los estudiantes se involucren en discusiones académicas fuera del aula, lo cual mejora su comprensión de los temas abordados y promueve un aprendizaje continuo.

Sin embargo, no todo el impacto de las redes sociales en la educación es positivo. Existe la preocupación de que el uso excesivo de estas plataformas pueda distraer a los estudiantes y reducir su capacidad para concentrarse en el estudio. Además, la calidad de la información compartida puede ser inconsistente, llevando a la difusión de información errónea. No obstante, cuando se utilizan adecuadamente, las redes sociales pueden ser una herramienta poderosa para mejorar el aprendizaje y la comunicación en el entorno educativo.

En este contexto, resulta crucial considerar el desarrollo de habilidades comunicativas como un factor determinante para contrarrestar los efectos negativos y potenciar el impacto positivo de las redes sociales. Estas competencias son fundamentales para el éxito académico y profesional, ya que permiten una interacción efectiva y una colaboración productiva en diversos contextos. En línea con esta idea, Burenkova et al. (2021) destacan la importancia de fomentar dichas habilidades desde una edad temprana, subrayando su relevancia para el trabajo en equipo y la expresión de ideas. En el ámbito académico, fortalecer estas competencias impacta positivamente en el rendimiento, al facilitar la participación activa en discusiones, la colaboración en proyectos grupales y la presentación de ideas de manera persuasiva.

Para comprender mejor lo señalado anteriormente, es necesario definir el concepto de “habilidades comunicativas”. Según Taha (2021) estas se entienden como un conjunto de competencias que abarcan la expresión verbal y no verbal, la escucha activa y la interpretación de señales contextuales. Estas habilidades son esenciales para la interacción social y profesional, ya que facilitan compartir información, expresar emociones y resolver problemas de manera efectiva. En el ámbito educativo, son fundamentales para el desarrollo académico y profesional, permitiendo transmitir mensajes de manera clara y persuasiva, así como fomentar una colaboración efectiva.

Asimismo, el compromiso de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) con la formación de educadores, como se establece en su Modelo Educativo, en conjunto con su enfoque progresivo en la incorporación de tecnologías digitales en el proceso educativo, proporciona un escenario ideal para este análisis (ULEAM, 2024). A través de un diseño investigativo, se

examinarán las interacciones comunicativas de los estudiantes dentro del entorno académico, buscando identificar patrones de uso de las redes sociales y su correlación con las habilidades de comunicación efectiva.

La formación de habilidades comunicativas en este contexto es esencial, ya que permite a los educadores no solo transmitir conocimientos, sino también interactuar de manera efectiva con sus estudiantes y colegas. Sin embargo, la falta de recursos y la insuficiente capacitación continua dificultan el logro de estos objetivos. Un enfoque más robusto y reflexivo en la formación de educadores es necesario para enfrentar los desafíos actuales y preparar a los profesionales para un entorno educativo en constante cambio. La incorporación de tecnologías digitales, la mejora de las estrategias pedagógicas y un mayor énfasis en el desarrollo profesional continuo son fundamentales para mejorar la calidad de la educación inicial en la ULEAM, por ello se plantea la investigación en la comprensión de manera integral el impacto de las redes sociales en las habilidades comunicativas.

METODOLOGÍA

El presente estudio, de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, tiene como propósito sistematizar el marco teórico para comprender de manera integral el impacto de las redes sociales en las habilidades comunicativas, considerando que estas plataformas han transformado significativamente la manera en que los estudiantes interactúan y se comunican. En este contexto, se utilizó un enfoque cuantitativo en el cual el nivel teórico se aborda mediante la descomposición de conceptos clave y su posterior integración, permitiendo así entender tanto la competencia comunicativa como el impacto de las redes sociales en las interacciones educativas.

Esta revisión permitió situar los hallazgos del estudio dentro de los debates actuales sobre el impacto de las tecnologías digitales en la comunicación y la educación, utilizando como base estudios previos, artículos de revistas académicas y libros especializados que abordan la influencia de las redes sociales en diversos aspectos psicosociales y educativos. Además, se implementó un enfoque empírico mediante la técnica de la encuesta, que fue utilizada como el principal instrumento para recolectar información de manera directa. Las encuestas aplicadas fueron previamente validadas por Beraun (2022) y se centraron en las variables del estudio relacionadas con el uso de redes sociales y las habilidades comunicativas, garantizando así la consistencia de los datos obtenidos. Los instrumentos demostraron una alta confiabilidad, avalada por coeficientes de Alfa de Cronbach de 0,928 y 0,858, respectivamente.

En cuanto a la población objetivo del estudio, se incluyeron todos los estudiantes matriculados en el primer semestre de la carrera de Educación Inicial de la ULEAM durante el periodo 2024-2025. La muestra estuvo compuesta por 38 estudiantes seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, un método que fue elegido por su eficacia para obtener datos

relevantes en un contexto específico donde la accesibilidad y la gestión de recursos eran factores determinantes. Esta técnica, según Hernández et al. (2014) resulta particularmente útil en estudios descriptivos o exploratorios, especialmente en entornos con limitaciones de recursos.

Las encuestas aplicadas tuvieron como objetivo principal explorar la percepción de los estudiantes respecto a la influencia de las redes sociales en sus habilidades comunicativas. Las variables evaluadas incluyeron la frecuencia de uso de redes sociales, los tipos de interacciones que los estudiantes realizan habitualmente y su percepción sobre cómo estas interacciones afectan su capacidad para comunicarse de manera efectiva. Este enfoque permitió recopilar información detallada y relevante para los objetivos del estudio, facilitando un análisis profundo de las relaciones entre las variables consideradas.

Para la interpretación de los resultados, los puntajes obtenidos se categorizaron en tres niveles: bajo, regular y alto, de acuerdo con un sistema de rangos predefinidos. Cada dominio de habilidad comunicativa (total, oral, no verbal y verbal) fue evaluado de manera individual, proporcionando un marco cuantitativo que permite interpretar el grado de competencia en cada dimensión analizada y contextualizar los resultados dentro del marco general del estudio, como se detalla a continuación.

Tabla 1

Puntajes y significado de las dimensiones de las habilidades comunicativas

Significado	Total dominio de habilidades comunicativas	Habilidades de comunicación oral	Habilidades de comunicación no verbal	Habilidades de comunicación verbal
Nivel bajo	29 – 48	12 – 20	8 – 15	7 – 14
Nivel regular	49 – 68	21 – 29	16 – 22	15 – 22
Nivel alto	69 – 88	30 – 37	23 – 30	23 – 30

Nota. Beraun (2022)

Es importante señalar que los puntajes del instrumento de medición del uso de las redes sociales se establecen mediante un rango predefinido que evalúa la frecuencia de uso de plataformas específicas como Facebook, Twitter, WhatsApp e Instagram. Los niveles de uso se dividen en tres categorías: bajo, regular y alto, lo que permite una evaluación detallada del comportamiento en línea de los individuos como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 2

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Puntajes y significado de las dimensiones del uso de redes sociales

Significado	Uso de redes sociales	Facebook	Twitter	WhatsApp	Instagram
Nivel bajo	31 – 60	9 – 19	7 – 13	8 – 17	7 – 15
Nivel regular	61 – 90	20 – 29	14 – 20	18 – 27	16 – 23
Nivel alto	91 – 121	30 – 40	21 – 26	28 – 37	24 – 31

Nota. Beraun (2022)

Las encuestas pre-validadas por Beraun (2022) empleadas en este estudio se centran en dos grupos principales de variables: el uso de redes sociales y las habilidades comunicativas de los estudiantes. Las variables relacionadas con el uso de redes sociales incluyen la frecuencia de uso y las plataformas utilizadas (Facebook, Twitter, WhatsApp, e Instagram), mientras que las variables de habilidades comunicativas se dividen en habilidades de comunicación oral y no verbal. Cada variable se valoró en niveles bajo, regular y alto, basados en puntajes obtenidos mediante la escala de Likert, con una alta confiabilidad verificada a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, asegurando la precisión y consistencia de los datos recolectados.

Para el análisis de los datos recogidos, se empleó un enfoque matemático-estadístico. Los datos cuantitativos obtenidos a través de las encuestas se procesaron utilizando análisis descriptivo, lo cual incluyó la creación de tabulaciones para resumir y presentar los datos de manera clara y comprensible. Este proceso se llevó a cabo utilizando el software estadístico SPSS versión 26, lo que facilitó la interpretación y visualización de tendencias y patrones en las respuestas de los estudiantes.

El procedimiento para la selección de la muestra se basó en criterios de inclusión claros, seleccionando estudiantes del primer semestre que estuvieran dispuestos a participar en el aula durante el período 2024-2024 y que asistieran regularmente a clases. Se excluyeron aquellos estudiantes que no asistían regularmente, que no estuvieran presentes en el aula al momento de realizar el estudio o que decidieran no participar en la investigación.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de los instrumentos aplicados:

Tabla 3

Resultados de la aplicación del instrumento sobre habilidades comunicativas

Significado	Total dominio de habilidades comunicativas	Habilidades de comunicación oral	Habilidades de comunicación no verbal	Habilidades de comunicación verbal

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uileam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Nivel bajo	28 (73.7%)	22 (57.9%)	30 (78.9%)	34 (89.5%)
Nivel regular	10 (26.3%)	16 (42.1%)	8 (21.1%)	4 (10.5%)
Nivel alto	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

Nota. Encuesta aplicada a los estudiantes de Educación Inicial, ULEAM

Los resultados obtenidos del instrumento aplicado a los estudiantes revelan una tendencia preocupante en el dominio de habilidades comunicativas, ya que un significativo 73.7% de los estudiantes se ubica en el nivel bajo en cuanto al dominio total de estas competencias, lo que refleja un déficit fundamental en las habilidades necesarias para una comunicación efectiva, crucial no solo en el ámbito académico, sino también en los contextos profesional y personal.

Específicamente, la habilidad comunicativa verbal, que incluye la capacidad de articular pensamientos de manera clara y precisa, muestra la mayor carencia, con un alarmante 89.5% de los estudiantes en el nivel bajo. Esta es la habilidad más crítica, ya que la expresión verbal es el medio más directo y explícito de comunicación. El hecho de que la mayoría de los estudiantes no puedan comunicarse efectivamente en este ámbito sugiere una grave limitación en su capacidad para interactuar eficazmente en cualquier entorno que requiera intercambio verbal claro y estructurado.

Por otro lado, las habilidades de comunicación no verbal, que incluyen gestos, postura y contacto visual, también muestran una deficiencia considerable, con un 78.9% de los estudiantes evaluados en el nivel bajo. La comunicación no verbal juega un papel fundamental en la transmisión de actitudes y emociones y en la construcción de la relación entre el emisor y el receptor del mensaje. La incapacidad para utilizar eficazmente estos recursos no verbales puede llevar a malentendidos y a una comunicación menos efectiva.

Las habilidades de comunicación oral, que abarcan el uso del tono, la modulación de la voz y la dicción, presentan un panorama relativamente menos severo, pero aún insuficiente, con un 57.9% de los estudiantes en el nivel bajo. Si bien esta área muestra el mejor desempeño comparativo, más de la mitad de los estudiantes carece de las capacidades necesarias para emplear efectivamente su voz como herramienta de comunicación.

Es notable que ningún estudiante haya alcanzado el nivel alto en ninguna de las áreas evaluadas, lo que resalta una ausencia total de dominio en las habilidades comunicativas avanzadas entre los participantes del estudio. Esta falta de habilidad en comunicación podría tener implicaciones de largo alcance, afectando negativamente la capacidad de los estudiantes para realizar presentaciones efectivas, participar en debates y, en general, para liderar discusiones en entornos académicos y profesionales.

Estos hallazgos subrayan la necesidad imperiosa de intervenciones educativas dirigidas a mejorar las habilidades comunicativas en todos sus aspectos. Las instituciones educativas deben considerar la implementación de programas y cursos que se enfoquen no solo en las habilidades verbales, sino también en las no verbales y orales, garantizando un enfoque holístico que aborde todas las facetas de la comunicación. Además, estas habilidades deben ser evaluadas continuamente a lo largo del proceso educativo para asegurar que los estudiantes no solo las adquieran, sino que también las mejoren de manera progresiva.

Tabla 4

Resultados de la aplicación del instrumento sobre el uso de redes sociales

Significado	Uso de redes sociales	Facebook	Twitter	WhatsApp	Instagram
Nivel bajo	0 (0%)	6 (15.8%)	12 (31.6%)	4 (10.5%)	8 (21.1%)
Nivel regular	12 (31.6%)	20 (52.6%)	18 (47.4%)	18 (47.4%)	18 (47.4%)
Nivel alto	26 (68.4%)	12 (31.6%)	8 (21.1%)	16 (42.1%)	12 (31.6%)

Nota. Encuesta aplicada a los estudiantes de Educación Inicial, ULEAM

El análisis de los datos recolectados sobre el uso de redes sociales entre los estudiantes revela un patrón distintivo de alta actividad en estas plataformas. Un notable 68.4% de los estudiantes se clasifica en el nivel alto en el uso general de redes sociales, destacando una integración profunda de estas tecnologías en su vida cotidiana. Este alto grado de uso puede tener tanto efectos positivos como negativos en su comportamiento y desarrollo de habilidades, especialmente en contextos académicos y sociales.

En el desglose por plataformas específicas, WhatsApp y Instagram muestran los niveles más altos de uso frecuente, con un 42.1% y un 31.6% de los estudiantes, respectivamente, en el nivel alto. Esto sugiere que estos medios son los preferidos para la comunicación y el intercambio de contenido entre pares. WhatsApp, siendo una herramienta de mensajería instantánea, facilita la comunicación directa y continua, lo que puede ser beneficioso para mantener conexiones personales, pero también puede llevar a una posible distracción constante. Por otro lado, Instagram, que se centra más en el intercambio de imágenes y videos, podría estar influyendo en cómo los estudiantes perciben el mundo y se presentan en él, posiblemente afectando su autoestima y expectativas sociales.

Aunque un 52.6% de los estudiantes se encuentran en el nivel regular de uso de Facebook, esta plataforma muestra un descenso relativo en la preferencia entre los jóvenes, comparado con

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

WhatsApp e Instagram. Esto podría reflejar un cambio en las tendencias de uso de redes sociales, donde las plataformas más visuales y de interacción rápida ganan predominancia. Twitter, aunque menos utilizado para la interacción constante, sigue siendo significativo con un 47.4% de estudiantes en el nivel regular, lo que indica que sigue siendo una herramienta relevante para la información y la discusión de eventos actuales entre los jóvenes.

DISCUSIÓN

El análisis crítico de estos resultados debe considerar las posibles implicaciones del uso intensivo de redes sociales en las habilidades comunicativas y sociales de los estudiantes. Mientras que el alto *engagement* en estas plataformas promueve una mayor conectividad y acceso a información, también puede conllevar a la superficialidad de las interacciones y a la disminución del tiempo dedicado a actividades de comunicación más profundas y enriquecedoras. Además, la constante exposición a la influencia de redes puede afectar la concentración y el desarrollo de habilidades interpersonales más complejas.

El presente estudio demostró que un 68.4% de los estudiantes presentaron un uso alto de redes sociales, lo que se compara con los resultados de Kang (2016), quien encontró que un 61.1% de los estudiantes percibieron un impacto positivo de las redes sociales en sus vidas sociales. Ambos estudios sugieren una integración significativa y positiva de las redes sociales en la vida estudiantil, aunque Kang proporciona un enfoque más positivo sobre los efectos académicos y sociales.

Por otro lado, Yuniar et al. (2020) revelaron que los estudiantes que usan redes sociales exhiben habilidades de comunicación interpersonal pobres, lo cual encuentra eco en nuestros resultados donde se observó que un alto porcentaje (73.7%) tiene un nivel bajo en habilidades comunicativas totales. Este hallazgo contrasta con el estudio de Almushwat & Sabkha (2023), quienes reportaron efectos beneficiosos del uso de redes sociales en las habilidades de escritura de estudiantes de inglés, sugiriendo que el tipo de habilidad comunicativa afectada puede variar según el contexto lingüístico y cultural.

Además, el estudio de Alwagait, Shahzad y Alim (2015) no encontró una relación lineal entre el tiempo gastado en redes sociales y el rendimiento académico, lo cual puede ofrecer una perspectiva de apoyo a nuestros hallazgos donde el alto uso de redes no necesariamente se traduce en bajos niveles académicos, sino más bien en habilidades comunicativas deficientes. Este patrón resalta la complejidad de las influencias académicas de las redes sociales, donde los beneficios y perjuicios pueden ser específicos a ciertos aspectos del rendimiento estudiantil.

Por otro lado, Mbodila, Ndebele y Muhandji (2014) mostraron que el uso de Facebook puede incrementar significativamente la colaboración y el compromiso de los estudiantes con el contenido académico. Sin embargo, en nuestro estudio, a pesar del alto uso de redes sociales, no se observó una correlación directa con mejoras en las habilidades comunicativas, lo que podría

sugerir que mientras algunas formas de interacción digital fomentan la colaboración, no necesariamente mejoran todas las formas de comunicación.

Adicionalmente, estudios como el de Salikhova et al. (2023) que evaluaron la competencia comunicativa auto-percibida encontraron que la mayoría de los estudiantes poseían habilidades comunicativas moderadas. Este resultado es interesante al contrastar con nuestro estudio donde se observó una predominancia de habilidades comunicativas bajas, indicando posibles discrepancias en la auto-percepción versus las evaluaciones objetivas de habilidades comunicativas.

Continuando con la discusión de resultados, se encuentra que los hallazgos de Rana, Farooqi y Ahmad (2023) resaltan cómo el uso de redes sociales puede impactar significativamente el rendimiento académico, sugiriendo una regulación del tiempo de uso entre estudiantes. Esto se alinea con nuestro estudio, que, aunque no cuantifica directamente el impacto en el rendimiento académico, muestra un uso elevado de redes que podría implicar tanto distracciones como oportunidades educativas.

Iwamoto y Chun (2020) exploraron el impacto emocional de las redes sociales en estudiantes de educación superior, observando que, aunque pueden ofrecer soporte social, también pueden afectar negativamente la salud mental. Este hallazgo complementa nuestro estudio en cuanto a las habilidades comunicativas bajas observadas, posiblemente exacerbadas por las dinámicas de comparación y las expectativas irreales fomentadas por las redes sociales.

Por otro lado, Abbas et al. (2019) encontraron que el uso de redes sociales en estudiantes universitarios en Pakistán tiene un impacto predominantemente negativo en comparación con los aspectos positivos. Este resultado contrasta con los hallazgos de Alsulimani y Sharma (2019), quienes indicaron que las redes sociales influyen positivamente en el comportamiento de los estudiantes, aunque no mejoren sus calificaciones académicas. Los resultados de este estudio también muestran un alto uso de redes sociales sin una correlación directa con mejoras en el rendimiento académico, lo que sugiere la necesidad de estrategias para optimizar su uso educativo.

Akcaoglu y Bowman (2016) demostraron cómo los grupos de Facebook dirigidos por instructores pueden aumentar el interés y el valor percibido del contenido del curso. Aunque no se midió directamente el interés académico, la alta integración de redes sociales en este estudio podría sugerir potenciales beneficios similares si se emplean estratégicamente.

Ouyang y Dai (2021) identifican que en discusiones colaborativas en línea, la participación social activa es crucial para el compromiso cognitivo, aunque este varía con el nivel de interacción social. Qureshi et al. (2021) también confirman que la interacción con pares y la presencia social mejoran el aprendizaje colaborativo y el rendimiento académico. Estos resultados son consistentes con los hallazgos de este estudio, donde el uso intensivo de redes sociales fomenta

el compromiso social, pero no necesariamente mejora el compromiso cognitivo, lo que repercute negativamente en las habilidades comunicativas.

Al Adwan y Chettah (2023) y Boateng y Amankwaa (2016) encontraron un impacto significativo de las redes sociales en los comportamientos de e-learning y el desarrollo académico respectivamente, lo que sugiere que, bajo condiciones adecuadas, las redes sociales pueden ser un recurso valioso para el aprendizaje. Esto podría implicar que, en nuestro contexto, existe un potencial subutilizado para las redes sociales como herramientas educativas.

Talaue et al. (2018) proporcionan una visión crítica sobre la relación entre uso de redes y rendimiento académico, destacando que pueden tener tanto influencias negativas como positivas. Esto resalta la complejidad del impacto de las redes sociales en la educación, sugiriendo la necesidad de un equilibrio cuidadoso para maximizar beneficios mientras se minimizan los riesgos.

CONCLUSIONES

A partir del desarrollo de esta investigación, se concluye que, aunque las redes sociales están profundamente integradas en la vida diaria de los estudiantes de Educación Inicial en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, su influencia en las habilidades comunicativas es predominantemente negativa. Aunque un 68.4% de los estudiantes se encuentra en un nivel alto de uso de estas plataformas, este uso intensivo no se traduce en una mejora de las competencias comunicativas necesarias para un desempeño académico y profesional óptimo; por lo tanto, se reafirma la necesidad de implementar estrategias pedagógicas que permitan equilibrar el uso de tecnologías digitales con el fortalecimiento de habilidades comunicativas efectivas, esenciales para el éxito en el ámbito educativo, profesional y personal.

El estudio también evidencia que un 73.7% de los estudiantes exhibe un nivel bajo en el dominio total de habilidades comunicativas, lo que implica serias dificultades para interactuar de manera efectiva en contextos tanto académicos como sociales. En particular, un preocupante 89.5% de los estudiantes presenta deficiencias en habilidades comunicativas verbales, lo cual resulta crítico al considerar que estas competencias son fundamentales para la articulación clara de ideas y el intercambio efectivo de información en cualquier ámbito, especialmente en aquellos que requieren interacción constante.

Además, los resultados obtenidos indican que la interacción a través de redes sociales, aunque es amplia y frecuente, no logra compensar la carencia de habilidades comunicativas profundas; por el contrario, parece contribuir a la erosión de la capacidad de los estudiantes para interactuar eficazmente cara a cara, lo cual resulta particularmente problemático en el campo de la Educación Inicial. En este contexto, la capacidad para comunicarse de manera clara y efectiva es indispensable no solo para el desarrollo educativo de los niños, sino también para establecer

relaciones positivas con colegas y padres de familia, lo que refuerza la importancia de abordar este problema desde la formación académica.

A modo de cierre, aunque las redes sociales son una herramienta omnipresente y de uso inevitable en la vida de los estudiantes modernos, es fundamental que su implementación sea guiada y equilibrada con el desarrollo de habilidades comunicativas efectivas. Solo mediante un enfoque pedagógico reflexivo que fomente tanto el desarrollo de estas competencias como el uso responsable de las tecnologías digitales, se podrá formar a estudiantes que no solo sean consumidores pasivos de contenido digital, sino también comunicadores competentes y efectivos, capaces de desenvolverse con éxito en entornos digitales y presenciales.

REFERENCIAS

- Abbas, J., Aman, J., Nurunnabi, M. & Bano, S. (2019). *The Impact of Social Media on Learning Behavior for Sustainable Education: Evidence of Students from Selected Universities in Pakistan*. Sustainability. doi: 10.3390/SU11061683
- Abdikarimova, M., Tashieva, N., Tashbolot kyzy, A. & Abdullaeva, Z. D. (2021). Developing students' verbal communication skills and speech etiquette in English language teaching. *Open Journal of Modern Linguistics*, 11(1), 56-65. <https://doi.org/10.4236/OJML.2021.1111007>
- Akcaoglu, M. & Bowman, N. (2016). Using instructor-led Facebook groups to enhance students' perceptions of course content. *Comput. Hum. Behav.*, 65, 582-590. doi: 10.1016/j.chb.2016.05.029
- Al Adwan, M. N. & Chettah, M. (2023). The Impact of Social Media on E-Learning Behaviors among University Students. *Journal of Namibian Studies: History Politics Culture*. doi: 10.59670/jns.v33i.535
- Alaudinova, D. (2022). Theoretical approach of oral communication competency. *Общество и инновации*, 3(3), 147-151. <https://doi.org/10.47689/2181-1415-vol3-iss3/s-pp147-151>
- Aliusta, Z., Akmanlar, Z. & Gökkaya, F. (2019). The relationship between communication skills and social media addiction among university students. *Anatolian Journal of Psychiatry*. doi: 10.5455/apd.302644847
- Almushwat, R. F. & Sabkha, S. A. (2023). A Study on the Diagnostic Effect of Social Media on Libyan EFL University Students Writing Skills in General and Day-to-day Written Communication Specifically. *International Journal of Linguistics*. doi: 10.5296/ijl.v15i3.21060
- Alsulimani, T. & Sharma, R. (2019). Effect of Social Media on College Students Academic Performance. *European Journal of Business and Management*. doi: 10.7176/ejbm/11-9-20

- Ansari, J. A. N. & Khan, N. A. (2020). Exploring the role of social media in collaborative learning the new domain of learning. *Smart Learning Environments*, 7(1), 1-16. <https://doi.org/10.1186/s40561-020-00118-7>
- Boateng, R. & Amankwaa, A. (2016). The Impact of Social Media on Student Academic Life in Higher Education. *Global Journal of Human-Social Science Research*.
- Burenkova, O., Golubina, T. & Lityagina, A. (2021). Development of students' communication skills. *SHS Web of Conferences*, 99, 1-6. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20219901021>
- Cabascango, M. F. (2023). *Uso de las Redes Sociales en los Jóvenes Universitarios*. https://www.researchgate.net/publication/372020942_Uso_de_las_Red_Sociales_en_los_Jovenes_Universitarios
- Dragesth, M. R. (2020). Building Student Engagement Through Social Media. *Journal of Political Science Education*, 16(2), 243-256. <https://doi.org/10.1080/15512169.2018.1550421>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Hernandez, S. E. & Martínez, L. M. (2021). Epistemological foundations of early childhood education: Towards a model of professional training. *International Journal of Educational Research and Innovation*, 16, 1-12. <https://doi.org/10.46661/ijeri.4985>
- Iwamoto, D. H. & Chun, H. (2020). The Emotional Impact of Social Media in Higher Education. *The International Journal of Higher Education*, 9(2), 239-247. doi: 10.5430/ijhe.v9n2p239
- Lai, F., Wang, L., Zhang, J., Shan, S., Chen, J. & Tian, L. (2023). Relationship between Social Media Use and Social Anxiety in College Students: Mediation Effect of Communication Capacity. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(4), 3657. <https://doi.org/10.3390/ijerph20043657>
- Liu, S., Zaigham, G. H. K., Rashid, R. M. & Bilal, A. (2022). Social Media-Based Collaborative Learning Effects on Student Performance/Learner Performance With Moderating Role of Academic Self-Efficacy. *Frontiers in Psychology*, 13, 903919. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.903919>
- Ouyang, F. & Dai, X. (2021). Using a three-layered social-cognitive network analysis framework for understanding online collaborative discussions. *Australasian Journal of Educational Technology*. <https://doi.org/10.14742/ajet.7166>
- Proniaieva, V. E. & Fedchenko, O. (2021). Non-verbal communication. *The Management of Procedure-Induced Anxiety in Children*, 39-47. <https://doi.org/10.5040/9781501301025.ch-006>

- Qureshi, M. A., Khaskheli, A., Qureshi, J., Raza, S. & Yousufi, S. Q. (2021). Factors affecting students' learning performance through collaborative learning and engagement. *Interactive Learning Environments*, 31(2), 2371-2391. <https://doi.org/10.1080/10494820.2021.1884886>
- Rana, A. S., Farooqi, M. T. K. & Ahmad, S. (2023). Impact of Social Media Platforms on the Learning Habits of University Students. *Innovative Computing Review (ICR)*, 3(1), 36-48. <https://doi.org/10.32350/icr.31.03>
- Rana, A. S., Farooqi, M. & Ahmad, S. (2023). Impact of Social Media Platforms on the Learning Habits of University Students. *Innovative Computing Review*. doi: 10.32350/icr.03.03
- Remund, D. (2015). Leadership Lessons: Helping Students Develop Essential Leadership and Communication Competencies through Social Media. *The journal of faculty development*, 29, 57-62.
- Salikhova, N. R., Grigoryeva, O. V., Semenova-Poliakh, G. G., Salikhova, A. B., Smirnikova, O. V. & Sopun, S. M. (2023). Communication tools and social media usage: Assessing self-perceived communication competence. *Online Journal of Communication and Media Technologies*, 13(4), e202343. <https://doi.org/10.30935/ojcm/13453>
- Salikhova, N. R., Grigoryeva, O., Semenova-Poliakh, G., Salikhova, A., Smirnikova, O. V. & Sopun, S. M. (2023). Communication tools and social media usage: Assessing self-perceived communication competence. *Online Journal of Communication and Media Technologies*. doi: 10.30935/ojcm/13453
- Taha, A. S. (2021). Communication skills: Definitions and importance. *Journal of Language and Communication Studies*, 12(3), 123-130. <https://doi.org/10.2478/jlcs-2021-0018>
- Talaue, G., Alsaad, A., Al-Rushaidan, N., Al-Hugail, A. & Al-Fahhad, S. (2018). The Impact of Social Media on Academic Performance of Selected College Students. *International Journal of Advanced Information Technology*. doi: 10.5121/IJAIT.2018.8503

Apéndice A. Instrumentos de recolección

Encuesta 1

Objetivo: Evaluar los patrones de uso y preferencias en Facebook, Twitter, WhatsApp e Instagram, incluyendo tiempo de conexión y tipos de contenido compartido.

Muchas gracias por su colaboración.

Complete los siguientes datos:

Responda todas las alternativas de las preguntas, marcando con una **X** sobre las opciones que se presentan en los enunciados:

1: Nunca

2: Muy pocas veces

3: Pocas veces

4: Muchas veces

5: Siempre

Cuestionario de Redes Sociales

N°	Ítems	1	2	3	4	5
01	Usted usa frecuentemente la cuenta social de Facebook.					
02	En relación con su cuenta social de Facebook, generalmente está conectado(a) sólo 1 hora diaria.					
03	En relación con su cuenta social de Facebook, generalmente está conectado(a) de 2 a 3 horas al día.					
04	En relación con su cuenta social de Facebook, generalmente está conectado(a) más de 3 horas al día.					
05	En su lista de contactos sólo se encuentran compañeros de estudio y familiares.					
06	Usted prefiere compartir información académica con sus contactos de Facebook.					
07	La mayoría de las veces usted comparte fotos, vídeos y música en su cuenta de Facebook.					
08	Usted prefiere usar Facebook para tener nuevas amistades.					
09	Gran parte de sus mensajes contiene más emoticonos que texto escrito.					
10	Usted usa frecuentemente la cuenta social de Twitter.					
11	En relación con su cuenta social de Twitter, generalmente está conectado(a) sólo 1 hora diaria.					
12	En relación con su cuenta social de Twitter, generalmente está conectado(a) de 2 a 3 horas al día.					
13	En relación con su cuenta social de Twitter, generalmente está conectado(a) más de 3 horas al día.					
14	Usted usa la cuenta de Twitter para informarse.					
15	Usted usa la cuenta de Twitter para expresar sus opiniones sobre un hecho social.					
16	Usted usa la cuenta de Twitter para seguir a personalidades del espectáculo.					
17	Usted usa frecuentemente la cuenta social de WhatsApp.					

18	En relación con su cuenta social de WhatsApp, generalmente está conectado(a) sólo 1 hora diaria.					
19	En relación con su cuenta social de WhatsApp, generalmente está conectado(a) de 2 a 3 horas al día.					
20	En relación con su cuenta social de WhatsApp, generalmente está conectado(a) más de 3 horas al día.					
21	Usted usa la cuenta de WhatsApp para mantenerse comunicado(a) sólo con la familia.					
22	Usted usa la cuenta de WhatsApp para mantenerse comunicado(a) mayormente con las amistades.					
23	Usted usa la cuenta de WhatsApp para otras actividades que no sean académicas.					
24	Usted suele compartir información académica mediante WhatsApp.					
25	Usted usa frecuentemente la cuenta social de Instagram.					
26	En relación con su cuenta social de Instagram, generalmente está conectado(a) sólo 1 hora diaria.					
27	En relación con su cuenta social de Instagram, generalmente está conectado(a) de 2 a 3 horas al día.					
28	En relación con su cuenta social de Instagram, generalmente está conectado(a) más de 3 horas al día.					
29	Usted usa Instagram para conocer las actividades de los famosos.					
30	Usted usa Instagram para conocer las actividades de sus familiares y amigos.					
31	Usted suele publicar sus eventos o actividades diarias en Instagram.					

Fuente: Beraun (2022)

Encuesta 2

Objetivo: Analizar las habilidades de comunicación personal, enfocándose en modulación de voz, coherencia en el discurso, y el impacto del lenguaje verbal y no verbal en las interacciones sociales.

Muchas gracias por su colaboración.

Responda todas las alternativas de las preguntas, marcando con una **X** sobre las opciones que se presentan en los enunciados:

1: Nunca

2: Muy pocas veces

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

3: Pocas veces

4: Muchas veces

5: Siempre

Cuestionario de Habilidades Comunicativas

N°	Ítems	1	2	3	4	5
01	La mayor parte del tiempo usted está presentable según la ocasión.					
02	Usted es de las personas que usa accesorios llamativos o novedosos en su presentación.					
03	Usted modula el tono de voz cuando conversa.					
04	Su forma de hablar es el reflejo de su personalidad.					
05	Generalmente usted dice lo primero que se le ocurre o siente.					
06	Usted usa palabras poco comunes al hablar.					
07	Su manera de hablar no se relaciona con su manera de actuar.					
08	A veces usted expresa sus opiniones sin fundamento o razones lógicas.					
09	Cuando escucha o habla con alguien, frecuentemente mira a los ojos de su interlocutor.					
10	La mayoría de las veces usted comprende la intención del mensaje.					
11	Cuando comunica algo, usted muestra seguridad en lo que dice.					
12	Cuando conversa, usted siente que su cuerpo se pone tenso o rígido.					
13	Cuando habla de lo que siente o piensa, usted también lo expresa con gestos en su rostro.					
14	Las inflexiones de su voz expresan lo que quiere decir con las palabras.					
15	Generalmente, antes de emitir una opinión, usted estructura sus ideas.					
16	Cuando conversa sobre algún tema personal, usted suele informarse primero.					
17	Los mensajes de sus interlocutores usted los comprende con facilidad.					
18	La mayor parte del tiempo a usted le resulta difícil comprender lo que dice.					
19	La mayor parte del tiempo, cuando habla, usted es prudente al decir las cosas.					
20	Sus ideas generan un cambio de ánimo en las demás personas.					

Fuente: Beraun (2022)