Ciencia Global

Revista Científica Multidisciplinaria

Vol. 1 Núm. 1 (2025)

https://cienciaglobal.org

coordinacion@cienciaglobal.org

CIICEP Editorial

Equipo Editorial:

EDITOR JEFE:
Juan Pablo Morales Corozo PhD.

Comité Editorial:

Dr. Gustavo Alonzo Jaime Gámez
Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora, Venezuela

Dra. Blanca Zamora Mata
Universidad de Guadalajara, México

Dr. César Andrés Guerrero Velástegui
Universidad Técnica de Ambato, Ecuador

Dra. Nancy Maricela González Robles
Universidad de Guadalajara, México

Dra. Gabriela Dayana Rivas Urrego
Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Ecuador

Comité Científico:

Dr. Carlos Grau Alguero
Universidad de Barcelona, España

Dra. Nahir del Carmen Carballo
Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora, Venezuela

Dr. Mario Heimer Flórez Guzmán
Mundo Organizacional de la CUR, Colombia

Dr. Jaime Fabián Díaz Córdova
Universidad Técnica de Ambato, Ecuador

Dr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca
Universidad Nacional José María Arguedas, Perú

Evaluadores:

Dr. Sixto José Tovar Velásquez
Universidad de Carabobo, Venezuela

Dr. Gabriel Estuardo Cevallos Uve
Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila, Ecuador

Mgs. Fredy Alonso Guerrero Méndez
Universidad de Cundinamarca, Colombia

Dra. Laura Aurora Sáenz Palencia
Universidad José Antonio Páez, Venezuela

Esp. Ana Jacinta Anzola Bonalde
Universidad de Carabobo, Venezuela

Mgs. Edison Damian Cabezas
Universidad de las Fuerzas Armadas, Ecuador

Dr. Armando José Camejo Ruiz
Politécnico Grancolombiano, Colombia

PhD. Salazar Cueva Edison Patricio
Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador

Tabla de Contenido:

Turismo y gastronomía ancestral como ejes de fortalecimiento de la identidad cultural en la provincia de Cotopaxi……...1-11
Yanet Marisol Ortega

La calidad de servicio en el desarrollo turístico, caso de estudio: Centro Ecológico La Esperanza…….…….. 12-21
Miriam Cecilia Sagñay Naranjo

Las competencias laborales en la productividad de los grupos de interés interno: Enfoque desde el análisis de datos……..…… 22-31
Duval Ernesto Intriago Zambrano

Factores motivacionales y su influencia en la eficiencia del talento humano en instituciones públicas rurales: Estudio de caso…….. 32-41
Johnn Ayrton De la Torre Cherres

La contratación pública en el Ecuador: impacto normativo, eficiencia del gasto y democratización de la oferta …… 42-50
Wilson Eduardo Faz Cevallos

Nota Editorial

En la presente edición de la **Revista Ciencia Global**, reafirmamos nuestro compromiso con la difusión del conocimiento científico como herramienta para la transformación social, el fortalecimiento institucional y el desarrollo sostenible de nuestros territorios. Esta publicación reúne contribuciones que, desde diversas disciplinas y metodologías, abordan problemáticas actuales vinculadas al turismo, la gestión pública, el talento humano, la productividad organizacional y la identidad cultural, evidenciando la naturaleza interdisciplinaria que caracteriza a la investigación contemporánea.

En el ámbito del desarrollo territorial y cultural, el artículo "Turismo y gastronomía ancestral como ejes de fortalecimiento de la identidad cultural en la provincia de Cotopaxi" analiza el valor del patrimonio gastronómico como componente estratégico para la preservación cultural y la dinamización del turismo local. En esta misma línea, la investigación "La calidad de servicio en el desarrollo turístico, caso de estudio: Centro Ecológico La Esperanza" profundiza en la relevancia de la gestión de la calidad como factor determinante para la sostenibilidad y competitividad de los destinos turísticos.

Desde la perspectiva organizacional y del talento humano, el estudio "Las competencias laborales en la productividad de los grupos de interés interno: Enfoque desde el análisis de datos" aporta evidencia sobre la relación entre el desarrollo competencial y los niveles de productividad institucional, destacando la importancia de la gestión basada en datos para la toma de decisiones estratégicas. Complementariamente, la investigación "Factores motivacionales y su influencia en la eficiencia del talento humano en instituciones públicas rurales" ofrece una mirada contextualizada sobre la gestión del personal en entornos rurales, subrayando el papel de la motivación como elemento clave para mejorar la eficiencia y el desempeño en el sector público.

De la misma manera el artículo "La contratación pública en el Ecuador: impacto normativo, eficiencia del gasto y democratización de la oferta" aborda un tema central para la gobernanza y la transparencia institucional, analizando el marco normativo y su incidencia en la eficiencia del gasto público y en la ampliación de oportunidades para los actores económicos, contribuyendo así al debate sobre la modernización de la gestión pública.

En conjunto, los trabajos publicados en este número evidencian el aporte de la investigación científica al análisis de realidades locales y nacionales, así como su potencial para generar propuestas que fortalezcan la gestión institucional, la competitividad territorial y el bienestar social. Desde **Ciencia Global**, continuamos promoviendo espacios de reflexión académica rigurosa, diálogo interdisciplinario y transferencia del conocimiento, convencidos de que la ciencia constituye un pilar fundamental para la construcción de sociedades más equitativas, innovadoras y sostenibles.

Agradecemos a los autores por confiar en nuestra revista como medio para la difusión de sus investigaciones, así como al comité editorial y a los evaluadores por su compromiso con la calidad científica y ética del proceso editorial. Invitamos a la comunidad académica nacional e internacional a seguir contribuyendo con investigaciones que impulsen el avance del conocimiento y su aplicación en los distintos ámbitos del desarrollo humano.

.

PhD. Juan Pablo Morales C.
Editor

www.cienciaglobal.org

Ciencia Global

Volumen 1 | Número 1 Enero-junio 2025 Pág. 1 - 11

Turismo y gastronomía ancestral como ejes de fortalecimiento de la identidad cultural en la provincia de Cotopaxi

Tourism and ancestral gastronomy as pillars for strengthening cultural identity in the province of Cotopaxi

Yanet Marisol Ortega
ymortega@espe.edu.ec
https://orcid.org/0000-0002-5731- 7418
Universidad de Las Fuerzas Armadas

Recibido 15 de octubre 2024 | Arbitrado: 12 de noviembre 2024 | Aprobado: 10 de diciembre 2024 |Publicado 03 de enero 2025

RESUMEN

El presente estudio analiza el turismo y la gastronomía ancestral como ejes estratégicos para el fortalecimiento de la identidad cultural en la provincia de Cotopaxi, Ecuador. La investigación adopta una metodología de tipo documental e interpretativa, sustentada en la revisión crítica de literatura científica, estudios institucionales y políticas públicas relacionadas con turismo rural, patrimonio gastronómico e identidad cultural. Asimismo, se incorporan estadísticas oficiales recientes sobre el comportamiento del flujo turístico hacia Ecuador entre 2018 y 2023. Los resultados evidencian que, pese a la significativa caída en las llegadas internacionales durante 2020 debido a la pandemia, existe una recuperación progresiva del turismo, alcanzando en 2023 más de 1,4 millones de visitantes. Este repunte confirma el interés creciente por experiencias auténticas vinculadas con la cultura, la naturaleza y la gastronomía local. Se concluye que la integración del turismo gastronómico y comunitario constituye una oportunidad para revalorizar la memoria cultural, fortalecer el sentido de pertenencia, dinamizar economías rurales y promover modelos de desarrollo sostenible en Cotopaxi. y activos.

Palabras clave

Turismo Cultural, Gastronomía Ancestral, Identidad Cultural, Cotopaxi, Turismo Comunitario, Patrimonio Inmaterial, Sostenibilidad.

ABSTRACT

This study analyses tourism and ancestral gastronomy as strategic axes for strengthening cultural identity in the province of Cotopaxi, Ecuador. The research adopts a documentary and interpretative methodology, based on a critical review of scientific literature, institutional studies and public policies related to rural tourism, gastronomic heritage and cultural identity. It also incorporates recent official statistics on tourist flows to Ecuador between 2018 and 2023. The results show that, despite the significant drop in international arrivals in 2020 due to the pandemic, there is a gradual recovery in tourism, reaching more than 1.4 million visitors in 2023. This upturn confirms the growing interest in authentic experiences linked to culture, nature and local gastronomy. It is concluded that the integration of gastronomic and community tourism constitutes an opportunity to revalue cultural memory, strengthen the sense of belonging, boost rural economies and promote sustainable development models in Cotopaxi.

Keywords

Cultural Tourism, Ancestral Gastronomy, Cultural Identity, Cotopaxi, Community Tourism, Intangible Heritage, Sustainability

INTRODUCCIÓN

El Ecuador conserva una vasta y diversa riqueza gastronómica, expresada en la combinación de cereales, granos, vegetales, carnes y salsas que, tradicionalmente, han dado forma a platos capaces de deleitar incluso a los paladares más exigentes. No obstante, este acervo culinario ha experimentado transformaciones significativas debido a la introducción progresiva de productos elaborados y técnicas modernas extranjeras, situación que ha desplazado prácticas tradicionales y generado una pérdida gradual de interés por la gastronomía ancestral. Esta cocina, como se ha señalado, es el resultado de un proceso histórico en el que convergen las tradiciones de los antiguos pobladores y las huellas que diversas culturas han dejado en el territorio; sin embargo, el desinterés creciente por estas tradiciones ha limitado la investigación sobre los orígenes gastronómicos y ha repercutido en el bajo desarrollo de la industria alimentaria ecuatoriana.

En la provincia de Cotopaxi, la gastronomía ancestral constituye un elemento fundamental de su identidad local y nacional. Sin embargo, la creencia de que los productos provenientes de otras provincias, como Pichincha, Imbabura, Tungurahua o Chimborazo, poseen mayor calidad ha contribuido a reemplazar ingredientes y técnicas tradicionales por prácticas influenciadas por el uso de elementos químicos y procesos ajenos a la cultura culinaria propia. Esta tendencia no solo afecta la autenticidad de los platos típicos, sino que desmotiva a quienes ofrecen servicios de alimentación, debilitando la transmisión de saberes culinarios intergeneracionales.

En este contexto, Burgos et al. (2024) plantean que la elaboración de un Inventario Gastronómico y Cultural se convierte en un paso fundamental para impulsar políticas públicas orientadas a preservar la cultura, la gastronomía ancestral y el turismo en Cotopaxi. Estos autores destacan que la sostenibilidad de dichas políticas depende de la participación activa de los actores locales en la toma de decisiones y de la distribución equitativa de los beneficios generados por la actividad turística. Asimismo, Andrade et al. (2024) afirman que la identidad cultural se configura como un proceso dinámico y multidimensional en el que intervienen la memoria, el patrimonio y el turismo, aunque este último puede generar tensiones que, si no se gestionan adecuadamente, derivan en mercantilización, pérdida de autenticidad y debilitamiento del sentido de pertenencia.

Dentro de este marco, la gastronomía ancestral se reconoce como una expresión esencial de la memoria cultural. Choez-Pesantes y Santos-Moreira (2023) describen este concepto como un conjunto de prácticas culinarias, rituales y simbólicas transmitidas de generación en generación, que permanecen vigentes pese al paso del tiempo y la influencia de otros patrones culturales. Estos autores subrayan no solo el valor cultural de la gastronomía ancestral, sino

también su relevancia económica al constituirse en un atractivo turístico en expansión. Complementariamente, Jiménez et al. (2023) explican que la identidad cultural comprende un fenómeno dinámico expresado en las prácticas cotidianas, las tradiciones, los ritos y las representaciones colectivas, mientras que el patrimonio cultural va más allá de los bienes materiales e incorpora lenguas, conocimientos y prácticas que otorgan cohesión social.

El turismo cultural, según Núñez et al. (2024), puede favorecer la conservación y revitalización del patrimonio cuando su planificación y gestión se desarrollan bajo criterios de sostenibilidad cultural y social. Estos autores advierten que la comercialización inadecuada del patrimonio puede conllevar riesgos como la banalización y pérdida de autenticidad, pero también destacan que el turismo constituye un mecanismo capaz de promover el intercambio de saberes y la transmisión intergeneracional de conocimientos. En consonancia, Ortega y Robalino (2024) resaltan que la gastronomía ancestral integra saberes, técnicas, valores y significados que expresan la identidad de los pueblos y se manifiestan en momentos rituales, festivos, comunitarios e incluso históricos, convirtiéndose en un símbolo fundamental de la memoria colectiva.

González y Placeres (2023) sostienen que, aunque la gastronomía ancestral representa un patrimonio vivo en constante transformación, este se encuentra actualmente en riesgo en varias regiones del Ecuador. Por ello, plantean la necesidad de desarrollar políticas públicas, programas comunitarios y procesos formativos que permitan rescatar las técnicas, ingredientes y ritualidades tradicionales, garantizando su continuidad y su transmisión a las nuevas generaciones. En paralelo, Ratti et al. (2024) destacan que el estudio de las identidades culturales requiere metodologías cualitativas y combinadas que respeten los principios éticos de la investigación social, y cuya validez radique en la triangulación de fuentes, la codificación rigurosa y la interpretación contextualizada.

En el ámbito del turismo cultural, Chiliquinga Toapanta y Fuelantala Collaguazo (2024) sostienen que la provincia de Cotopaxi requiere metodologías que integren entrevistas en profundidad, análisis cualitativos y enfoques mixtos para comprender la experiencia de los actores involucrados y la complejidad de los fenómenos culturales asociados. De esta manera, la investigación turística y gastronómica se convierte en una herramienta clave para comprender las dinámicas sociales del territorio y orientar la formulación de estrategias sostenibles.

En este marco conceptual, el presente estudio analiza el turismo y la gastronomía ancestral como ejes estratégicos para el fortalecimiento de la identidad cultural en la provincia de Cotopaxi, reconociendo la importancia de articular memoria, territorio, prácticas culinarias y participación comunitaria en la construcción de un modelo de desarrollo culturalmente sostenible.

METODOLOGÍA

El diseño de la investigación se enmarca en una metodología bibliográfica y de carácter descriptivo–interpretativo, entendida, según Cerda (2014), como aquella que se apoya en la consulta, revisión y organización de fuentes de información con el propósito de construir conocimiento, exponer hallazgos y generar reflexiones fundamentadas. Su propósito radica en examinar, comprender y valorar la gastronomía ancestral como componente patrimonial y su relación con el turismo y la identidad cultural en la provincia de Cotopaxi, priorizando la objetividad, claridad conceptual, coherencia argumentativa y rigor en el uso de fuentes académicas.

El proceso metodológico se estructuró en tres fases interrelacionadas: Delimitación del objeto de estudio, reflexión e interpretación teórica y finalmente la selección y análisis de fuentes documentales.

La primera fase se realizó la identificación y revisión de información pertinente vinculada con el turismo cultural, el patrimonio gastronómico ancestral y los procesos de construcción identitaria. Para ello, se emplearon técnicas de lectura analítica y fichaje bibliográfico que facilitaron el reconocimiento de teorías, conceptos y perspectivas que explican el fenómeno en contextos socioculturales cercanos al caso de Cotopaxi. Con la segunda fase implicó un ejercicio de análisis crítico y comprensivo, en el cual se interpretaron los argumentos de diversos autores, incorporando la visión de la investigadora para explicar la relación entre turismo, gastronomía ancestral y fortalecimiento cultural. La reflexión se orientó a destacar la relevancia del patrimonio culinario como vehículo de identidad y como oportunidad de desarrollo turístico con enfoque comunitario y sostenible.

Se consultó literatura científica alojada en bases de datos académicas como Web of Science, Scopus, Science AAAS, EBSCO y Science Direct, así como libros especializados, artículos científicos, informes institucionales y tesis doctorales. Esta información permitió examinar experiencias, marcos teóricos y estudios previos vinculados al tema desde perspectivas culturales, sociales y turísticas.

Una vez recopilada y categorizada la información, se procedió a su análisis mediante el método analítico–interpretativo, centrado en la identificación de categorías clave: identidad cultural, gastronomía ancestral, turismo cultural, patrimonio inmaterial y desarrollo local. Esto permitió comprender el fenómeno estudiado, distinguir tendencias en la literatura y establecer relaciones conceptuales que sustentan el rol del turismo y la cocina ancestral en la preservación cultural.

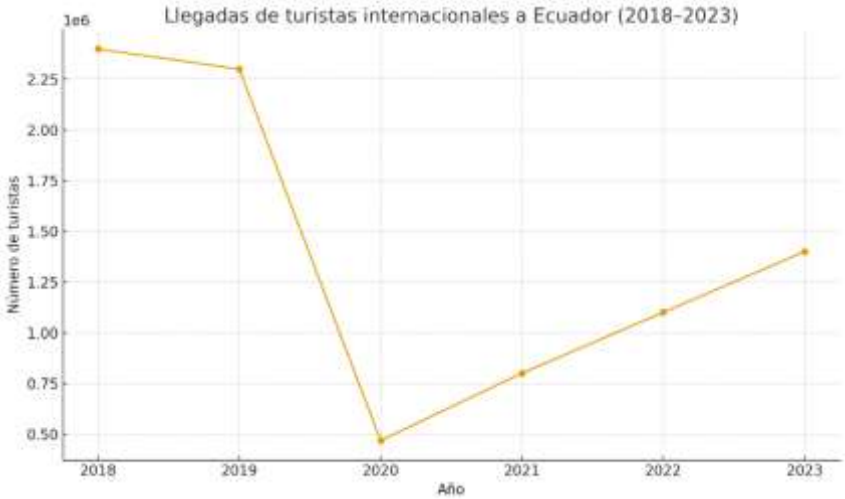
Este enfoque evitó limitarnos a una mera recopilación de información; por el contrario, permitió construir una visión integradora y argumentada sobre la relevancia de la gastronomía

ancestral como componente identitario y atractivo turístico. De esta manera, el proceso investigativo mantuvo rigor científico, coherencia metodológica y profundidad interpretativa, permitiendo valorar la trascendencia del tema en el contexto de las ciencias sociales, culturales y turísticas.

RESULTADOS

Se presenta el análisis interpretativo de la información recopilada, integrando datos estadísticos recientes del comportamiento turístico en Ecuador y elementos cualitativos relacionados con la preservación gastronómica en la provincia de Cotopaxi. A través de gráficos comparativos, tendencias temporales y una tabla descriptiva de platos ancestrales, se evidencian las dinámicas actuales del turismo, así como el valor cultural y patrimonial de la cocina tradicional. Estos hallazgos permiten comprender cómo las modalidades turísticas vinculadas a la cultura, la gastronomía y la participación comunitaria se posicionan como ejes estratégicos para fortalecer la identidad territorial y dinamizar economías locales en el contexto pospandemia.

Gráfico 1. *Tendencia de Llegadas de Turistas Internacionales a Ecuador (2018-2023)*



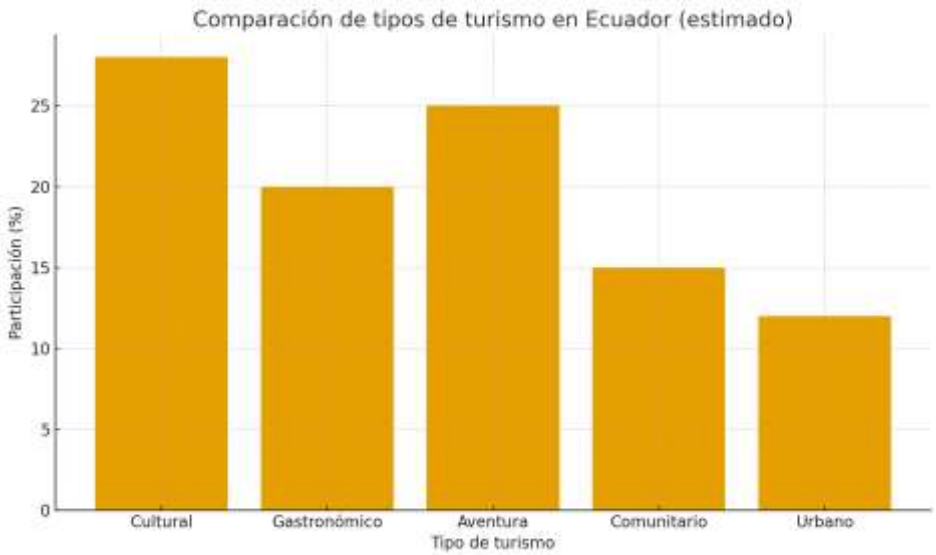
El gráfico presenta la evolución de las llegadas de turistas internacionales a Ecuador durante el período 2018–2023. Se observa que, en los años previos a la pandemia, el país registraba un flujo turístico significativo, alcanzando su punto más alto en 2018 con más de 2,4 millones de visitantes. Este comportamiento refleja un escenario favorable para el desarrollo del sector turístico, impulsado por estrategias de posicionamiento internacional, promoción territorial y diversificación de productos culturales y naturales.

Sin embargo, en 2020 se evidencia una caída drástica hasta aproximadamente 468 mil visitantes, producto de la crisis sanitaria global ocasionada por la COVID-19. Este descenso marca el impacto directo de las restricciones de movilidad, suspensión de vuelos y cierre de fronteras en la actividad turística mundial, afectando de manera particular a los destinos emergentes de América Latina.

A partir de 2021 se aprecia una recuperación progresiva del turismo, con un aumento sostenido del número de visitantes extranjeros durante 2022 y 2023. Aunque el nivel aún no alcanza las cifras registradas en 2018, la tendencia creciente demuestra un proceso de reactivación económica y social, acompañado de políticas de promoción turística, estrategias de bioseguridad y el fortalecimiento de productos turísticos diferenciados, entre ellos el turismo cultural, comunitario y gastronómico.

Este comportamiento refuerza la pertinencia de impulsar iniciativas basadas en la gastronomía ancestral y la identidad cultural, particularmente en territorios como Cotopaxi, donde la oferta turística puede articularse con tradiciones culinarias, saberes campesinos y experiencias auténticas ligadas al patrimonio cultural y natural. La recuperación del sector abre una ventana de oportunidad para consolidar propuestas innovadoras que integren cultura, territorio y sostenibilidad.

Gráfico 2. *Comparación de tipos de turismo en Ecuador*



El gráfico muestra la participación aproximada de cinco modalidades turísticas en Ecuador. El turismo cultural lidera la preferencia de los visitantes, lo que pone de relieve la relevancia del patrimonio, la historia y las tradiciones locales como principales motivadores de viaje. El turismo gastronómico alcanza una participación cercana al 20 %, evidenciando un interés creciente por experiencias culinarias auténticas. Este comportamiento respalda la pertinencia de promover la gastronomía ancestral de Cotopaxi como producto turístico estratégico y diferenciador dentro de la oferta nacional.

Por su parte, el turismo comunitario representa alrededor del 15 %, cifra significativa si se considera su naturaleza rural, participativa y orientada al contacto directo con las comunidades. En contraste, el turismo urbano ocupa el último lugar en la distribución, lo que coincide con la tendencia pospandemia que privilegia destinos rurales, naturales y culturales

frente a los espacios altamente urbanizados. En este contexto, el turismo gastronómico y el turismo comunitario —ambos estrechamente vinculados con la oferta cultural de Cotopaxi— se posicionan como áreas con alto potencial de crecimiento, capaces de articular identidad, territorio y desarrollo local sostenible.

Tabla 1. *Platos ancestrales de Cotopaxi*

Plato	Ingredientes ancestrales	Técnica	Comunidad	Nivel de preservación
Yahuarlocro	Vísceras, papa	Hervido	Latacunga	Medio
Fritada	Maíz, cerdo	Fritura lenta	Pujilí	Alto
Mote con chicharrón	Mote, cerdo	Cocción larga	Saquisilí	Medio
Chugchucaras	Mote, papa, cerdo	Mixta	Latacunga	Alto
Caldo de gallina criolla	Gallina criolla, hierbas andinas	Hervido	Zumbahua	Bajo

La Fritada y las Chugchucaras presentan el mayor nivel de preservación dentro de la oferta culinaria de Cotopaxi, lo que evidencia un fuerte arraigo y continuidad cultural, especialmente en centros urbanos como Latacunga. En contraste, el caldo de gallina criolla registra el nivel más bajo de conservación, situación que pone de manifiesto el riesgo de desaparición de prácticas culinarias auténticas debido a la sustitución progresiva de insumos locales por productos industrializados.

Asimismo, la diversidad de técnicas empleadas —hervido, fritura lenta, cocción prolongada y preparaciones mixtas— confirma la riqueza gastronómica de la provincia y la complejidad de sus saberes culinarios. La presencia de productos autóctonos como mote, papa, hierbas andinas y vísceras constituye una evidencia clara del vínculo existente entre gastronomía ancestral e identidad cultural. En conjunto, estos elementos permiten afirmar que la gastronomía ancestral de Cotopaxi posee un elevado valor patrimonial y representa una oportunidad estratégica para fortalecer circuitos turísticos sustentados en la cultura y el territorio.

DISCUSION

Los resultados del análisis documental permiten evidenciar que las modalidades de turismo vinculadas al entorno rural y productivo representan una plataforma estratégica para fortalecer la identidad cultural, especialmente cuando se articulan con la gastronomía ancestral como expresión patrimonial. Autores clásicos del turismo rural señalan que el agroturismo emerge como una forma de interacción auténtica entre visitantes y comunidades que conservan prácticas agrícolas y modos de vida tradicionales. En este sentido, Budowski (2001) define el

agroturismo como un espacio de aprendizaje vivencial, en el cual los visitantes participan en tareas agrícolas y valoran la cultura rural, lo que revela un puente entre la producción agropecuaria y el patrimonio cultural vivo.

Este enfoque es coherente con estudios regionales que destacan el rol del sector agropecuario latinoamericano para el desarrollo social y económico. Barrera et al. (2003) subrayan que América Latina posee vastos recursos naturales y diversidad agrícola, lo cual sustenta no solo la seguridad alimentaria, sino también la generación de oportunidades turísticas vinculadas al territorio y la cultura. En la misma línea, la FAO (2008) sostiene que la gestión sostenible de la biodiversidad y los recursos agrícolas puede impulsar beneficios sociales, ambientales y culturales, lo que coincide con la potencialidad del turismo rural para dinamizar economías locales a través del rescate de saberes y prácticas tradicionales.

En Ecuador, la evidencia documental indica que las iniciativas de agroturismo han sido impulsadas por organizaciones comunitarias e indígenas como la FENOCIN (2009), orientadas a fortalecer la economía rural, preservar territorios y promover la participación activa de los visitantes en labores productivas. Experiencias en provincias andinas como Bolívar demuestran que el turismo comunitario integrado a procesos agrícolas, como la elaboración artesanal de productos del cacao, o el cultivo orgánico de frutas, fomenta el aprendizaje cultural del visitante y revitaliza conocimientos locales (Cracyp, 2009). Esta articulación coincide con Schaerer y Sirven (2001), quienes afirman que el agroturismo favorece la interacción directa con hábitos productivos y tradiciones campesinas, consolidando el vínculo entre territorio, producción y cultura.

Paralelamente, el turismo gastronómico se ha consolidado como un eje de diferenciación territorial y un canal para promover identidad cultural. La Secretaría de Turismo de México (2013) señala que el turismo culinario surge como una estrategia para visibilizar tradiciones alimentarias y generar circuitos culturales, ejemplo de ello son rutas gastronómicas temáticas en distintas regiones del mundo. En Ecuador, el Ministerio de Turismo (2013) destaca la iniciativa “Ecuador Culinario Saberes y Sabores”, orientada a rescatar y posicionar la cocina tradicional como elemento central del turismo cultural. Este enfoque es coherente con Andrade (2007), quien conceptualiza la gastronomía como la conjunción de productos, técnicas y conocimientos tradicionales que reflejan la esencia cultural de los pueblos.

El análisis documental evidencia además que el marco legal ecuatoriano reconoce la gastronomía y los saberes tradicionales como categorías fundamentales para la preservación cultural. El Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida” destaca la importancia de revalorizar identidades diversas e impulsar prácticas culturales y patrimoniales, incluyendo conocimientos ancestrales y actividades turísticas comunitarias (PNBV, 2017). De esta manera, se concibe la

gastronomía ancestral no solo como actividad económica, sino como componente esencial de la memoria social y del fortalecimiento de la identidad territorial.

En suma, los resultados documentales permiten sostener que la integración del turismo rural y gastronómico constituye una vía efectiva para promover el desarrollo cultural y económico en territorios como Cotopaxi, donde la cocina ancestral, los saberes agroproductivos y las tradiciones comunitarias conforman elementos fundamentales de la identidad local. La literatura analizada coincide en que estas prácticas fortalecen el sentido de pertenencia, dinamizan economías sostenibles y promueven un turismo auténtico basado en la interculturalidad y la participación comunitaria. Este enfoque se alinea con la visión del turismo como herramienta de desarrollo social, cultural y económico, capaz de rescatar tradiciones culinarias, fortalecer la identidad colectiva y favorecer modelos de turismo responsable y sostenible.

CONCLUSIONES

El análisis documental realizado permite concluir que el turismo y la gastronomía ancestral constituyen ejes estratégicos para el fortalecimiento de la identidad cultural en la provincia de Cotopaxi. La investigación evidenció que la cocina ancestral, entendida como patrimonio cultural inmaterial, representa una síntesis de saberes tradicionales, prácticas comunitarias y vínculos simbólicos con la tierra, la historia y la cosmovisión andina. En este contexto, el turismo cultural y comunitario emerge como un mecanismo de valorización y visibilización de dichos conocimientos, promoviendo el reconocimiento social y el arraigo identitario de las comunidades locales. Los resultados muestran que las experiencias de agroturismo, turismo rural y turismo gastronómico impulsadas en Ecuador y en América Latina han contribuido no solo a dinamizar las economías territoriales, sino también a fortalecer la participación comunitaria, la transmisión generacional de saberes y la protección de prácticas culinarias tradicionales. En el caso de Cotopaxi, estas modalidades turísticas representan una oportunidad para consolidar circuitos culturales y culinarios basados en productos locales, técnicas ancestrales, ritualidad alimentaria y hospitalidad rural, lo que favorece un modelo de desarrollo sostenible e intercultural.

Asimismo, el análisis de la tendencia turística reciente en el país evidencia un proceso de recuperación progresiva de visitantes internacionales tras la crisis sanitaria global, lo cual constituye un escenario favorable para potenciar iniciativas turísticas con enfoque patrimonial. En este sentido, integrar la oferta turística con la gastronomía ancestral permite diversificar productos, fortalecer el posicionamiento territorial, ampliar oportunidades económicas y, sobre todo, preservar la memoria cultural que define a los pueblos andinos.

Por tanto, el turismo basado en la gastronomía ancestral no debe concebirse únicamente como una estrategia económica, sino como un instrumento para revitalizar identidades, fortalecer vínculos comunitarios y promover el respeto por los saberes originarios, bajo criterios

de sostenibilidad, participación social y justicia cultural. La provincia de Cotopaxi cuenta con un acervo culinario y cultural que, adecuadamente gestionado y difundido, puede consolidarse como referente nacional e internacional de turismo cultural basado en la ancestralidad y la diversidad gastronómica.

REFERENCIAS

Andrade, C. (2007). Gastronomía ecuatoriana: Saberes y sabores. Ministerio de Turismo del Ecuador.

Andrade, M. J. C., Delgado, B. S. A., & Vera, I. I. A. (2024). Identidad cultural y expresiones en el desarrollo del turismo en Pedernales, Manabí. Textos y Contextos, 1(28). https://doi.org/10.29166/tyc.v1i28.5825

Barrera, E., et al. (2003). El sector agropecuario y el desarrollo sostenible en América Latina. Banco Interamericano de Desarrollo.

Budowski, G. (2001). Ecoturismo en América Latina. Actualidad y derroteros. Revista de Ciencias Ambientales, 22(2), 59-77. http://dx.doi.org/10.15359/rca.22-1.9

Burgos, M. F. J., Pérez, A. F. F., & Cerna, E. A. P. (2024). Análisis de la gastronomía ancestral y su relevancia cultural. Universidad y Sociedad, 16(S1), 39-46. https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4664

Cerda, H. (2014). Los elementos de la investigación. Editorial Magisterio.

Chiliquinga Toapanta, C. D. & Fuelantala Collaguazo, B. A. (2024). Estudio del patrimonio intangible del pueblo Panzaleo de Cotopaxi para su aprovechamiento turístico. https://repositorio.utc.edu.ec/items/43896c1f-51d1-4eee-a876-d6e2f5a6d077

Choez-Pesantes, M. S., & Santos-Moreira, V. T. (2023). Desarrollo turístico sostenible por medio de la gastronomía ancestral en un área urbana de Ecuador. Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR. ISSN 2737-6354., 6(12), 196-216. https://reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/view/142

FAO. (2008). El estado mundial de la agricultura y la alimentación 2008. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. https://www.fao.org/4/i0100s/i0100s00.htm

FENOCIN. (2009). Proyecto de agroturismo comunitario en comunidades indígenas y campesinas del Ecuador. Federación Nacional de Organizaciones Campesinas, Indígenas y Negras.

González, E. Z., & Placeres, I. B. (2023). Saberes ancestrales para la conservación del patrimonio cultural inmaterial de la comunidad Cofán Dureno, Ecuador. Revista UNIANDES Episteme, 10(1), 69-87. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8879875

Jiménez, S. A. B., León, C. E. C., Ocaña, H. R. R., & Romero, J. A. G. (2023). Consideraciones sobre cultura, interculturalidad, identidad cultural y educaciòn. Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS, 5(1), 24-32. https://www.editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/396

Ministerio de Turismo del Ecuador —MINTUR—. (2013). Ecuador culinario: Saberes y Sabores. Ministerio de Turismo. https://www.turismo.gob.ec/ecuador-culinario-saberes-y-sabores/

Núñez, Á. V. P., Quituisaca, J. M. R., & Medina, P. E. S. (2024). Estrategias culturales para la preservación del patrimonio del pueblo Shuar y promoción del turismo local. Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo, 9(S1), 168-173. https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/678

Ortega, V. M. S., & Robalino, J. P. C. (2024). Impacto del desarrollo de proyectos gastronómicos en el rescate de la cultura y gastronomía ancestral. Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación, 8(51), 86-97. https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol8iss51.2024pp86-97

Plan Nacional de Desarrollo, Toda una Vida. (2017). Secretaría Nacional de Planificación–SENPLADES. Gobierno del Ecuador. https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/PLAN-NACIONAL-DE-DESARROLLO-2017-2021.compressed.pdf

Ratti, M. F. G., Murature, D., Del Roscio, A. S., Frei, S., & Benítez, S. E. (2024). Ética en la investigación cualitativa. Revista Del Hospital Italiano de Buenos Aires, 44(1), e0000295-e0000295. https://doi.org/10.51987/revhospitalbaires.v44i1.295

Schaerer, J., & Sirven, P. (2001). Turismo rural y participación comunitaria: Experiencias en América Latina. Red de Desarrollo Rural.

Secretaría de Turismo de México. (2013). Historia y desarrollo del turismo gastronómico en México. Gobierno de México. https://www.sectur.gob.mx/Congreso_de_Investigacion/ponencias/IPNEST.Rosa%20Mayra%20Avila.pdf

www.cienciaglobal.org

Ciencia Global

Volumen 1 | Número 1 Enero-junio 2025 Pág. 12 - 21

La calidad de servicio en el desarrollo turístico, caso de estudio: Centro Ecológico La Esperanza

Service quality in tourism development, case study: La Esperanza Ecological Centre

Miriam Cecilia Sagñay Naranjo
msagnay12@gmail.com
https://orcid.org/0000-0003-3592-1443
Universidad Nacional del Chimborazo.
Riobamba, Ecuador

Recibido 15 de octubre 2024 | Arbitrado: 12 de noviembre 2024 | Aprobado: 10 de diciembre 2024 |Publicado 03 de enero 2025

RESUMEN

Con el propósito de sugerir estrategias de mejora que fortalezcan su posicionamiento, la presente investigación se propuso evaluar la relación entre la calidad del servicio y el desarrollo turístico en este centro. Se empleó un enfoque de métodos mixtos, mediante la aplicación de encuestas al personal interno y a los turistas, con el fin de obtener una visión integral de la calidad del servicio y su incidencia en el desarrollo turístico. Se demostró que existe una correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio y el desarrollo turístico ($r = 0.8$, $p < 0.001$). La infraestructura y las comodidades, la atención individualizada, la comunicación efectiva con los visitantes y las experiencias turísticas proporcionadas fueron los factores que más influyeron. Con base en estos resultados, se elaboró un modelo de administración de la calidad del servicio que busca robustecer los canales comunicativos, diversificar las actividades turísticas y adaptar la experiencia al visitante. Para garantizar su sostenibilidad y mejora constante, la implementación de este modelo necesita un monitoreo permanente y la inclusión de las opiniones que los turistas devuelven.

Palabras clave

Calidad del servicio, Desarrollo turístico, Centro Ecológico La Esperanza, Modelo de calidad del servicio

ABSTRACT

Aiming to propose improvement strategies that strengthen its positioning, this study set out to assess the relationship between service quality and tourism development in this centre. A mixed-methods approach was employed, through the administration of surveys to both internal staff and tourists, in order to obtain a comprehensive view of service quality and its influence on tourism development. The results demonstrated a positive and significant correlation between service quality and tourism development ($r = 0.8$, $p < 0.001$). The most influential factors were infrastructure and amenities, personalised attention, effective communication with visitors, and the quality of the tourist experiences provided. Based on these findings, a service quality management model was developed, aiming to strengthen communication channels, diversify tourism activities, and tailor the visitor experience. To ensure its sustainability and continuous improvement, the implementation of this model requires ongoing monitoring and the inclusion of tourist feedback.

Keywords

Service quality, Tourism development, Ecological Centre La Esperanza, Service quality model

INTRODUCCIÓN

El turismo es una de las actividades económicas y socioculturales más significativas globalmente, ya que fomenta el desarrollo sostenible de las comunidades, la creación de empleo y el intercambio cultural. De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2022), esta actividad supone que las personas se trasladen a lugares diferentes de su lugar de residencia habitual por motivos culturales, recreativos o comerciales. Esto produce efectos económicos, sociales y medioambientales que afectan directamente el nivel de vida de las poblaciones locales. El turismo se ha convertido en un impulsor clave para el progreso regional en Ecuador, particularmente en regiones indígenas y rurales. En estas zonas, la riqueza cultural y natural representa una oportunidad para potenciar el turismo comunitario.

El Centro Ecológico La Esperanza, que se encuentra en el cantón Colta de la provincia de Chimborazo, es un ejemplo importante de turismo comunitario que tiene como objetivo unir la preservación del medio ambiente con la implicación activa de los habitantes locales. Este lugar, gestionado por integrantes de la comunidad indígena de La Esperanza, brinda actividades relacionadas con hospedaje, cocina tradicional y vivencias culturales. Se fomenta un modelo de desarrollo que se fundamenta en la inclusión, el respeto al patrimonio ancestral y la sostenibilidad. Sin embargo, a pesar de su entorno natural privilegiado y su potencial turístico, el centro tiene problemas que impiden su reconocimiento y crecimiento dentro del sector turístico a nivel nacional y regional.

Entre las principales problemáticas identificadas destacan la insuficiente promoción y difusión del destino, la carencia de personal capacitado en atención al visitante, las restricciones presupuestarias para mejorar la infraestructura, y la falta de articulación con agencias y operadores turísticos. Estas restricciones disminuyen la llegada de visitantes, obstaculizan la autogestión financiera y perjudican la percepción de calidad del servicio. Por lo tanto, es imprescindible consolidar las habilidades humanas e institucionales del Centro Ecológico La Esperanza a través de un modelo integral que mejore la calidad del servicio, amplíe la oferta turística y ubique al cantón Colta como un lugar sostenible y competitivo.

Según Izquierdo (2021), la calidad del servicio turístico se refiere a un conjunto de atributos que hacen posible cumplir con las expectativas de los visitantes y crear experiencias positivas que fomenten la recomendación y la fidelización. Esta calidad, de acuerdo con el modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1993), se mide en cinco dimensiones: fiabilidad, tangibilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta. Una gestión apropiada no solo optimiza la satisfacción de los turistas, sino que también colabora con el progreso a nivel económico, sociocultural y medioambiental de las comunidades anfitrionas (Venegas, 2020; Pilco et al., 2022).

Tabla 1. *Dimensiones y atributos del modelo SERVQUAL*

Dimensiones	Atributos
Confiabilidad	- Se cumple con lo prometido - Sincero interés por resolver problemas - Realizan bien el servicio la primera vez - Concluyen el servicio en el tiempo prometido - No cometen errores
Seguridad	- Comportamiento confiable de los empleados - Los clientes se sienten seguros - Los empleados son amables - Los empleados tienen conocimiento suficiente
Elementos tangibles	- Equipos de apariencia moderna - Instalaciones visualmente atractivas - Empleados con apariencia pulcra - Elementos materiales atractivos
Capacidad de respuesta	- Comunican cuándo concluirá el servicio - Los empleados ofrecen servicio rápido - Los empleados siempre están dispuestos a ayudar - Los empleados nunca están demasiado ocupados
Empatía	- Ofrecen atención individualizada - Horarios de trabajo convenientes para el cliente - Tienen empleados que ofrecen atención personalizada - Se preocupan por los clientes - Comprenden las necesidades de los clientes

Fuente: Bustamante, Zerda, Obando, & Tello, 2019
Elaborado por: Miriam Sagñay

La administración de los recursos culturales y naturales de forma responsable, con el objetivo de cubrir las necesidades de los turistas sin poner en peligro las de las futuras generaciones (Gonzales, Alvarado & Gárate, 2021). En este contexto, el servicio se vuelve un eje transversal en el desarrollo del turismo, ya que promueve la participación de la comunidad, la conservación y las prácticas atentas.

El presente estudio tiene como objetivo general analizar la calidad del servicio y su relación con el desarrollo turístico del Centro Ecológico La Esperanza, en el cantón Colta. De manera específica, se busca diagnosticar el estado actual del servicio, identificar los factores determinantes de la satisfacción del visitante y diseñar un modelo de gestión que contribuya al fortalecimiento de la oferta turística comunitaria.

METODOLOGÍA

La investigación se desarrolló bajo el enfoque hipotético-deductivo, al buscar establecer la relación entre la calidad del servicio y el desarrollo turístico en el Centro Ecológico La Esperanza, ubicado en el cantón Colta, Ecuador. Este enfoque posibilitó tratar el problema desde una mirada general hasta una más específica, comenzando con la observación del fenómeno y la elaboración de hipótesis, y siguiendo con la verificación empírica a través de la recopilación de datos y su análisis. La utilización de este método ayudó a entender los factores que afectan la calidad del servicio y su impacto en el crecimiento turístico del lugar.

Dado que las variables se observaron en su contexto natural sin ser manipuladas, el estudio se basó en un diseño no experimental de tipo descriptivo y de campo. Mediante visitas in situ, observación de las instalaciones y la utilización de instrumentos a los actores implicados, la investigación de campo hizo posible recolectar información directamente del entorno donde se llevan a cabo las actividades turísticas. Se intentó retratar las conductas y rasgos asociados con la calidad del servicio y el desarrollo turístico, ofreciendo una perspectiva fiel y contemporánea de la situación del centro.

La población de estudio estuvo conformada por dos grupos: el personal interno del Centro Ecológico La Esperanza, integrado por 28 socios y dirigentes responsables de la gestión administrativa y operativa, y los clientes externos, representados por los turistas que visitaron el lugar durante el período comprendido entre diciembre de 2022 y mayo de 2023. Dado que ambos grupos presentaban un número reducido de elementos, no fue necesario aplicar un procedimiento de muestreo estadístico, por lo que se trabajó con la totalidad de la población: 23 trabajadores y 40 turistas.

Para la recolección de datos, se emplearon técnicas cuantitativas y cualitativas. La encuesta fue el método principal, utilizado tanto con los visitantes del centro como con el personal interno. Con el fin de analizar la percepción de la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción del visitante, se elaboraron cuestionarios organizados con preguntas cerradas de tipo dicotómico, de opción múltiple y de escala Likert. Además, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas con el administrador del centro y los líderes locales para adquirir información cualitativa que ayudara a poner en contexto los resultados estadísticos.

El instrumento de investigación fue validado mediante juicio de expertos y se aplicó durante seis meses. Los datos recolectados fueron organizados, clasificados y tabulados utilizando las herramientas Excel y la contrastación de hipótesis se llevó a cabo mediante el programa estadístico SPSS versión 25, con el fin de determinar la existencia y el grado de correlación entre las variables “calidad del servicio” y “desarrollo turístico”.

El análisis de la información involucró tanto el análisis correlacional como el descriptivo. En la etapa cualitativa, se realizó el análisis de las observaciones y entrevistas, que sirvieron como complemento a los resultados estadísticos conseguidos. Gracias a esta metodología mixta, fue posible combinar las apreciaciones de los diversos actores y crear un panorama más extenso acerca de la realidad del servicio turístico en el centro. La validez y la fiabilidad de los resultados fueron aseguradas por el método que se aplicó, que también proporcionó una base firme para sugerir un modelo de gestión de calidad con el objetivo de potenciar el desarrollo turístico comunitario en Colta.

RESULTADOS

El análisis de la encuesta aplicada al personal interno del Centro Ecológico *La Esperanza* permitió identificar percepciones sólidas respecto a la calidad del servicio y su incidencia en el desarrollo turístico. El 78 % de los encuestados indicó que el centro ofrece un servicio amplio y adecuado a los visitantes, mientras que un 96 % reconoció que la atención brindada fomenta directamente el desarrollo turístico de la comunidad local.

En cuanto al desarrollo turístico, los resultados muestran una tendencia positiva:

- El 96 % afirmó que ha habido un incremento en el número de visitantes en los últimos años.
- El 96 % manifestó que el centro ha diversificado y mejorado su oferta de actividades, atracciones y servicios.
- El 96 % consideró que se han realizado mejoras significativas en infraestructura turística (alojamientos, restaurantes y áreas recreativas).
- El 96 % señaló que se promueven activamente la cultura y el patrimonio local.

Estos porcentajes —correspondientes a la suma de las categorías "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo"— evidencian una percepción mayoritariamente positiva sobre la gestión del centro. Estos hallazgos coinciden con Venegas (2020), quien destaca la relación entre la calidad de servicio y el desarrollo de destinos turísticos sostenibles.

Evaluación a los turistas visitantes

En la segunda encuesta, dirigida a los turistas, se evaluaron dimensiones clave: atención al cliente, infraestructura y comodidades, actividades recreativas, comunicación e información, así como satisfacción general con la experiencia.

Los resultados evidencian una valoración muy positiva:

- **Atención al cliente:** El 90 % de los visitantes calificó la amabilidad y respeto del personal como excelente.
- **Infraestructura y comodidad**: El 88 % y el 85 % destacaron la limpieza, mantenimiento y medidas de seguridad.
- **Actividades recreativas:** Se obtuvo un alto nivel de satisfacción respecto a la oferta y programación de actividades.
- **Comunicación e información:** El 70 % valoró positivamente la disponibilidad y accesibilidad de información turística.
- **Satisfacción general:** El 93 % indicó estar muy satisfecho con la experiencia global en el centro.

Estos resultados respaldan investigaciones previas como las de Pilco et al. (2022) y Carrillo & Córdova (2023), quienes establecen que la calidad del servicio influye directamente en la satisfacción del visitante, convirtiéndose en un factor determinante para fortalecer destinos turísticos comunitarios.

Identificación de áreas de mejora

En la sección de recomendaciones, el 50 % de los turistas señaló que la experiencia turística es el aspecto prioritario a mejorar. Además, el 20 % sugirió optimizar la atención al cliente, otro 20 % se refirió a la calidad de las instalaciones y un 10 % mencionó la ampliación de la oferta de actividades. Estos datos aportan una orientación clara para fortalecer áreas estratégicas y mantener una mejora continua.

En conjunto, los resultados revelan un alto nivel de satisfacción y percepción positiva, lo cual refuerza la posición del Centro Ecológico *La Esperanza* como un destino turístico comunitario con buena calidad de servicio. No obstante, se destaca la necesidad de mantener un proceso de mejora continua para responder a las demandas cambiantes de los visitantes y potenciar las recomendaciones boca a boca, que son un elemento clave en la promoción turística.

Validación de la Hipótesis

La validación de la hipótesis se realizó mediante el análisis de correlación de Pearson entre dos variables: la calidad del servicio y el desarrollo turístico. Se seleccionaron preguntas clave relacionadas con la satisfacción general de la experiencia y la variedad de actividades ofrecidas. La muestra incluyó a 40 visitantes, garantizando anonimato y objetividad.

El análisis estadístico, efectuado con el software SPSS, arrojó un coeficiente de correlación de Pearson de 0.854, con un valor de significancia $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Esto indica una correlación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre ambas variables: a mayor calidad de servicio, mayor desarrollo turístico.

Tabla 2. *Resultados del Análisis de Correlación*

Variable	Correlación de Pearson	Significancia (p)	N
Calidad de servicio – Desarrollo turístico	0.854**	0.000	40

Fuente: Centro Ecológico *La Esperanza*
Elaborado por: Miriam Sagñay

En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa (H_1) —la calidad de servicio influye en el desarrollo turístico del Centro Ecológico La Esperanza— y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Este hallazgo resalta la importancia de mantener estándares de calidad en la atención,

infraestructura, oferta de actividades y comunicación para asegurar un crecimiento turístico sostenible.

Estos resultados concuerdan con diversos estudios que señalan la calidad del servicio como un determinante clave en la competitividad de destinos turísticos comunitarios, ya que influye directamente en la satisfacción, la fidelización y la atracción de nuevos visitantes. Asimismo, respaldan la necesidad de integrar mecanismos de retroalimentación y monitoreo continuo para sostener la mejora y fortalecer el posicionamiento del centro en el mercado turístico.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos evidencian que la calidad del servicio en el Centro Ecológico La Esperanza se percibe de manera altamente positiva tanto por el personal interno como por los turistas visitantes. El personal reconoció que la atención y gestión del centro fomentan el desarrollo turístico local, mientras que los visitantes destacaron la amabilidad del personal, la infraestructura, la oferta de actividades y la información disponible. Estos hallazgos sugieren que las estrategias implementadas para mejorar la experiencia turística han sido efectivas y reflejan un compromiso con la satisfacción del visitante.

La relación observada entre calidad de servicio y desarrollo turístico coincide con estudios previos que resaltan la importancia de la atención al cliente, la diversidad de actividades y la infraestructura como factores determinantes para incrementar la satisfacción del turista y fortalecer destinos comunitarios (Pilco et al., 2022; Carrillo & Córdova, 2023; Venegas, 2020). La correlación positiva encontrada respalda la hipótesis de que una mayor calidad en los servicios ofrecidos genera un impacto directo en la atracción y fidelización de visitantes, así como en el crecimiento sostenible del turismo en la zona.

Asimismo, los resultados reflejan áreas de mejora que deben ser consideradas para mantener la competitividad y relevancia del centro. La experiencia turística fue identificada por la mayoría de los visitantes como el principal aspecto a perfeccionar, seguida de la atención al cliente, la calidad de las instalaciones y la oferta de actividades. Estos hallazgos son consistentes con la literatura sobre turismo comunitario, donde se enfatiza la necesidad de retroalimentación constante y adaptación a las expectativas de los visitantes para optimizar la experiencia y generar recomendaciones positivas boca a boca.

La integración de percepciones del personal interno y de los visitantes permite afirmar que la calidad del servicio no solo influye en la satisfacción inmediata del turista, sino que también repercute en la proyección y desarrollo turístico del centro. Esto resalta la importancia de un enfoque integral de gestión que combine infraestructura, capacitación del personal,

diversificación de la oferta y promoción cultural, como elementos esenciales para el fortalecimiento del turismo comunitario sostenible.

CONCLUSIONES

El análisis de las encuestas aplicadas al personal interno y a los visitantes del Centro Ecológico La Esperanza permitió identificar de manera integral la percepción sobre la calidad del servicio y su influencia en el desarrollo turístico. Los resultados evidencian que la atención al cliente, la infraestructura, las actividades recreativas y la comunicación con los visitantes son componentes clave que contribuyen significativamente a la experiencia turística y al crecimiento del centro.

Se encontró una correlación positiva y significativa ($r = 0{,}854$; $p < 0{,}000$) entre la calidad del servicio y el desarrollo turístico, lo que confirma que mejoras en la atención, infraestructura y oferta de actividades están asociadas con un mayor desarrollo del turismo en la comunidad. Estos hallazgos respaldan la importancia de implementar estrategias orientadas a fortalecer estos componentes, con el fin de optimizar la satisfacción de los visitantes y consolidar el posicionamiento del centro como un destino turístico sostenible.

La investigación evidencia la necesidad de un modelo de gestión de calidad de servicio que integre de manera sistemática los elementos identificados, promoviendo la mejora continua y un impacto positivo en la comunidad local. La aplicación de este enfoque contribuirá al crecimiento sostenible del turismo, al enriquecimiento de la experiencia de los visitantes y al fortalecimiento del desarrollo económico, social y cultural del cantón Colta.

REFERENCIAS

Belalcázar, S. (2012, junio). Cultura organizacional. Informes Psicológicos, 12(1), 48–49.

Besoain, M. (2021). El sistema turístico. Geografía del turismo. http://sashabesoainm.blogspot.com/2009/08/el-sistema-turistico.html

Booking Holdings Inc. (2022). Booking.com: Turismo Comunitario La Esperanza. https://www.booking.com/hotel/ec/turismo-comunitario-la-esperanza.es.html

Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019, abril 6). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Revista Empresarial, 13(2), 1–15. https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159

Carrillo Poma, S., & Córdova Salinas, J. (2023). La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en un hotel de tres estrellas, Lima 2022. Universidad Norbert Wiener.

Centro Ecológico La Esperanza. (2023). Turismo Comunitario La Esperanza. https://www.turismoesperanza.com/es/

Cepeda, P. (2022). Una aproximación al concepto de identidad cultural a partir de las experiencias: el patrimonio y la educación. Universidad Central del Ecuador. http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27237/1/FACSO-CCS-BOADA%20PAOLA-PALACIO%20MARIA.pdf

Coello, A. A. (n.d.). Facultad de Ciencias de la Documentación. https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf

Cubillo, M., & Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Revista de la Universidad de la Salle, 80–99. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls

Deming, E. C. (1989). Calidad, productividad y competitividad. Díaz de Santos S.A.

Edwards, D. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad. Pioneros de la Calidad, 3. https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/190966/201_00015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Evans, J., & Lindsay, W. (2008). Administración y control de la calidad. Cengage Learning.

Galán, J. (2020). Calidad de servicio, características. https://economipedia.com/definiciones/servicio.html

Go Raymi. (2022). La Esperanza turismo comunitario. https://www.goraymi.com/es-ec/chimborazo/colta/gestores-comunitarios/esperanza-turismo-comunitario-anrryc0y3

Gobierno Municipal del Cantón Colta. (2018, febrero 19). https://gadcolta.gob.ec/gadcolta/index.php/colta/ubicacion

Gonzales, T., Alvarado, G., & Gárate, J. (2021). Desarrollo turístico promotor socioeconómico. Revista Científica ECOCIENCIA, 8(2), 71–86. https://doi.org/10.21855/ecociencia.82.483

Halden, I. A. A. (2022, octubre 25). Qué es la gestión del talento humano y en qué se diferencia de los recursos humanos. Capterra. https://www.capterra.es/blog/1105/que-es-la-gestion-del-talento-humano

Instituto Espacial Ecuatoriano. (2012). http://www.institutoespacial.gob.ec/

Izquierdo, J. R. (2021, junio). La calidad de servicio en la administración pública. Revista Horizonte Empresarial, 8(1), 425–437. https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648

J, V. (2020). Calidad y servicio turístico en el cantón Penipe, provincia de Chimborazo. Universidad Nacional de Chimborazo.

Martos, R., & Llorente, F. (2014, junio). La cultura corporativa en la gestión de las empresas automovilísticas en España. Revista de Dirección, Organización y Administración de Empresas, (53), 19–44.

Mendoza-Montesdeoca, I., Rivera-Mateos, M., & Doumet-Chilán, Y. (2022). Políticas públicas ambientales y desarrollo turístico sostenible en las áreas protegidas de Ecuador. Revista de Estudios Andaluces, (43), 106–124. https://doi.org/10.12795/rea.2022.i43.06

Mora, C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing, 10(2), 146–162. https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212

Navas-Ríos, M. E. (2019). Revisión sistemática del concepto turismo comunitario. Saber, Ciencia y Libertad, 14(2), 144–162. https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5884

Organización Mundial de Turismo. (2010). Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008. Madrid/Nueva York.

Organización Mundial de Turismo. (2022). Desarrollo sostenible. https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible

Pazmiño, J. (2021). Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la provincia Bolívar.

https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/32457/1/019%20ADE.pdf

Pilamunga, S. (2023, mayo 20). Centro Ecológico La Esperanza [Entrevista con M. Sagñay].

Pilco-Yucta, E. A., Lascano-Vera, F. M., & Moreno-Aguirre, P. E. (2022, abril). La calidad del servicio turístico comunitario: Análisis desde el estudio en la parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba. Polo del Conocimiento, 7(4), 136–149. http://dx.doi.org/10.23857/pc.v7i4.3818

Ramírez Céspedes, A. (2021). Promoción turística y desarrollo del turismo en el distrito de Barranca. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3162/RAM%C3%8DREZ%

Sánchez Galán, J. (2016, febrero 13). Economipedia.com. https://economipedia.com/definiciones/servicio.html

Sánchez, S., Trillo, M., Mora, C., & Ayuso, M. (2006). La cultura organizacional como núcleo central en la medición del capital intelectual. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 22(2), 179–202.

Smowltech. (2022, septiembre 6). Gestión del talento humano: Definición y por qué es importante. https://smowl.net/es/blog/evaluacion-del-talento-definicion-importancia/

Soto, N. (2022, abril 6). Gestión de talento: "Es importante brindarle autonomía a esta área". Productividad, PYME, Tendencias. https://www.comunidadentelempresas.pe/pyme/gestion-de-talento-humano/#Objetivos_y_beneficios_de_la_gestion_de_talento_en_las_empresas

Vásquez, M. (2020). Enfoques fundamentales para la calidad. https://www.gestiopolis.com/7-enfoques-fundamentales-para-la-gestion-de-la-calidad/

Vázquez Barquero, A. (2005). Las nuevas personas del desarrollo.

Venegas, J. (2020). Calidad y servicios turísticos en el cantón Penipe, provincia de Chimborazo. Universidad Nacional de Chimborazo.

www.cienciaglobal.org

Ciencia Global

Volumen 1 | Número 1 Enero-junio 2025 Pág. 22 - 31

Las competencias laborales en la productividad de los grupos de interés interno: Enfoque desde el análisis de datos

Workplace skills in the productivity of internal stakeholders: An approach based on data analysis

Duval Ernesto Intriago Zambrano
duval.intriago@unesum.edu.ec
https://orcid.org/0000-0002-0304-598X
Universidad Estatal del Sur de Manabí. Manabí, Ecuador

Recibido 15 de octubre 2024 | Arbitrado: 12 de noviembre 2024 | Aprobado: 10 de diciembre 2024 |Publicado 03 de enero 2025

RESUMEN

La presente investigación se inscribe en el campo de la Administración, específicamente en la gestión del talento humano, y tiene como objetivo analizar la relación entre las competencias laborales y la productividad de los grupos de interés interno en organizaciones públicas y privadas. Se parte del supuesto de que el conocimiento científico y las competencias profesionales específicas inciden directamente en la formación, desempeño y desarrollo del personal, generando ventajas competitivas sostenibles. El estudio adopta un enfoque analítico, orientado a examinar las competencias especializadas como factores diferenciadores que contribuyen a la eficiencia organizacional. Se analizan conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, con el fin de identificar su impacto en el desempeño laboral y en la productividad global de la institución. Asimismo, se revisa el estado del arte de las teorías contemporáneas sobre competencias y productividad para comprender su aplicación en contextos organizacionales actuales. A partir del análisis de datos, se busca establecer correlaciones entre tipos de competencias y niveles de desempeño, aportando insumos para la toma de decisiones en gestión del talento humano. Se concluye que la productividad organizacional depende, en gran medida, del desarrollo integral, evaluación continua y actualización sistemática de las competencias laborales.

Palabras clave

Competencias, Grupo de Interés y Productividad

ABSTRACT

This research is framed within the field of Management, specifically Human Resource Management, and aims to analyze the relationship between job competencies and productivity among internal stakeholders in public and private organizations. The study assumes that scientific knowledge and job-specific professional competencies directly influence staff training, performance, and development, generating sustainable competitive advantages. An analytical approach is adopted to examine specialized competencies as differentiating factors that contribute to organizational efficiency. Knowledge, skills, abilities, and attitudes are analyzed in order to identify their impact on job performance and overall institutional productivity. The study also reviews the state of the art of contemporary theories on competencies and productivity, seeking to understand their practical application in current organizational contexts. Based on data analysis, the research aims to establish correlations between types of competencies and observed performance levels, providing relevant information for decision-making in talent management. The findings support the conclusion that organizational productivity largely depends on the comprehensive development, continuous assessment, and systematic updating of job competencies, which should be considered a core component of institutional strategy.

Keywords

Competencies, Stakeholders, and Productivity

INTRODUCCIÓN

La noción de competencias laborales ha experimentado una evolución significativa gracias al aporte interdisciplinario de campos como la sociología del trabajo, la psicología organizacional, la educación y las relaciones industriales. Cada una de estas disciplinas ha contribuido a consolidar una comprensión más amplia y profunda del concepto, integrando dimensiones epistemológicas, formativas y sociales que enriquecen su análisis. Como señala Mertens (2010), la competencia ha dejado de ser entendida únicamente como una habilidad técnica para convertirse en una perspectiva integradora donde convergen saberes especializados, capacidades sociales y actitudes personales, concebidas como partes interdependientes de un sistema orientado al desempeño eficaz en contextos reales de trabajo.

Desde una mirada estructural, las competencias se configuran como un conjunto de atributos personales, habilidades, actitudes, comunicación y rasgos de personalidad que interactúan con las exigencias del entorno profesional y con los subsistemas internos de la organización, tal como argumentan Spencer y Spencer (1993) y Levy-Leboyer (2009). En el ámbito educativo, estas competencias se vinculan directamente con los aprendizajes adquiridos durante la formación académica y su posterior transferencia a escenarios laborales, permitiendo articular el conocimiento con la práctica. En la sociología del trabajo, Holm y Martin (2012) destacan su función como mecanismos de legitimación social y movilidad ocupacional, donde la cualificación profesional y la educación actúan como medios para ampliar oportunidades dentro del sistema productivo.

En el campo de la gestión del talento humano, las competencias se entienden como manifestaciones observables del desempeño profesional. Desde la propuesta seminal de McClelland (1973), quien las identificó como indicadores conductuales predictivos del éxito laboral, la literatura ha avanzado hacia modelos más integrales. Boyatzis (2018) y Cardona y Chinchilla (2021) refuerzan esta visión al considerar que las competencias articulan conocimientos, habilidades y valores que posibilitan resultados sostenibles, éticos y alineados con los objetivos organizacionales.

Respecto a su tipología, McClelland (1973) y Llopart y Redondo (1997) distinguen entre competencias técnicas (saber), específicas (saber hacer) y genéricas (saber ser), clasificación que converge con la propuesta de Vargas (2008), quien estructura las competencias en categorías básicas, genéricas y específicas. Estas tipologías abarcan desde habilidades cognitivas fundamentales hasta capacidades técnicas complejas y comportamientos actitudinales que favorecen tanto la productividad como la cohesión organizacional.

Tabla 1. *Menú de Competencias.*

Tipos de competencias	Competencias
Competencias relacionadas con las metas y la acción	Orientación a la eficiencia. Pro actividad Diagnóstico y uso de conceptos. Preocupación por el impacto. Preocupación por el orden y la calidad. Iniciativa Búsqueda de información
Competencias relacionadas con el conocimiento especializado	Atención a la función, producto o tecnología Reconocimiento de utilidad. Memoria.
Competencias relacionadas con el liderazgo	Auto confianza Presentaciones orales. Pensamiento lógico Conceptualización.
Competencia relacionada con los recursos humanos:	Uso del poder socializado. Relacionarse positivamente Gestión de grupos Correcta auto evaluación.
Competencias relacionadas con la dirección de subordinados:	Desarrollo de personas, Uso del poder unilateral Espontaneidad. Desarrollo de otros. Dirección, asertividad y uso posicional del poder. Trabajo en equipo y cooperación Liderazgo de equipos
Competencia personal:	Conciencia de uno mismo: Conciencia emocional. Valoración adecuada de uno mismo Confianza en uno mismo Autorregulación: Auto control, Confiabilidad Adaptabilidad, Integridad, Innovación. Motivación: Motivación de logro, Compromiso. Optimismo.
Competencias Cognoscitivas	Pensamiento analítico, Pensamiento conceptual, Profesionalidad o gestión experta.
Competencia de Impacto e influencia	Impacto e influencia, Conocimiento organizativo. Construcción de relaciones.
Otras competencias.	Autocontrol, Objetividad, Resistencia y adaptabilidad Compromiso con las relaciones, Despreocupación por el rechazo. Integridad., Diversión en el trabajo. Adecuada auto evaluación, Interés afirmativo. Comunicación por escrito, Visión. Comunicación. Estilo de enseñar.

Fuente: Leyle M. Spencer y Signe M. Spencer (1992), Daniel Goleman (1996-1997), Richard Boyatzis

En consecuencia, las competencias laborales se consolidan como un constructo dinámico que integra conocimientos, destrezas y actitudes, permitiendo a los trabajadores responder con eficacia a las demandas del entorno. Estudios recientes, como los de Ospina y Velásquez (2023) y la European Commission (2024), reafirman su relevancia estratégica para la formación continua, la adaptabilidad organizacional y la generación de ventajas competitivas en escenarios marcados por la digitalización y el cambio permanente.

En este marco, el propósito de la presente investigación es analizar la relación entre las competencias laborales y la productividad de los grupos de interés interno, comprendidos como los actores laborales que desempeñan sus funciones dentro de una organización pública o privada.

METODOLOGÍA

El presente estudio se enmarca dentro de una metodología descriptiva y documental, orientada a analizar las competencias laborales y su incidencia en la productividad de los grupos de interés interno desde un enfoque teórico y analítico. De acuerdo con Arias (2012), la investigación documental se fundamenta en la revisión sistemática, crítica e interpretativa de fuentes secundarias, tales como libros, artículos científicos, tesis, informes técnicos y documentos institucionales, con el propósito de generar nuevas comprensiones sobre un fenómeno específico. En este caso, el objetivo es describir los fundamentos conceptuales y las tendencias actuales relacionadas con la gestión por competencias en el ámbito laboral.

El carácter descriptivo de la investigación radica en la necesidad de detallar las características, componentes y dimensiones del fenómeno estudiado, sin intervenir directamente en los hechos, sino a través de la observación, el análisis y la interpretación de información existente. Según Méndez (2018), este tipo de investigación permite representar con precisión las relaciones entre variables y contextos, ofreciendo una visión integral del objeto de estudio.

La recolección de la información se realizó mediante un arqueo bibliográfico exhaustivo, que incluyó la búsqueda, selección y organización de fuentes académicas especializadas en competencias laborales, productividad organizacional, gestión del talento humano y análisis de datos aplicados al contexto empresarial. Se priorizaron textos y artículos indexados en bases de datos como Scopus, Redalyc, Scielo y Google Scholar, publicados entre 2000 y 2025, garantizando la actualidad y pertinencia de las fuentes.

El análisis de la información se llevó a cabo mediante la técnica de análisis de contenido, definida por Krippendorff (2018) como un procedimiento sistemático, objetivo y replicable para interpretar significados dentro de un conjunto textual. A través de esta técnica, se identificaron las principales categorías temáticas: enfoques conceptuales de las competencias, evolución teórica, impacto en la productividad y relación con la gestión del talento humano.

Finalmente, la interpretación de los hallazgos se sustentó en un enfoque hermenéutico, que permitió comprender las distintas perspectivas teóricas desde un marco integrador, articulando los aportes de diversas disciplinas —sociología, psicología organizacional, educación y administración— en torno a las competencias laborales. Este enfoque posibilitó construir una visión crítica y coherente sobre la relevancia de las competencias como factor determinante de la productividad en los grupos de interés interno dentro de las organizaciones modernas.

RESULTADOS

El análisis realizado permite evidenciar que, en el contexto contemporáneo del trabajo, el concepto de competencia laboral ha evolucionado más allá de la simple acumulación de conocimientos, habilidades o destrezas técnicas. Hoy en día, las competencias abarcan dimensiones personales, sociales y éticas que determinan un desempeño verdaderamente competente y flexible frente a los cambios del entorno productivo. Este giro paradigmático responde a la necesidad de adaptar la formación profesional a las transformaciones tecnológicas, económicas y sociales que caracterizan a la era global. Como señalan Vargas-Hernández y Pallares (2023), las organizaciones del siglo XXI ya no compiten únicamente por recursos materiales o financieros, sino por la capacidad de su talento humano para aprender, innovar y crear valor en entornos dinámicos y complejos.

Desde la década de 1990, las políticas de formación laboral comenzaron a transitar de un modelo centrado en la oferta educativa hacia otro basado en la demanda y en las necesidades del mercado. Este cambio introdujo la gestión del talento humano como estrategia fundamental para desarrollar competencias orientadas a la productividad, la eficiencia y la empleabilidad (Mertens, 2010; Tobón, 2017). En consecuencia, los sistemas de cualificación profesional pasaron de enfocarse en la mera transmisión de conocimientos a promover aprendizajes contextualizados, continuos y transferibles, fomentando una cultura organizacional que privilegia la adaptabilidad, la creatividad y la mejora continua.

Este proceso transformador puede analizarse en dos grandes entornos complementarios. El primero, de carácter industrial, priorizaba la formación en capacidades técnicas vinculadas al dominio de herramientas y procedimientos productivos. El segundo, correspondiente a la sociedad del conocimiento, enfatiza el desarrollo integral del trabajador, quien ya no solo debe saber hacer, sino también saber ser y saber convivir dentro de estructuras colaborativas. En esta nueva lógica, el valor del trabajador radica en su capacidad para integrar conocimientos, actitudes y comportamientos que garanticen un desempeño autónomo, flexible y alineado con los objetivos organizacionales (Arizu Echávarri, 2001, citado en López Camps & Leal Fernández, 2002).

El tránsito de la capacitación a la cualificación profesional y finalmente a la competencia laboral representa, como señala Punk (citado en López Camps & Leal Fernández, 2002, p. 40), un cambio cualitativo en el paradigma del trabajo. Ya no basta con adquirir conocimientos técnicos; es necesario desarrollar la capacidad de planificación, organización y autorregulación. Este cambio implica que la formación laboral debe concebirse como un proceso permanente, orientado no solo a la productividad, sino también a la realización personal y al compromiso ético con el trabajo.

A la luz de estas transformaciones, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) enfatiza que las competencias laborales deben articularse con normas y estándares claros que reflejen las necesidades reales del sector productivo, garantizando la pertinencia y el impacto de los procesos de formación. De este modo, la educación y el trabajo dejan de ser esferas separadas para constituirse en un sistema integrado de aprendizaje a lo largo de la vida, donde el capital humano es considerado el principal motor de competitividad y desarrollo sostenible.

Los resultados del estudio confirman que la evolución del concepto de competencia laboral ha contribuido a redefinir el papel del trabajador en la economía global: de un ejecutor técnico a un agente de cambio, capaz de innovar, aprender y adaptarse continuamente. Esta nueva visión demanda políticas institucionales y educativas que reconozcan la formación integral como la clave para potenciar la productividad, la empleabilidad y el bienestar organizacional.

DISCUSION

La articulación de los tres saberes, saber ser, saber conocer y saber hacer, constituye un eje fundamental para comprender la formación y el desempeño profesional desde una perspectiva integradora. En el marco de esta investigación, estos saberes no solo representan categorías pedagógicas, sino dimensiones interdependientes que configuran la calidad del trabajo humano. Como señalan Tobón (2017) y Le Boterf (2019), el enfoque por competencias demanda una conexión directa entre los procesos formativos y el contexto productivo, de modo que la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes responda a las necesidades estratégicas de la organización. Esta visión se sostiene en la idea de que la formación no puede desvincularse de la realidad empresarial ni de las exigencias del entorno competitivo contemporáneo.

La discusión sobre los dominios cognoscitivo, psicomotor y afectivo, planteados por Cejas (2024) y retomados por Vargas-Hernández y Pallares (2023), permite comprender cómo cada dimensión del desempeño adquiere sentido cuando se analiza en relación con las prácticas laborales. Por un lado, el saber se orienta a los fundamentos teóricos que sustentan la acción profesional; por otro, el saber hacer se relaciona con la capacidad de ejecutar tareas con precisión y eficacia; y finalmente, el saber ser introduce la dimensión ética, relacional y actitudinal, que determina no solo el comportamiento individual, sino también la convivencia y el clima laboral.

En concordancia con la UNESCO (1990), la OIT (2004) y el Informe Delors (1996), esta discusión evidencia que la formación profesional requiere un equilibrio entre lo cognitivo, lo práctico y lo humano. La articulación de los pilares “aprender a conocer”, “aprender a hacer”, “aprender a convivir” y “aprender a ser” refuerza la idea de que el desempeño laboral no puede evaluarse únicamente desde parámetros técnicos, sino desde una visión holística del desarrollo humano, donde el potencial individual se refleja en la capacidad de trabajar con otros, adaptarse al cambio y actuar éticamente (UNESCO, 2015).

En este sentido, los criterios de relevancia, claridad y evaluabilidad mencionados por Tobón (2020) y ampliados por García y Yánez (2022) se convierten en elementos indispensables para analizar la efectividad del modelo por competencias. Estos criterios permiten valorar si los objetivos formativos responden a las metas institucionales, si los contenidos son comprensibles para los trabajadores y si los resultados pueden medirse mediante indicadores válidos y confiables. La discusión plantea que, sin estos criterios, los procesos formativos se tornan abstractos y difícilmente transferibles al desempeño laboral.

Los argumentos sobre productividad y calidad del desempeño abren un espacio para reflexionar en torno al impacto de la formación del talento humano en el rendimiento organizacional. La literatura reconoce que los programas de capacitación deben orientarse a incrementar la productividad, mejorar la eficiencia, reducir errores y fortalecer el clima organizacional, elementos que influyen directamente en la motivación, la colaboración y el sentido de pertenencia. Esta perspectiva humaniza la discusión, pues centra la atención en los beneficios personales y profesionales que obtiene el trabajador cuando accede a oportunidades reales de formación, actualización y desarrollo.

Asimismo, la discusión sobre la coherencia entre los tres saberes y el equilibrio del trabajador en su entorno laboral invita a considerar factores como la adaptación persona–puesto, el bienestar psicológico, las condiciones laborales y la posibilidad de crecimiento profesional. Bajo esta lógica, la competitividad empresarial deja de ser únicamente un indicador económico para convertirse en un reflejo del desarrollo del capital humano, tal como se desprende de las propuestas de autores contemporáneos. La productividad, entendida como resultado tangible de la formación continua, se traduce en desempeño eficiente, satisfacción laboral y mejoras sostenidas en la organización.

La revisión teórica que fundamenta el estudio evidencia que el concepto de competencia tiene raíces profundas en la filosofía y en la teoría lingüística, como lo señala Tobón (2010) al vincular los postulados de Aristóteles sobre la acción virtuosa con la conceptualización moderna del desempeño humano. La distinción chomskiana entre competencia y actuación (Chomsky, 1965) y su ampliación hacia la competencia comunicativa por Hymes (2008) introducen una perspectiva sociolingüística que complementa la comprensión del fenómeno. La incorporación de Habermas (1984) y Verón (1970) refuerza la dimensión social, interactiva e ideológica de las competencias, subrayando que su desarrollo implica no solo capacidades técnicas, sino capacidades para dialogar, interpretar, argumentar y reconocer relaciones de poder dentro del entorno laboral.

Desde el plano organizacional, el aporte de McClelland (1973) continúa siendo un referente central, pues establece la necesidad de valorar evidencias conductuales más allá de los títulos académicos. Esta aproximación es ampliada por De Palencia (2002) y Levy-Leboyer (2007),

quienes destacan la relación entre las características personales y las demandas del contexto profesional. A su vez, Cejas (2008) y Tobón (2004) consolidan la visión de una competencia como construcción epistemológica multidimensional, integradora de lo cognitivo, lo técnico y lo ético, mientras que Gardner (2011) y Perkins (2014) aportan desde la psicología cognitiva al destacar la importancia del pensamiento complejo y las habilidades adaptativas.

En conjunto, el cuerpo teórico revisado demuestra que las competencias laborales emergen como una respuesta crítica a la insuficiencia de modelos tradicionales de formación profesional, centrados únicamente en la transmisión de conocimientos. Como sostienen Vargas-Hernández y Pallares (2023), las demandas actuales exigen un aprendizaje situado, continuo y orientado a resultados, donde el capital humano constituye el principal activo estratégico de las organizaciones.

De este modo, la discusión revela que el enfoque por competencias no solo transforma los procesos formativos, sino también las dinámicas laborales, las expectativas institucionales y la manera en que se concibe la productividad en el mundo contemporáneo.

CONCLUSIONES

El análisis integral desarrollado en esta investigación permite establecer que las competencias laborales representan un eje estratégico en la gestión del talento humano y un factor determinante en la productividad de los grupos de interés interno dentro de las organizaciones modernas. En el contexto actual, caracterizado por la globalización, la digitalización y la transformación del trabajo, las competencias se configuran como un conjunto articulado de saberes, habilidades, actitudes y valores que permiten a las personas adaptarse de forma efectiva a entornos laborales dinámicos y altamente competitivos.

En primer lugar, se evidencia que el enfoque tradicional centrado únicamente en la cualificación técnica ha sido superado por una concepción integral y multidimensional del desempeño laboral. Este nuevo paradigma, sustentado en autores como McClelland (1973), Tobón (2010) y Levy-Leboyer (2007), plantea que la productividad no depende exclusivamente del conocimiento adquirido, sino de la capacidad del trabajador para aprender de manera continua, resolver problemas, colaborar, comunicarse eficazmente y asumir actitudes proactivas frente al cambio.

En segundo lugar, se confirma que el tránsito desde la capacitación hacia la competencia profesional supone un cambio cualitativo en los modelos de formación y gestión. Las organizaciones que logran alinear sus procesos de aprendizaje con las necesidades reales del mercado laboral fortalecen su ventaja competitiva, mejoran su eficiencia interna y consolidan una cultura de innovación y mejora continua. De este modo, la gestión por competencias se

convierte en un instrumento de planificación estratégica, capaz de vincular la formación del talento humano con los objetivos de productividad y sostenibilidad empresarial.

Asimismo, el estudio evidencia que las competencias transversales y genéricas, como el liderazgo, el trabajo en equipo, la inteligencia emocional, la adaptabilidad y la ética profesional, resultan tan importantes como las competencias técnicas o específicas. Estas habilidades permiten generar entornos laborales colaborativos, reducir la resistencia al cambio y promover el bienestar organizacional, elementos indispensables para mantener la competitividad en el largo plazo.

Finalmente, se concluye que la formación basada en competencias debe asumirse como un proceso permanente, donde el aprendizaje continuo se integre en la cultura institucional y se oriente tanto al desarrollo personal del trabajador como al fortalecimiento organizacional. En consecuencia, las instituciones educativas y empresariales deben establecer políticas formativas flexibles, pertinentes y evaluables, que garanticen la actualización constante de las capacidades del recurso humano frente a las demandas del entorno global.

El desarrollo de las competencias laborales no solo incrementa la productividad y el desempeño individual, sino que también promueve una nueva ética del trabajo, donde el conocimiento, la innovación y la responsabilidad social se convierten en los verdaderos motores del progreso organizacional y humano.

REFERENCIAS

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (7.ª ed.). Episteme.

Benavides, E. (2002). Competencias y competitividad. McGraw-Hill.

Capra, F. (1992). El punto crucial: Ciencia, sociedad y cultura naciente. Troquel.

Castells, M. (2000). La era de la información (Vols. I–III). Alianza Editorial.

Cejas, M. (2008). La formación por competencia. Ediciones CDCH, Universidad de Carabobo.

Cejas, M., & Grau, L. (2008). La formación de los recursos humanos: Un factor estratégico en las organizaciones. Editorial Trópicos.

Cobo, C. (2012). Competencias para la productividad centroamericana en la economía del conocimiento y la innovación. Fundación Omar Dengo / IDRC / OIT-CINTERFOR.

Delors, J. (1996). La educación encierra un tesoro: Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI. UNESCO.

Etkin, J. (2005). Gestión de la complejidad. Granica.

Holm, J., & Martin, P. (2012). Sociología del trabajo. Universidad Autónoma de Barcelona.

Ibáñez, R., & Castillo, A. (2009). Epistemología de la gerencia y sus métodos. Editorial Comala.

Levy-Leboyer, C. (2001). Gestión de las competencias (2.ª ed.). Gestión 2000.

Llopart, X., & Redondo, R. (1997). La gestión de los recursos humanos: Aplicación del método de gestión con base en competencias. Universidad de Barcelona.

Méndez, C. (2018). Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación (7.ª ed.). McGraw-Hill.

Mertens, L. (1996). Competencia laboral: Sistemas, surgimiento y modelos. CINTERFOR/OIT.

Mertens, L. (1999). Modelo de formación por competencias: Memorias del seminario de formación profesional. SENA.

Morin, E. (1999). El pensamiento complejo. Seuil.

Mujica, J. (2007). Estudio contextualizado de la administración en Venezuela. Universidad de Carabobo.

Porret, M. (1997). Dirección y gestión de los recursos humanos en las organizaciones. Universidad de Barcelona.

Porter, M. (1980). Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors. Free Press.

Porter, M. (2003). Ser competitivo. Deusto.

Puchol, L. (1995). Dirección y gestión de los recursos humanos. ESIC Editorial.

Tobón, S. (2006). Formación basada en competencias: Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica. ECOe Ediciones.

Tobón, S. (2010). La gestión del talento humano por competencias: Estrategias de articulación educativa y laboral. ECOe Ediciones.

Tuning Project. (2003). Tuning educational structures in Europe: Informe final. Universidad de Deusto.

UNESCO. (2022). Replantear la educación: Hacia un bien común mundial. UNESCO Publishing.

Vargas, F. (2001). La formación por competencias: Instrumento para alcanzar la empleabilidad. CINTERFOR/OIT

Vargas, F. (2020). Competencias laborales y desarrollo humano en América Latina: Retos y oportunidades. Revista Iberoamericana de Educación y Trabajo, 45(2), 115–134. https://doi.org/10.35362/rie452020

World Economic Forum. (2023). The Future of Jobs Report 2023. https://www.weforum.org/reports

Damek, S., Söbke, H., Weise, F., & Reichelt, M. (2022). (Meta) competences for digital practice: educational scenarios for the workplace of the future exemplified by building information modeling work processes. arXiv. https://arxiv.org/abs/2207.01498

Dávalos García, S. R. (2023). Caracterización de las competencias laborales del talento humano. Revista Cubana de Salud Pública, 49(4). https://doi.org/10.1590/xxx

Inceptum. (2025). Job skills required by organizations in 5.0 society. Inceptum: Revista de Innovación Social, (Artículo). https://inceptum.umich.mx/index.php/inceptum/article/view/458

LinkedIn Learning & LinkedIn (2025). Workplace Learning Report 2025. https://learning.linkedin.com/resources/workplace-learning-report

Montero, J. A. G. (2023). El enfoque de las competencias laborales y su impacto en el proceso de reclutamiento y selección. Dialnet. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9481982.pdf

Stephany, F., & Teutloff, O. (2022). What is the price of a skill? The value of complementarity. arXiv. https://arxiv.org/abs/2210.01535

www.cienciaglobal.org

Ciencia Global

Volumen 1 | Número 1 Enero-junio 2025 Pág. 32 - 41

Factores motivacionales y su influencia en la eficiencia del talento humano en instituciones públicas rurales: Estudio de caso

Motivational factors and their influence on the efficiency of human talent in rural public institutions: Case study

Johnn Ayrton De la Torre Cherres
johnn.delatorre@unach.edu.ec
https://orcid.org/0009-0002-4356-022X
Universidad Nacional de Chimborazo.
Riobamba, Ecuador

Recibido 15 de octubre 2024 | Arbitrado: 12 de noviembre 2024 | Aprobado: 10 de diciembre 2024 |Publicado 03 de enero 2025

RESUMEN

El estudio analiza los factores motivacionales que influyen en la eficiencia del talento humano en el Seguro Social Campesino (SSC) de Pastaza, considerando la relevancia de la motivación laboral en instituciones públicas rurales con limitaciones presupuestarias y alta demanda social. Con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo y correlacional, se aplicó una encuesta tipo Likert a los 26 trabajadores de la institución, validada mediante juicio de expertos y con alta confiabilidad (α = 0,974). Los resultados evidencian tres hallazgos principales: una baja percepción de reconocimiento institucional (46,2%), una valoración moderada hacia la capacitación y el desarrollo profesional (38,5%), y condiciones físicas de trabajo deficientes (38,5%). Asimismo, el clima laboral mostró percepciones divididas, reflejando una cultura organizacional fragmentada. Los análisis de correlación confirmaron que el reconocimiento, el clima laboral y las oportunidades de desarrollo influyen directamente en la eficiencia del talento humano, mientras que las debilidades en infraestructura y retroalimentación simbólica constituyen los mayores obstáculos. Se concluye que el SSC requiere fortalecer estrategias de reconocimiento, mejorar las condiciones materiales y consolidar programas de formación continua, mediante una gestión del talento humano integral, ética y contextualizada al entorno rural.

Palabras clave

Motivación laboral, eficiencia, talento humano, sector rural

ABSTRACT

This study analyzes the motivational factors that influence human talent efficiency in the Rural Social Security System (SSC) of Pastaza, emphasizing the importance of work motivation in rural public institutions facing budget limitations and high social demands. Using a quantitative, non-experimental, descriptive, and correlational design, a Likert-scale survey was administered to the institution's 26 employees, validated by expert judgment and showing high reliability (α = 0.974). The findings highlight three key aspects: low perceived institutional recognition (46.2%), moderate valuation of training and professional development opportunities (38.5%), and deficient physical working conditions (38.5%). Additionally, the work climate revealed mixed perceptions, indicating a fragmented organizational culture. Correlation analyses confirmed that recognition, work climate, and development opportunities directly influence human talent efficiency, while weaknesses in infrastructure and symbolic reinforcement represent the main obstacles. The study concludes that the SSC must strengthen recognition strategies, improve working conditions, and consolidate continuous training programs through an integral and ethically grounded human talent management approach adapted to rural contexts.

Keywords

Work motivation, efficiency, human talent, rural sector

INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas en áreas rurales son clave para el desarrollo de los países en vías de desarrollo, ya que su objetivo central es el bienestar social. En estos contextos, contar con un talento humano motivado y eficiente resulta determinante para la adecuada ejecución de planes, programas y políticas en favor de la ciudadanía. Sin embargo, como advierten Miranda y Palacios-Sánchez (2022), la motivación del talento humano en estas instituciones no siempre es la más adecuada, lo que repercute directamente en el desarrollo institucional y territorial, debido a factores motivacionales que pueden convertirse tanto en limitantes como en factores de aliento. En este escenario surgen interrogantes fundamentales: ¿qué factores motivacionales del talento humano influyen en la eficiencia de su gestión en instituciones públicas rurales?, y ¿cuáles de esos factores resultan más relevantes?

Para abordar estas preguntas, es necesario partir de una comprensión sólida del concepto de motivación. Deci y Ryan (2000) definen la motivación como el conjunto de procesos internos que activan, dirigen y sostienen el comportamiento hacia el logro de objetivos, mientras que Robbins y Judge (2013) la conciben como la disposición de los trabajadores para ejercer un esfuerzo sostenido, orientado al cumplimiento de metas institucionales, siempre que dicho esfuerzo satisfaga alguna necesidad personal.

Desde la gestión del talento humano, Chiavenato (2011) sostiene que la motivación solo puede comprenderse en la interacción entre factores extrínsecos, como el salario y los incentivos, e intrínsecos, reconocimiento, desarrollo profesional, sentido de pertenencia, los cuales se manifiestan de manera particular en contextos rurales. En esta misma línea, Mendoza y Bastidas (2020) señalan que, en instituciones públicas rurales donde las posibilidades de ascenso o mejora económica suelen ser limitadas, los factores motivacionales intrínsecos adquieren un peso sustancial en la retención del personal y en la sostenibilidad institucional.

La reflexión sobre la motivación en el trabajo se nutre de diversas teorías clásicas y contemporáneas. Ibarra (2025) identifica entre las principales aportaciones la jerarquía de necesidades de Maslow, la teoría de la motivación y el logro de McClelland, la teoría de los dos factores de Herzberg, la teoría de la expectativa de Vroom y la teoría del auto-cumplimiento de Rogers. Según dicho autor, Maslow, Herzberg y Vroom ofrecen formulaciones especialmente útiles para comprender los factores que inciden en la motivación del talento humano, mientras que McClelland y Rogers complementan esta visión desde enfoques que profundizan en el logro personal, el desarrollo y la autorrealización.

La relación entre motivación y desempeño en organizaciones públicas ha sido objeto de estudio durante décadas. Soliz-Pazos y Cejas-Martínez (2024) señalan que se ha establecido

empíricamente que la motivación influye en el desempeño y que, a la vez, el desempeño se convierte también en fuente de motivación, configurando una relación bidireccional. En particular, estos autores subrayan que, en instituciones públicas rurales, la manera en que se gestiona la motivación puede conducir a resultados muy desiguales: ignorar los factores que la afectan puede mantener niveles bajos o nulos de compromiso, mientras que una atención adecuada a los factores que inciden positivamente puede mejorar de forma significativa el desempeño y la eficiencia del talento humano.

A pesar de este consenso general, la conexión entre motivación y desempeño no está exenta de controversias. Dolores et al. (2023) indican que, a pesar de más de un siglo de estudios, todavía no se han alcanzado conclusiones definitivas sobre la naturaleza de esta relación. En gran medida, ello se debe a la dificultad de medir adecuadamente ambas variables: la motivación se vincula con un estado interno no observable directamente, y el desempeño puede estar influido por factores externos, por ejemplo, la ausencia de los medios adecuados, que distorsionan la relación entre ambos.

Morales y Soto (2024) añaden que, si bien muchas teorías asumen una relación positiva entre motivación y desempeño, algunos enfoques sostienen que esta relación se asemeja a una curva en forma de U invertida: niveles muy bajos de motivación conducen a un desempeño deficiente, pero una motivación extrema también puede derivar en resultados ineficaces. Desde la psicología organizacional, Morales y Soto (2024) plantean que el desempeño es un proceso que depende principalmente de la capacidad y de la motivación, pero matizado por estas complejidades.

En la administración pública, la eficiencia del talento humano se ha consolidado como un tema central tanto para investigadores como para gestores. La eficiencia en instituciones rurales, como plantean Holguín y Cevallos (2024), depende de múltiples condiciones, entre las que los factores motivacionales ocupan un lugar destacado. Sin embargo, diversos estudios han abordado estos factores desde perspectivas parciales.

Según Holguín y Cevallos (2024), la mayoría de las investigaciones se han centrado en la motivación de funcionarios públicos en general, en funcionarios de instituciones no rurales o en la motivación entendida como un conjunto homogéneo de componentes, sin analizar con suficiente profundidad los factores motivacionales en sí mismos, diferenciando la importancia relativa de unos y otros y su influencia directa en la eficiencia del talento humano en instituciones públicas rurales.

En este sentido, Reyes y Tapia (2021) y Jaramillo (2022) evidencian que la motivación laboral incide de forma significativa en el rendimiento del talento humano, en especial en instituciones de carácter público. No obstante, estos autores advierten la existencia de brechas empíricas en torno al análisis contextualizado de estos fenómenos en zonas rurales del Ecuador,

lo cual limita el diseño de políticas y estrategias diferenciadas de gestión del recurso humano. Tales brechas resultan especialmente críticas en instituciones como el Seguro Social Campesino (SSC) de la provincia de Pastaza, donde la misión institucional se orienta a garantizar el acceso equitativo a servicios básicos de salud y protección social para poblaciones campesinas históricamente marginadas.

En este marco, Drucker (2002) recuerda que la motivación se convierte en un recurso intangible clave para optimizar la eficiencia organizacional, entendida como la capacidad de alcanzar resultados institucionales mediante el uso racional y responsable de los recursos disponibles. En el caso del SSC, la motivación del personal se vincula directamente con la calidad del servicio, el cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo y la credibilidad del sistema de seguridad social ante la ciudadanía.

Frente a este panorama, la presente investigación se plantea como objetivo analizar los factores motivacionales que inciden en la eficiencia del talento humano en el Seguro Social Campesino de Pastaza, con el propósito de identificar aquellos elementos que, gestionados adecuadamente, pueden optimizar su rendimiento y contribuir al fortalecimiento del servicio público rural.

METODOLOGÍA

El presente estudio adopta un enfoque cuantitativo, de naturaleza descriptiva y correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal. Esta elección responde a la necesidad de explorar las relaciones entre variables observables, en este caso, los factores motivacionales y la eficiencia del talento humano, sin manipular intencionalmente las condiciones del entorno organizacional (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). El estudio se alinea con el paradigma positivista, que busca establecer relaciones causales mediante la medición objetiva y la recolección sistemática de datos.

La población objeto de análisis estuvo constituida por los 26 colaboradores administrativos y técnicos del Seguro Social Campesino de la provincia de Pastaza, quienes conforman el total de funcionarios activos de la unidad operativa al momento del estudio. Dado el número reducido de sujetos y su accesibilidad, se optó por aplicar un muestreo censal, considerando a la totalidad del universo como muestra. Esta estrategia permite una mayor precisión en los hallazgos y evita errores derivados de la selección muestral (Sabino, 2016).

Se empleó una encuesta estructurada como técnica de recolección de datos primarios, diseñada específicamente para el estudio. El instrumento incluyó 14 ítems distribuidos en dos bloques: a) factores motivacionales (reconocimiento, capacitación, relaciones laborales, condiciones institucionales) y b) percepciones sobre eficiencia y rendimiento. Los ítems se construyeron con escala de tipo Likert de cinco niveles (1 = nunca; 5 = siempre), con el fin de

capturar la frecuencia percibida de conductas y condiciones organizacionales relacionadas con la motivación.

La validez del instrumento fue determinada mediante el juicio de expertos en gestión pública y psicología organizacional, lo que permitió afinar la pertinencia semántica, coherencia teórica y adecuación contextual.

En cuanto a la confiabilidad, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de $\alpha = 0{,}974$, indicador que refleja una consistencia interna muy alta (George & Mallery, 2003). El levantamiento de la información se realizó durante el segundo semestre de 2023, bajo condiciones de confidencialidad y consentimiento informado. La aplicación de las encuestas fue presencial, en coordinación con los responsables de talento humano del SSC, lo que facilitó el acceso a los trabajadores sin alterar su dinámica laboral.

Posteriormente, los datos fueron codificados y procesados utilizando el software estadístico IBM SPSS Statistics, versión 26.0. Para el tratamiento estadístico se recurrió a medidas de tendencia central y dispersión, así como a análisis de correlación bivariada mediante el coeficiente de Pearson, con el objetivo de identificar la existencia y dirección de la relación entre los factores motivacionales y el nivel de eficiencia percibida. Asimismo, se empleó la prueba de Chi-cuadrado para examinar la significancia estadística de las asociaciones observadas entre variables categóricas. Se estableció un nivel de confianza del 99% ($\alpha = 0{,}01$), acorde a los estándares de exigencia en estudios de ciencias sociales.

RESULTADOS

Con el objetivo de caracterizar los principales factores que inciden en la motivación del talento humano en el Seguro Social Campesino (SSC) de Pastaza, se elaboró un instrumento diagnóstico aplicado a los 26 colaboradores activos de la institución. Este instrumento permitió medir la frecuencia con la que los funcionarios perciben ciertas condiciones organizacionales claves para su bienestar laboral, agrupadas en cinco variables representativas: reconocimiento institucional, capacitación, clima laboral, desarrollo profesional y condiciones físicas de trabajo.

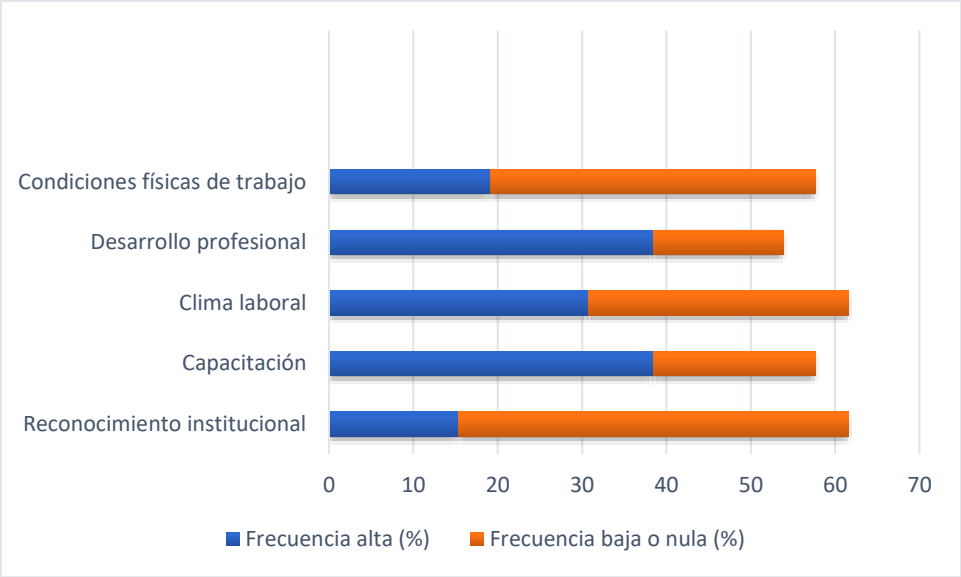
La tabla presentada resume los porcentajes correspondientes a las respuestas con frecuencia alta (es decir, aquellos trabajadores que afirmaron recibir estos estímulos “siempre” o “casi siempre”) y las de frecuencia baja o nula (quienes respondieron “nunca” o “casi nunca”). Esta diferenciación busca establecer un contraste claro entre la presencia y ausencia percibida de dichos factores motivacionales, permitiendo identificar áreas críticas y fortalezas internas en la gestión del talento.

Tabla 1. *Frecuencia percibida de los factores motivacionales en el talento humano del SSC de Pastaza*

Factor Motivacional	Frecuencia alta (%)	Frecuencia baja o nula (%)
Reconocimiento institucional	15,4	46,2
Capacitación	38,5	19,2
Clima laboral	30,8	30,8
Desarrollo profesional	38,5	15,4
Condiciones físicas de trabajo	19,2	38,5

Desde una perspectiva institucional, estos resultados se enmarcan en un contexto caracterizado por limitaciones presupuestarias, condiciones operativas precarias y una alta demanda comunitaria. Por ello, la visualización y el análisis de estas variables resulta importante para proponer estrategias viables que mejoren el rendimiento organizacional, sin perder de vista la sostenibilidad y pertinencia social del SSC como entidad pública de atención rural.

Figura 1. *Distribución porcentual de los factores motivacionales según percepción alta y baja en el SSC de Pastaza*



Los datos recogidos revelan importantes desequilibrios en la percepción del personal respecto a los factores motivacionales presentes en su entorno laboral. Se destacan tres hallazgos clave:

1. Reconocimiento institucional: una debilidad crítica

El 46,2% de los funcionarios manifestó que "nunca" o "casi nunca" recibe reconocimiento por su trabajo, mientras apenas el 15,4% percibe este estímulo de forma constante. Esta brecha pone en evidencia un déficit estructural en las prácticas de retroalimentación positiva y valoración del esfuerzo individual. Según Chiavenato (2011), el reconocimiento es un factor motivacional intrínseco fundamental que impacta directamente en la satisfacción laboral y el

compromiso organizacional. Su ausencia prolongada puede generar desmotivación, rotación laboral y baja productividad.

2. Capacitación y desarrollo profesional: oportunidades latentes

Tanto la capacitación como el desarrollo profesional fueron identificados por un 38,5% de los encuestados como factores presentes con alta frecuencia, posicionándose como los indicadores mejor valorados dentro del conjunto. Este dato sugiere que, a pesar de las limitaciones del entorno institucional, existe una percepción relativamente positiva hacia las oportunidades de formación técnica y actualización profesional. No obstante, también se observa un 19,2% de baja frecuencia en el caso de la capacitación, lo que indica la necesidad de reforzar estos programas mediante planes estructurados de carrera, vinculados a incentivos tangibles.

3. Condiciones físicas y clima laboral: factores intermedios

Las condiciones físicas del entorno de trabajo fueron percibidas como poco satisfactorias por el 38,5% de los participantes, mientras solo el 19,2% consideró que dichas condiciones eran frecuentemente adecuadas. Este hallazgo es coherente con estudios sobre infraestructura en el sector público rural (Reyes & Tapia, 2021), que advierten sobre la incidencia negativa de instalaciones deterioradas en la moral del personal.

Por su parte, el clima laboral, una variable que incluye relaciones interpersonales, comunicación interna y percepción del liderazgo, obtuvo una distribución equitativa entre percepciones altas (30,8%) y bajas (30,8%). Esto sugiere una fragmentación en la experiencia institucional, probablemente marcada por estilos de gestión dispares o una falta de cultura organizacional sólida y compartida.

Los resultados reflejan un sistema motivacional fragmentado, donde coexisten prácticas positivas de desarrollo con carencias significativas en aspectos emocionales e institucionales. La escasa percepción de reconocimiento y las deficientes condiciones físicas del entorno laboral son los principales factores que limitan la eficiencia del talento humano en el SSC de Pastaza.

Estos hallazgos coinciden con lo planteado por Robbins y Judge (2013), quienes sostienen que una gestión integral de la motivación debe equilibrar recompensas simbólicas (como el reconocimiento) con condiciones materiales adecuadas. La identificación de estas brechas para el diseño de políticas internas de mejora continua, orientadas no solo al incremento de la productividad, sino también al fortalecimiento del compromiso institucional y la retención del capital humano, especialmente en territorios rurales donde los desafíos para el servicio público son aún más complejos.

DISCUSIÓN

Los hallazgos del presente estudio permiten profundizar en la comprensión del papel que desempeñan los factores motivacionales en la eficiencia del talento humano que labora en instituciones públicas rurales, particularmente en el SSC de Pastaza. Se confirma una correlación directa entre el reconocimiento institucional, las oportunidades de desarrollo profesional y el clima laboral con los niveles de eficiencia observados, lo cual coincide con lo planteado por Herzberg (2003), quien distingue entre factores higiénicos y motivacionales, ubicando al reconocimiento y la realización personal como elementos determinantes del compromiso y la productividad. La escasa percepción de reconocimiento evidenciada en la muestra constituye un riesgo significativo, pues limita la construcción de sentido de pertenencia y afecta negativamente la cohesión y dinámica de los equipos en entornos rurales.

En diálogo con estudios realizados en el sector público ecuatoriano, Reyes y Tapia (2021) y Jaramillo (2022) sostienen que los programas de capacitación y desarrollo profesional generan efectos moderadamente positivos en la motivación del personal. Los resultados de esta investigación corroboran dicha tendencia, aunque evidencian que estas estrategias son insuficientes cuando no se acompañan de mejoras en las condiciones físicas de trabajo y de sistemas de incentivos simbólicos que refuercen la valoración institucional. En consecuencia, se requiere avanzar hacia un enfoque integral en la gestión del talento humano que articule el fortalecimiento de capacidades técnicas con el cuidado de las dimensiones emocionales, relacionales y simbólicas del trabajo público en territorios de alta vulnerabilidad.

Los resultados también revelan que los factores motivacionales influyen de manera directa en la eficiencia del talento humano en instituciones públicas rurales. Castro (2021) identifica entre los factores más significativos la realización del trabajo, el reconocimiento, las oportunidades de promoción, la supervisión y el salario. En concordancia con este planteamiento, los niveles de eficiencia dependen en gran medida de la satisfacción con los logros alcanzados, el entusiasmo por superar expectativas, la calidad de la comunicación entre jefes y empleados, la posibilidad de ser recompensado, el sentido de pertenencia, las oportunidades de ascenso, el buen trato del supervisor, la estabilidad laboral y la percepción de un salario justo.

Este análisis adquiere particular relevancia en el sector público, donde la calidad de los servicios ofrecidos depende de la calidad del personal que los ejecuta. Tapia et al. (2024) advierten que, aunque la satisfacción de necesidades básicas y la creación de un entorno motivador son esenciales para incrementar la eficiencia, las instituciones públicas enfrentan restricciones estructurales propias de su marco normativo. Estas limitaciones dificultan la implementación de estrategias administrativas flexibles orientadas al bienestar del colaborador

y, en muchos casos, restringen la adopción de políticas motivacionales similares a las observadas en el sector privado.

Por último, los resultados permiten sostener que la eficiencia del talento humano en instituciones públicas rurales depende de la adecuada gestión de factores motivacionales clave y del reconocimiento explícito de las particularidades del sector público, lo que demanda intervenciones más integrales, sensibles al contexto y sostenidas en el tiempo.

CONCLUSIONES

El análisis de los factores motivacionales en el talento humano del Seguro Social Campesino de Pastaza evidencia que la motivación laboral constituye una variable determinante para el desempeño y la eficiencia en contextos institucionales rurales. La falta de reconocimiento, las condiciones físicas limitadas del entorno laboral y una comunicación interna poco estructurada actúan como obstáculos significativos para el fortalecimiento del compromiso organizacional y la mejora del servicio público.

Se constata que, aunque existen esfuerzos institucionales en materia de capacitación y desarrollo profesional, estos deben ser parte de un enfoque sistémico de gestión del talento humano que incluya estrategias de motivación intrínseca y extrínseca. Es indispensable que el SSC de Pastaza implemente mecanismos sostenibles de retroalimentación, programas de incentivos no monetarios, y un plan de mejora de condiciones laborales, con enfoque territorial y perspectiva humanista. De esta manera, será posible no solo elevar el rendimiento del personal, sino también consolidar la confianza ciudadana en una institución clave para el bienestar social de las comunidades rurales del Ecuador.

REFERENCIAS

Castro, M. F. G. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 6(8), 318-329. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8042592

Chiavenato, I. (2011). Gestión del talento humano (3.ª ed.). McGraw-Hill. http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/20.500.14624/1143

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. Psychological Inquiry, 11(4), 227–268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01

Dolores Ruiz, E., Salazar Gómez, J. F., & Valdivia Rivera, M. D. J. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 13(26). https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478

Drucker, P. F. (2002). La gerencia. Editorial Sudamericana. https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2024/04/La_gerencia_efectiva_Peter_Drucker_1714407789.pdf

Fernández, R., & Palacios, L. (2020). Motivación laboral y desempeño en el sector público ecuatoriano: un enfoque desde la gestión del talento humano. Revista Ciencia y Sociedad, 45(2), 55–72. https://doi.org/10.22206/cys.2020.v45i2.pp55-72

Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. Journal of Organizational Behavior, 26(4), 331–362. https://doi.org/10.1002/job.322

George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference (4.ª ed.). Allyn & Bacon.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). McGraw-Hill.

Herzberg, F. (2003). One more time: How do you motivate employees? Harvard Business Review Press.

Holguín, B. L. D., & Cevallos, J. R. M. (2024). La gestión del talento humano como impulsor de la eficiencia en la administración pública y el desempeño organizacional.: Human talent management drives efficiency in public administration and organizational performance. Revista Científica Multidisciplinar G-nerando, 5(2), ág-2614. https://doi.org/10.60100/rcmg.v5i2.387

Ibarra, C. A. A. P. (2025). Influencia de la Motivación del Personal en la Gestión Administrativa y en el Rendimiento Organizativo. NovaRua: Revista Universitaria de Administración, 17(30), 109-134. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10308943

Jaramillo, C. A. (2022). Motivación y desempeño laboral en el sector público ecuatoriano: estudio de caso en instituciones descentralizadas. Revista de Administración Pública y Gestión, 17(2), 65–84.

Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. American Psychologist, 57(9), 705–717. https://doi.org/10.1037/0003-066X.57.9.705

Maslow, A. H. (1991). Motivación y personalidad. Harper & Row.

Miranda, O. C. C., & Palacios-Sánchez, J. M. (2022). Pobreza multidimensional, prestación social para el desarrollo territorial en zonas rurales del Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(6), 9655-9669. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4092

Morales, S. S. M., & Soto, E. E. O. (2024). La motivación y su incidencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje en las instituciones rurales de la Amazonía. Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar, 8(2), 4081-4103. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9502970

Reyes, M., & Tapia, D. (2021). Influencia de la motivación en el desempeño del talento humano en instituciones rurales del Ecuador. Revista Científica Visión Administrativa, 19(3), 122–139. https://doi.org/10.12345/rcva.v19n3.2021.122

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Comportamiento organizacional (15.ª ed.). Pearson Educación. https://n9.cl/n2t2c

Sabino, C. (2016). El proceso de investigación (3.ª ed.). Panapo.

Soliz-Pazos, P. M., & Cejas-Martínez, M. F. (2024). La motivación y su influencia en el desempeño del talento humano del área administrativa del Hospital Provincial Docente Alfredo Noboa Montenegro, Guaranda. Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR. ISSN 2737-6354., 7(14), 664-675. https://reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/view/336

Tapia Villalva, J. T., Carbajal Llauce, C. T. D. J., Plúas Morán, G. E., Machado Rosado, F. V., & Salcedo Galarza, N. E. (2024). Modelo de gestión pública para la satisfacción de usuarios en centros de salud. Universidad, Ciencia y Tecnología, 28(ESPECIAL), 380-390. https://doi.org/10.47460/uct.v28ispecial.837

www.cienciaglobal.org

Ciencia Global

Volumen 1 | Número 1 Enero-junio 2025 Pág. 42 - 50

La contratación pública en el Ecuador: impacto normativo, eficiencia del gasto y democratización de la oferta

Public procurement in Ecuador: regulatory impact, spending efficiency and democratisation of supply

Wilson Eduardo Faz Cevallos
wilson.faz9714@utc.edu.ec
https://orcid.org/0000-0003-0450-7952
Universidad Técnica de Cotopaxi. Cotopaxi, Ecuador

Recibido 15 de octubre 2024 | Arbitrado: 12 de noviembre 2024 | Aprobado: 10 de diciembre 2024 |Publicado 03 de enero 2025

RESUMEN

El presente estudio analiza la evolución y el impacto de la contratación pública en Ecuador a partir de la implementación de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP), contrastando el régimen anterior con los cambios estructurales producidos desde 2008. Se empleó un enfoque cuantitativo y descriptivo basado en datos oficiales del Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP) y del Registro Único de Proveedores (RUP), con el fin de identificar tendencias, niveles de participación y distribución de montos adjudicados entre distintos regímenes de compra y tipos de proveedores. Los resultados evidencian un incremento significativo en la participación de micro y pequeñas empresas, que en 2015 concentraron más del 69% de los montos adjudicados y más del 70% de los procesos, fortaleciendo la producción nacional. Asimismo, se observa una transición hacia un modelo más transparente, planificado y tecnológicamente integrado, respaldado por herramientas electrónicas y regímenes diferenciados. La contratación pública representa entre el 5% y 6% del PIB, consolidándose como un instrumento estratégico para la eficiencia del gasto, el desarrollo económico y la equidad en el acceso a oportunidades. Se concluye que la LOSNCP ha mejorado la transparencia, participación y modernización del sistema, aunque persisten desafíos de competitividad e innovación en proveedores medianos y grandes.

Palabras clave

Contratación, pública, principios, proveedores, estado

ABSTRACT

This study analyzes the evolution and impact of public procurement in Ecuador following the implementation of the Organic Law of the National Public Procurement System (LOSNCP), contrasting the previous regulatory framework with the structural reforms introduced since 2008. A quantitative and descriptive approach was applied, using official data from the National Public Procurement Service (SERCOP) and the Unified Supplier Registry (RUP) to identify trends, levels of participation, and allocation patterns across procurement regimes and supplier categories. The findings show a significant increase in the participation of micro and small enterprises, which in 2015 accounted for more than 69% of awarded amounts and over 70% of procurement processes, demonstrating the law's contribution to strengthening national production. The results also reflect a shift toward a more transparent, planned, and technologically integrated system supported by electronic tools and differentiated procurement regimes. Public procurement represents between 5% and 6% of Ecuador's GDP, positioning it as a strategic instrument for public spending efficiency, economic development, and equitable access to market opportunities. It is concluded that the LOSNCP has enhanced transparency, participation, and modernization of the procurement system, although challenges remain regarding competitiveness and innovation among medium and large suppliers.

Keywords

Procurement, public, principles, suppliers, state

INTRODUCCIÓN

La contratación pública en Ecuador ha experimentado transformaciones significativas desde la creación del Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP), anteriormente denominado Instituto Nacional de Contratación Pública, mediante la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP, 2008). Esta institución fue concebida con la finalidad de articular, armonizar y supervisar los procesos de adquisición de bienes y servicios, así como la ejecución de obras públicas financiadas con recursos del Estado, promoviendo eficiencia, transparencia y planificación estratégica. Su creación respondió a la necesidad de superar las deficiencias del régimen anterior, caracterizado por la fragmentación normativa, la falta de planificación y la limitada transparencia en la gestión de los recursos públicos.

Antes de la expedición de la LOSNCP, el sistema de contratación pública estaba regulado por normativas dispersas, incluyendo la Ley de Contratación Pública y la Ley de Consultoría, complementadas por reglamentos internos de cada entidad contratante. Esta fragmentación generaba ineficiencias, falta de planificación y desigualdad en la participación de proveedores, afectando la calidad del gasto público y limitando la transparencia de los procesos. La ausencia de un registro único de proveedores y la falta de desagregación tecnológica restringían la participación de micro, pequeñas y medianas empresas, dificultando la supervisión por parte de los organismos de control y reduciendo la equidad en el acceso a oportunidades de contratación. Este contexto evidenciaba la necesidad urgente de un marco normativo integral que permitiera organizar los procedimientos de contratación y garantizar una gestión pública orientada a resultados.

La implementación de la LOSNCP introdujo principios rectores como legalidad, igualdad, trato justo, calidad, vigencia tecnológica, oportunidad, concurrencia, transparencia, publicidad y participación nacional. Estos principios buscan garantizar que los procedimientos de contratación se realicen de manera planificada, eficiente y transparente, fomentando la participación equitativa de los proveedores nacionales e internacionales y contribuyendo al fortalecimiento del mercado interno. La ley promueve, además, la adopción de tecnologías en los procesos de contratación, la democratización de la información, la transparencia y la reducción de tiempos administrativos, elementos esenciales para el desarrollo de un sistema de contratación pública moderno y eficiente.

Asimismo, la adopción de herramientas como Gobierno por Resultados (GPR) en 2012 ha permitido que las entidades públicas alineen sus planes estratégicos y operativos con la ejecución de proyectos y procesos, optimizando la gestión pública centrada en resultados. Esto ha implicado un seguimiento constante de los planes estratégicos, planes operativos, riesgos,

proyectos y procesos, garantizando la continuidad de la gestión y la rendición de cuentas frente a la ciudadanía.

Actualmente, el Registro Único de Proveedores (RUP) y los distintos regímenes de contratación evidencian un incremento significativo en la participación de proveedores y en el volumen de recursos gestionados, reflejando un impacto económico positivo y un mayor control sobre los procesos de adquisición pública. La contratación pública no solo se ha consolidado como un mecanismo de adquisición eficiente, sino también como una herramienta de desarrollo económico, promoviendo la dinamización de la producción nacional y fortaleciendo la transparencia institucional. Este contexto resalta la importancia de analizar la evolución de la contratación pública en Ecuador, evaluando sus beneficios, desafíos y contribuciones al fortalecimiento institucional y al desarrollo económico nacional, consolidando un sistema de contratación pública más justo, eficiente y transparente.

METODOLOGÍA

El presente estudio adopta un enfoque cuantitativo y descriptivo, orientado a analizar la evolución y el impacto de la contratación pública en Ecuador, considerando los procesos normativos, la participación de proveedores y la ejecución presupuestaria en el período comprendido entre 2008 y 2022. Esta metodología permite medir y describir fenómenos observables de manera objetiva, facilitando la identificación de patrones, tendencias y características relevantes del sistema de contratación pública.

El uso de un enfoque cuantitativo y descriptivo se fundamenta en que permite la recolección y análisis de datos numéricos confiables, provenientes de fuentes oficiales como el Registro Único de Proveedores (RUP) y los informes estadísticos del Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP). Además, facilita la descripción detallada de variables clave, incluyendo número de procesos de contratación, cantidad de proveedores habilitados, montos gestionados y participación de la industria nacional.

Asimismo, proporciona evidencia objetiva para evaluar tendencias y cambios en la contratación pública antes y después de la implementación de la LOSNCP, y sustenta recomendaciones basadas en datos para la mejora de la gestión pública y la transparencia en los procesos de adquisición de bienes, servicios y obras. La población del estudio comprende todas las entidades contratantes del Estado ecuatoriano, incluyendo organismos y dependencias del Estado, organismos electorales, organismos de control y regulación, entidades de gobierno seccional autónomo, entidades de servicio público, corporaciones y fundaciones estatales, así como empresas públicas con más del 50% de recursos públicos.

La muestra se determinó a partir de los procesos de contratación registrados en el RUP entre 2008 y 2022, incluyendo más de 285.000 proveedores habilitados y procesos de

adquisición correspondientes a los distintos regímenes de contratación, lo que permite analizar patrones de participación, cumplimiento de principios de la LOSNCP y distribución de recursos públicos de manera representativa.

Los datos fueron obtenidos de fuentes secundarias oficiales, principalmente estadísticas y reportes del SERCOP sobre procesos de contratación y montos gestionados, información del RUP para identificar la cantidad y tipo de proveedores habilitados, y resoluciones y documentación oficial que respaldan la ejecución de los distintos regímenes de contratación. La información se organizó en tablas y matrices, permitiendo un análisis sistemático y comparativo entre años, regímenes de contratación y tipos de proveedores. Se aplicó un análisis estadístico descriptivo, considerando frecuencias y porcentajes para determinar la distribución de los procesos de contratación por régimen y tipo de proveedor, totales y promedios acumulados para evaluar la magnitud de los montos gestionados y la participación de proveedores nacionales e internacionales, así como representaciones gráficas que faciliten la visualización de tendencias y patrones en los procesos de contratación. Se garantiza la confiabilidad de los datos al utilizar únicamente fuentes oficiales y verificables. Además, se respeta la confidencialidad de la información sensible de proveedores y entidades, asegurando un manejo responsable y ético de los datos durante todo el proceso de investigación.

RESULTADOS

La contratación pública en Ecuador ha mostrado un impacto significativo en la economía del país, evidenciado tanto en términos del Producto Interno Bruto (PIB) como del Presupuesto General del Estado (PGE). Según los datos proporcionados por el Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP, 2021), en el año 2019, los montos adjudicados alcanzaron aproximadamente 6.066 millones de dólares, representando el 5,6% del PIB y el 17% del PGE. En 2020, esta cifra disminuyó a 5.072 millones de dólares, equivalente al 5,2% del PIB y al 14,29% del PGE, reflejando los efectos de la coyuntura económica mundial.

Sin embargo, para 2021, la contratación pública se situó en el 5,04% del PIB y el 16,58% del PGE, lo que representa un ligero incremento del 2,29% respecto al año anterior, mostrando una recuperación gradual y sostenida en la participación del gasto público en la economía nacional. El análisis detallado de los montos adjudicados por tipo de contratación en el año 2015 muestra que el total alcanzó los 7.379 millones de dólares, de los cuales aproximadamente el 63,36% correspondió a procedimientos de régimen común, equivalente a 4.702 millones de dólares, mientras que el 36,07% restante, unos 2.677 millones de dólares, se realizó mediante procedimientos de régimen especial y un 1% mediante otros procedimientos.

Tabla 1. *Montos adjudicados en la contratación pública por tipo de procedimiento y régimen, Ecuador, 2015*

Tipo	Tipo de contratación	Monto adjudicado usd
Régimen Común	Subasta Inversa Electrónica	1.866.302.947,82
	Licitación	1.074.245.558,95
	Cotización	591.785.187,67
	Menor Cuantía	451.729.321,15
	Catálogo Electrónico	337.319.656,45
	Contratación directa	122.524.476,74
	Lista corta	118.510.940,82
	Ferias Inclusivas	60.514.656,01
	Concurso public	50.082.814,45
	Licitación de Seguros	29.384.154,53
Total régimen común (64% del monto total de contratación pública)		**4.702.399.714,59**
Régimen Especial	Publicación	816.724.985,49
	Contratos entre Entidades Públicas o sus subsidiarias	525.997.981,94
	Bienes y Servicios únicos	312.996.811,41
	Comunicación Social	191.009.426,96
	Empresas Públicas, Mercantiles o Subsidiarias	157.960.480,18
	Contrataciones con empresas públicas internacionales	475.477.876,11
	Repuestos o Accesorios	112.101.589,73
	Obra artística, científica o literaria	43.781.891,41
	Contratación de Seguros	28.239.450,45
	Asesoría y Patrocinio Jurídico	11.546.836,76
	Cont. de Instituciones Financieras y de Seguros del Estado	904.893,26
	Transporte de correo interno o internacional	618.394,04
Total régimen especial (36% del monto total de contratación pública)		**2.677.360.617,74**
	Total	**7.379.760.332,33**

Dentro del régimen común, la subasta inversa electrónica concentró 1.866 millones de dólares, la licitación 1.074 millones y la cotización 591 millones, mientras que en el régimen especial, los contratos entre entidades públicas y la adquisición de bienes y servicios únicos representaron los montos más significativos. La participación de las micro y pequeñas empresas (MYPES) en los procesos de cotización evidenció su relevancia en la economía local, alcanzando

el 69% del monto adjudicado y el 71% de los procesos, lo que refleja una política pública orientada a dinamizar la producción nacional y fomentar la equidad en la asignación de recursos.

Tabla 2. *Participación de las micro y pequeñas empresas en los procesos de contratación pública, Ecuador, 2015*

Tipo proveedor	Adjudicado 2015 (usd)	%	Nº procesos 2015	%
Resto	50.249.256,44	31%	260	29%
Micro y pequeñas	113.785.737,73	69%	634	71%
Total	164.034.994,17	100%	894	100%
% adjudicado mypes		**69,40%**		**70,90%**

Asimismo, la composición de proveedores según tamaño empresarial en 2015 indicó que las microempresas representaron el 85,5% de los adjudicados, las pequeñas el 11%, las medianas el 2,4% y las grandes el 1,1%, lo que evidencia una preponderancia de las MYPES, que en conjunto alcanzaron una participación del 96,53%, mientras que las medianas y grandes empresas sumaron apenas el 2,47%.

En términos de montos adjudicados, las micro y medianas empresas alcanzaron 2.274 millones de dólares, con la microempresa adjudicando 1.134 millones de dólares y experimentando un crecimiento marginal del 0,26% respecto al año 2014, mientras que la pequeña empresa adjudicó 1.456 millones, mostrando una disminución del 14,69%, y la mediana empresa presentó un descenso del 16,77%. Las grandes empresas registraron un decrecimiento del 7,17% en los montos adjudicados, reflejando una concentración de los recursos en los segmentos más pequeños del sector productivo. Estos datos evidencian la importancia de la contratación pública como instrumento de política económica y social, fomentando la participación de las MYPES, contribuyendo al desarrollo económico y asegurando una distribución más equitativa de los recursos públicos, mientras que al mismo tiempo se observa la necesidad de fortalecer la eficiencia y competitividad de las empresas medianas y grandes en los procesos estatales.

DISCUSIÓN

La contratación pública en Ecuador ha demostrado ser un mecanismo eficiente para la distribución de recursos y la promoción del desarrollo económico, especialmente en beneficio de microempresas y pequeños proveedores. Según El Telégrafo (2017), entre 2009 y 2017, el SERCOP registró 680 mil operaciones de adquisiciones que beneficiaron a 190 mil personas y 10 mil microempresas, lo que evidencia un alcance significativo en términos de inclusión económica y acceso a oportunidades de contratación para actores locales. La implementación de herramientas electrónicas y la optimización de procesos han permitido que los microempresarios

participen de manera más activa y competitiva en los procedimientos de contratación pública, promoviendo la eficiencia, reduciendo los tiempos de adjudicación y garantizando la transparencia en la gestión de los recursos públicos. El reconocimiento otorgado por el Banco Mundial a Ecuador en el estudio "Evaluación Comparativa de Contratación Pública 2017" respalda los avances alcanzados, posicionando al país en primer lugar a nivel de América del Sur y Norteamérica y en el puesto 11 a nivel mundial. Este logro se sustenta en el cumplimiento de cinco de los seis indicadores evaluados, que incluyen la organización de la compra, licitación, preparación y presentación de ofertas, adjudicación, gestión contractual y garantía de desempeño, así como los pagos a proveedores. Dichos indicadores reflejan que el SERCOP ha establecido mecanismos sólidos de control y eficiencia, colocando a Ecuador por encima del promedio de los países participantes y consolidando la contratación pública como una herramienta confiable para la administración de los recursos del Estado.

A nivel comparativo internacional, la contratación pública se reconoce como un instrumento estratégico de política pública capaz de impulsar la democratización de la información, fomentar la igualdad de oportunidades para las PYMES y grupos vulnerables, promover sectores económicos estratégicos, generar empleo, aumentar la transparencia y reducir la corrupción. La experiencia de la Unión Europea, donde Alemania reporta un 37% de participación de MIPyMEs en compras públicas, y los datos regionales de América Latina, con Brasil representando el 62% del total de adquisiciones públicas, reflejan la importancia de estos sistemas para el crecimiento económico y la inclusión social.

En el contexto ecuatoriano, la contratación pública representa entre el 5% y 6% del PIB y cerca del 14% al 17% del Presupuesto General del Estado, cifras que se sitúan por encima del promedio regional, lo que confirma el peso estratégico de estos recursos en la economía nacional. Asimismo, la evidencia obtenida indica que la contratación pública no solo tiene un impacto económico, sino también institucional, al fomentar prácticas de transparencia, planificación y eficiencia en la gestión de los procesos de adquisición. La preferencia por adjudicar a microempresas y la implementación de regímenes diferenciados de contratación han permitido fortalecer la participación de los actores locales, dinamizando la economía nacional y favoreciendo la equidad en el acceso a los recursos.

Esto se alinea con las recomendaciones de organismos internacionales como la OECD y el Banco de Desarrollo de América Latina, que destacan la necesidad de sistemas de contratación pública abiertos y transparentes para garantizar resultados efectivos en la provisión de bienes y servicios públicos y para construir instituciones eficaces.

La discusión evidencia que la contratación pública en Ecuador constituye un instrumento clave de política económica y social, capaz de impulsar la eficiencia en la gestión del gasto público, fomentar la participación de micro y pequeñas empresas, generar beneficios sociales y

posicionar al país como un referente en América Latina en términos de transparencia y eficacia en los procesos de adquisición. Los datos analizados reflejan que, al optimizar los procesos mediante herramientas electrónicas y regímenes diferenciados, se logra un equilibrio entre eficiencia, inclusión y control institucional, consolidando la contratación pública como un mecanismo estratégico para el desarrollo sostenible del país.

CONCLUSIONES

La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, mediante sus procedimientos, ha promovido que la contratación pública se ejecute bajo criterios de transparencia y democratización de la oferta. Desde su implementación, se han evidenciado mejoras significativas, como la eliminación de las listas individuales de proveedores por entidad contratante y la creación del Registro Único de Proveedores (RUP), lo que ha democratizado el acceso y la participación en todos los procesos de contratación con el Estado.

Se concluye que, en toda contratación pública, deben respetarse los principios de equilibrio, libertad e igualdad entre las partes intervinientes en los contratos. La falta de cumplimiento de estos principios implicaría la inexistencia de verdadera libertad y autonomía en la voluntad de los actores. Todas las instituciones que administren recursos públicos o privados están obligadas a cumplir con la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su reglamento y las resoluciones del INCOP, asegurando así un marco normativo uniforme y coherente en todos los procesos de adquisición.

El Sistema Nacional de Contratación Pública vigente ha permitido evidenciar de manera notable la aplicación de los principios de contratación pública, destacando su eficacia en comparación con modelos anteriores. Además, la Ley se consolida como un instrumento que posibilita el uso óptimo de las tecnologías informáticas, beneficiando tanto a las entidades contratantes como a los proveedores, y garantizando un manejo eficiente de los recursos del Estado. Se determinó que el proceso de contratación pública comprende cuatro etapas fundamentales, cuyo cumplimiento correcto es determinante para el éxito de cada procedimiento.

Asimismo, se identificaron cuatro procedimientos precontractuales dentro del régimen común, que permiten realizar adquisiciones de manera electrónica o física, según las necesidades y requisitos de cada compra. En cuanto a la distribución de los regímenes, durante el año 2014, la mayoría de las contrataciones públicas se realizaron mediante régimen común (61%), seguido por el régimen especial (39%), lo que refleja la prevalencia de procesos estandarizados y planificados. Finalmente, se evidenció que la disminución del precio del petróleo influyó en la reducción de la contratación pública, pasando de un PIB del 11,3% en

2013 a 8,11% en 2014, demostrando la relación directa entre la economía nacional y los niveles de inversión en adquisiciones públicas.

REFERENCIAS

Baldeón, C. G., & Rumazo, L. M. (2017). Problemas en el sector público ecuatoriano. http://www.ceas.com.ec/200-problemas_en_el_soce.html

Banco de Desarrollo de América Latina (CAF). (2014). Public procurement in Latin America. https://www.elibrary.imf.org/downloadpdf/display/book/9781597822268/ch08.pdf

El Telégrafo. (2017). El Banco Mundial ubica a Ecuador en primer lugar por eficiencia electrónica. http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-banco-mundial-ubica-a-ecuador-en-primer-lugar-por-eficiencia-electronica

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. (2008, 4 de agosto). Recuperado el 15 de julio de 2017, de http://www.contraloria.gob.ec/documentos/transparencia/2016/LEY_ORGANICA_DEL_SISTEMA_NACIONAL_DE_CONTRATACION_PUBLICA.pdf

Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. (2008). http://www.epmrq.gob.ec/images/lotaip/leyes/losncp_reglamento.pdf

Rendón, C. Z. (2011). La contratación pública en Ecuador. Recuperado el 15 de julio de 2017, de http://www.revistajuridicaonline.com/wp-content/uploads/2011/12/67_a_82_la_contratacion.pdf

Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2011). Planificación y gestión pública. http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/06/1-Preliminar.pdf

Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP). (2014). Informe Anual SERCOP.

Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP). (2015). Fases del proceso de contratación pública.

Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP). (2015). Monto de adjudicación en contratación pública. http://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2016/04/Informe_rendicion_de_cuentas2015.pdf

Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP). (2016). Resolución 2016. Recuperado el 17 de julio de 2017, de http://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/capitulo-ii/

Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP). (2015). Evolución de la contratación pública. http://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2016/04/Informe_rendicion_de_cuentas2015.pdf

Servicios de Rentas Internas (SRI). (2016). Qué son las PYMES. http://www.sri.gob.ec/de/32

Servicios de Rentas Internas (SRI). (2016). Importancia de las PYMES. http://www.sri.gob.ec/de/32

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2015). Contratación pública: Mejoras y buenas prácticas. https://www.oecd.org/gov/contratacion-publica/

Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP). (2016). América Latina y el Caribe integran sus sistemas de compras públicas. https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2016/04/america_latina_y_el_caribe_integran_sus_sistemas_de_compras_publicas.pdf