



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-agosto 2024,
Volumen 8, Número 4.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4

LOS KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI) Y SU IMPORTANCIA EN LAS MICROEMPRESAS DE GUAYAQUIL

**KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI) AND THEIR
IMPORTANCE IN MICROENTERPRISES IN GUAYAQUIL**

Roberto Isaías Murillo Valverde

Instituto Superior Tecnológico Speedwriting, Ecuador

Escarlet Taiz Iturralde

Instituto Superior Tecnológico Speedwriting, Ecuador

Leandro Gabriel Cruz Fajardo

Instituto Superior Tecnológico Speedwriting, Ecuador

Wilson Armando Navia Cevallos

Instituto Superior Tecnológico Speedwriting, Ecuador

Melanie Nallely Coronel Díaz

Instituto Superior Tecnológico Speedwriting, Ecuador

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12657

Los Key Performance Indicators (KPI) y su Importancia en las Microempresas de Guayaquil

Roberto Isaías Murillo Valverde

roberto.murillo.valverde@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-4794-4143>

Instituto Superior Tecnológico Speedwriting
Ecuador

Escarlet Taiz Iturralde

escarletiturralde@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0003-6840-5880>

Instituto Superior Tecnológico Speedwriting
Ecuador

Leandro Gabriel Cruz Fajardo

leogab1103@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0007-8691-6907>

Instituto Superior Tecnológico Speedwriting
Ecuador

Wilson Armando Navia Cevallos

wilsonnaviac@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0009-4102-5291>

Instituto Superior Tecnológico Speedwriting
Ecuador

Melanie Nallely Coronel Díaz

nallely210219@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0000-3621-5503>

Instituto Superior Tecnológico Speedwriting
Ecuador

RESUMEN

Los Key Performance Indicators (KPI) son instrumentos cruciales en la gestión empresarial moderna, permitiendo a las organizaciones medir y monitorear el desempeño de sus diversas áreas y procesos de manera cuantitativa. Su relevancia radica en su capacidad para proporcionar una visión clara y objetiva del estado de la empresa, facilitando la identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. En el ámbito global, el uso eficaz de KPIs ha sido un factor determinante en el éxito y sostenibilidad de muchas empresas. En Ecuador, la adopción de KPIs ha comenzado a ganar terreno, con organizaciones reconociendo la necesidad de estos indicadores para mantenerse competitivas. Sin embargo, las microempresas en Guayaquil enfrentan desafíos significativos en su implementación debido a la falta de recursos y conocimientos. A pesar de esto, los KPIs se han convertido en herramientas valiosas para evaluar el rendimiento, incrementar la eficiencia operativa y maximizar la rentabilidad. Este estudio se centra en analizar el uso de KPIs en microempresas de Guayaquil, evaluando su impacto en la gestión y desempeño. Se identifican las principales barreras y facilitadores en la implementación de KPIs, proponiendo recomendaciones prácticas para mejorar su adopción y efectividad. Los resultados del estudio buscan fortalecer la competitividad y sostenibilidad de las microempresas en Guayaquil, contribuyendo al desarrollo económico y social de la región.

Palabras claves: KPI, gestión empresarial, microempresas, desempeño, Guayaquil

Key Performance Indicators (KPI) and their Importance in Microenterprises in Guayaquil

ABSTRACT

Key Performance Indicators (KPI) are crucial instruments in modern business management, allowing organizations to measure and monitor the performance of their various areas and processes quantitatively. Its relevance lies in its ability to provide a clear and objective view of the state of the company, facilitating the identification of strengths, weaknesses, opportunities and threats. On a global level, the effective use of KPIs has been a determining factor in the success and sustainability of many companies. In Ecuador, the adoption of KPIs has begun to gain ground, with organizations recognizing the need for these indicators to remain competitive. However, microenterprises in Guayaquil face significant challenges in their implementation due to lack of resources and knowledge. Despite this, KPIs have become valuable tools for evaluating performance, increasing operational efficiency and maximizing profitability. This study focuses on analyzing the use of KPIs in microenterprises in Guayaquil, evaluating their impact on management and performance. The main barriers and facilitators in the implementation of KPIs are identified, proposing practical recommendations to improve their adoption and effectiveness. The results of the study seek to strengthen the competitiveness and sustainability of microenterprises in Guayaquil, contributing to the economic and social development of the region.

Keywords: KPI, business management, microenterprises, performance, Guayaquil

*Artículo recibido 15 julio 2024
Aceptado para publicación: 17 agosto 2024*



INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, los Key Performance Indicators (KPI) han emergido como instrumentos cruciales en el ámbito de la gestión empresarial moderna. Estos indicadores permiten a las organizaciones medir y monitorear el desempeño de sus diversas áreas y procesos de manera cuantitativa. Su relevancia se deriva de la capacidad para proporcionar una visión clara y objetiva sobre el estado de la empresa, facilitando la identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. En consecuencia, los KPIs son esenciales para la toma de decisiones estratégicas informadas, permitiendo a las empresas no solo sobrevivir, sino prosperar en un entorno global altamente competitivo. Empresas multinacionales y corporaciones de renombre han demostrado que el uso eficaz de KPIs puede ser un factor determinante en su éxito y sostenibilidad a largo plazo, contribuyendo a la optimización de recursos, la mejora continua y la alineación de las acciones con los objetivos organizacionales (Doss, 2022).

En el contexto ecuatoriano, la adopción de KPIs ha comenzado a ganar terreno entre las empresas de diversos sectores. Las organizaciones en Ecuador están reconociendo cada vez más la necesidad de implementar estos indicadores para mantenerse competitivas en un mercado que evoluciona rápidamente y que es cada vez más exigente. En este sentido, los KPIs se han convertido en una herramienta valiosa para evaluar el rendimiento, incrementar la eficiencia operativa y maximizar la rentabilidad. No obstante, las microempresas en Ecuador, y particularmente en Guayaquil, enfrentan desafíos significativos en la implementación efectiva de KPIs (OIT Países Andinos, 2021). Estas pequeñas unidades de negocio, que representan una porción considerable del empleo y la actividad económica, a menudo carecen de los recursos y el conocimiento necesarios para aprovechar al máximo estas herramientas de gestión.

A pesar del creciente reconocimiento de la importancia de los KPIs a nivel internacional y nacional, las microempresas en Guayaquil no están capitalizando plenamente el potencial de estas herramientas. La falta de implementación eficaz de KPIs en estas pequeñas empresas puede estar limitando su capacidad para tomar decisiones informadas, optimizar procesos y mejorar su competitividad tanto en el mercado local como nacional. Este déficit en la gestión empresarial plantea un problema crítico para el desarrollo económico de la región y la sostenibilidad a largo plazo de estas microempresas. La escasez de estudios específicos sobre la utilización de KPIs en el contexto de las microempresas guayaquileñas agrava esta

situación, dejando una brecha significativa en la literatura y en las prácticas de gestión empresarial. Lo cual conlleva a realizar la siguiente pregunta: ¿Cómo están utilizando las microempresas de Guayaquil los Key Performance Indicators (KPI) y cuál es su impacto en la gestión y desempeño de estas empresas? Desde una perspectiva teórica, este estudio busca contribuir al cuerpo de conocimiento existente sobre la gestión de microempresas, proporcionando una comprensión más profunda y detallada de cómo los KPIs pueden ser aplicados y adaptados a este tipo de organizaciones en contextos específicos como el de Guayaquil. Al explorar la relación entre los KPIs y el desempeño empresarial en microempresas, este trabajo enriquecerá la literatura académica y ofrecerá una base sólida para investigaciones futuras en este campo.

En términos prácticos, los resultados de este estudio ofrecerán a los propietarios y gestores de microempresas en Guayaquil estrategias prácticas y recomendaciones concretas para la implementación efectiva de KPIs. Esto les permitirá mejorar su desempeño operativo y competitivo, contribuyendo a la sostenibilidad y el crecimiento de sus negocios. Además, las conclusiones del estudio podrán ser aplicadas en programas de capacitación y desarrollo empresarial, fortaleciendo las capacidades de gestión de los empresarios locales.

Desde una perspectiva social, la mejora en la gestión y rendimiento de las microempresas tendrá un impacto positivo en la comunidad. Las microempresas son una fuente significativa de empleo y desarrollo económico en Guayaquil, por lo que su fortalecimiento contribuirá a la generación de empleo, la reducción de la pobreza y el mejoramiento de la calidad de vida de la población local. Además, el empoderamiento de los pequeños empresarios mediante el uso de KPIs puede fomentar una cultura de innovación y excelencia en la gestión empresarial.

La implementación efectiva de KPIs puede llevar a una optimización en el uso de recursos y a una mejora en la eficiencia operativa de las microempresas. Esto, a su vez, incrementará la rentabilidad y la sostenibilidad de estos negocios, lo cual es crucial para la economía de Guayaquil y, en un sentido más amplio, para la economía de Ecuador. Al fortalecer la competitividad de las microempresas, se promoverá un entorno económico más dinámico y resiliente, capaz de enfrentar los desafíos del mercado global.

El objetivo principal de este artículo es analizar el uso de los Key Performance Indicators (KPI) en las microempresas de Guayaquil y evaluar su impacto en la gestión y desempeño de estas organizaciones. Se pretende identificar las principales barreras y facilitadores en la implementación de KPIs, así como proponer recomendaciones prácticas para mejorar su adopción y efectividad. Al lograr este objetivo, se espera contribuir al fortalecimiento de la competitividad y sostenibilidad de las microempresas en Guayaquil, impulsando su desarrollo económico y social.

METODOLOGÍA

Para abordar la investigación sobre el uso e impacto de los Key Performance Indicators (KPI) en las microempresas de Guayaquil, se utilizó un enfoque cuantitativo. El cual utiliza datos numéricos para describir, explicar y predecir fenómenos. Este método se basa en la recopilación y análisis de datos cuantitativos, y utiliza herramientas de análisis matemático y estadístico (Solís, 2019).

La población objetivo del estudio incluye todas las microempresas registradas en la ciudad de Guayaquil. Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), se estima que hay aproximadamente 52.488 microempresas activas en la ciudad (Ecotec, 2020).

Para la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 10% lo cual dio como resultado un tamaño muestral de 97, las cuales se realizaron en diversas microempresas de la ciudad, asegurando una distribución proporcional en diferentes sectores económicos y zonas geográficas de Guayaquil (SurveyMonkey, 2024).

Es importante reconocer que el estudio puede enfrentar ciertas limitaciones, como la disponibilidad y disposición de los propietarios de microempresas para participar en las encuestas y entrevistas. Además, la variabilidad en la comprensión y uso de KPIs entre diferentes sectores económicos puede influir en los resultados. Estas limitaciones se abordarán mediante estrategias de muestreo adecuadas y la triangulación de datos para fortalecer la validez de los hallazgos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los Key Performance Indicators (KPIs) son métricas cuantitativas que las organizaciones utilizan para evaluar y monitorear el rendimiento de sus actividades en relación con sus objetivos estratégicos. Los KPIs pueden ser financieros, operativos, de satisfacción del cliente, de eficiencia interna, entre otros. Su

principal función es proporcionar información clara y accionable que permita a los gestores tomar decisiones informadas para mejorar el desempeño organizacional.

Tabla 1 Clasificación e importancia de los KPI

Clasificación de los KPIs:	Importancia de los KPIs
KPIs Financieros: Indicadores como ingresos, margen de beneficio, retorno sobre inversión (ROI), y flujo de caja (Upbizaro).	Medición del Rendimiento: Permiten evaluar el éxito de las estrategias implementadas (Payfit).
KPIs Operativos: Métricas de eficiencia como tiempo de ciclo, tasa de defectos, y utilización de capacidad (Udla, 2022).	Toma de Decisiones: Proporcionan datos que respaldan decisiones estratégicas (Tableau).
KPIs de Clientes: Indicadores como satisfacción del cliente, tasa de retención de clientes, y net promoter score (NPS) (Insightsoftwar, 2021).	Alineación Organizacional: Aseguran que todos los niveles de la organización trabajen hacia objetivos comunes (Tesselar, 2023).
KPIs de Crecimiento y Aprendizaje: Medidas de desarrollo del personal, índice de capacitación, y rotación de empleados (Deel, 2024).	Identificación de Problemas: Ayudan a detectar áreas problemáticas que necesitan atención (Urrego, 2023).

Nota: Elaborado por los autores

Kaplan y Norton introdujeron el concepto de Balanced Scorecard, un marco integral para medir el desempeño organizacional que incluye tanto KPIs financieros como no financieros. Este enfoque innovador ha sido adoptado por numerosas organizaciones alrededor del mundo para obtener una visión más completa y equilibrada de su rendimiento. El Balanced Scorecard no solo se enfoca en los resultados financieros, sino que también considera indicadores de satisfacción del cliente, procesos internos y aprendizaje y crecimiento. Esto permite a las empresas alinear mejor sus actividades con la estrategia y objetivos a largo plazo. Kaplan y Norton argumentan que el uso de un conjunto balanceado de KPIs puede proporcionar una comprensión más profunda de las áreas que necesitan mejoras y las que están funcionando bien (Montoya, 2011).

David Parmenter destaca la importancia de seleccionar KPIs que estén alineados con la estrategia empresarial. Parmenter propone una metodología detallada para desarrollar KPIs efectivos, incluyendo la identificación de áreas críticas de éxito, la definición clara de cada indicador y la implementación de sistemas de seguimiento (Vallejos, 2019). Según Parmenter, los KPIs deben ser simples, relevantes y accionables, permitiendo a los gestores tomar decisiones informadas y mejorar continuamente el

rendimiento organizacional. Este enfoque práctico ha sido ampliamente utilizado por organizaciones que buscan mejorar su gestión a través de KPIs bien diseñados y ejecutados.

Neely, Gregory y Platts desarrollaron un marco conceptual para la medición del rendimiento empresarial que enfatiza la necesidad de integrar KPIs en los sistemas de gestión. Su trabajo ha sido fundamental para entender cómo las organizaciones pueden utilizar KPIs para mejorar su eficiencia y efectividad. Neely y sus colegas argumentan que los KPIs deben ser parte integral de un sistema de gestión que incluye la planificación, ejecución, monitoreo y ajuste de estrategias (Gutiérrez Ortiz & Infante Jiménez, 2017). Este enfoque holístico asegura que los KPIs no solo midan el rendimiento, sino que también impulsen mejoras continuas y alineen las acciones diarias con los objetivos estratégicos.

Niven (2006): Paul Niven adaptó el Balanced Scorecard para su uso en pequeñas y medianas empresas (PYMEs), reconociendo que estas organizaciones a menudo tienen recursos limitados y necesidades específicas. En su libro, Niven proporciona una guía práctica para implementar el Balanced Scorecard en PYMEs, destacando la importancia de seleccionar KPIs que sean relevantes y manejables para organizaciones más pequeñas. Según Niven, incluso las PYMEs pueden beneficiarse enormemente del uso de KPIs para mejorar su gestión y competitividad. Su trabajo ha sido influyente en la difusión del uso de KPIs en contextos empresariales más diversos.

Tabla 2 Edad de los encuestados

Años	Cantidad
18-19	6
20-29	19
30-39	17
40-49	22
50-59	17
60 o más:	16
Total	97

Nota: Elaborado por los autores

La mayoría de los encuestados se encuentra en el rango de 20-49 años, indicando que la mayor parte de los propietarios o gestores de microempresas en Guayaquil está en edades productivas y con potencial experiencia laboral significativa.

Tabla 3 Género de los encuestados

Género	Cantidad
Masculino:	44
Femenino:	45
Prefiero no decir:	8
Total	97

Nota: Elaborado por los autores

Existe una distribución bastante equilibrada entre géneros, con una ligera mayoría de mujeres. Esto sugiere una participación de ambos géneros en la gestión de microempresas.

Tabla 4 Sector de la Empresa

Sector de la empresa	Cantidad
Comercio:	25
Servicios:	24
Manufactura:	19
Tecnología:	18
Otro:	11
Total	97

Nota: Elaborado por los autores.

Los sectores de Comercio y Servicios son los más representados, seguidos de Manufactura y Tecnología. Esto refleja la estructura económica de Guayaquil, donde predominan los negocios orientados al comercio y los servicios.

Tabla 5 Cantidad de empleados

Número de empleados	Cantidad
1-3:	23
4-6:	35
7-10:	39
Total	97

Nota: Elaborado por los autores.

Las respuestas indican que hay una distribución bastante pareja en el número de empleados, con una ligera tendencia hacia empresas con más de 7 empleados. Esto puede señalar la presencia de microempresas que están en la transición hacia pequeñas empresas.

Tabla 6 Uso de los KPIs

Sector de la empresa	Cantidad
Sí:	53
No:	44
Total	97

Nota: Elaborado por los autores.

De un total de 97 microempresas encuestadas, 53 afirmaron que utilizan KPIs, lo que representa aproximadamente el 54.64% del total. Por otro lado, 44 empresas, es decir, el 45.36%, indicaron que no emplean KPIs para medir su rendimiento.

Tabla 7 Frecuencia de uso de los KPIs

¿Frecuencia revisa los KPIs de su empresa?	Cantidad
Diariamente:	7
Semanalmente:	12
Mensualmente:	11
Trimestralmente:	14
Anualmente:	9
Nunca:	44
Total	97

Nota: Elaborado por los autores.

Los resultados indican que 7 empresas revisan sus KPIs a diario, 12 lo hacen semanalmente, 11 mensualmente, 14 trimestralmente, y 9 anualmente. Un número significativo, 44 empresas, reportaron que nunca revisan sus KPIs. Estos datos sugieren que mientras algunas empresas tienen una práctica regular y frecuente de monitoreo de KPIs, casi la mitad de las empresas encuestadas no utilizan estos indicadores para evaluar su desempeño, lo que podría reflejar una falta de cultura de medición o de recursos para implementar dichos procesos.

Tabla 8 Los KPIs utilizados están alineados con los objetivos estratégicos.

Opción	Cantidad
Totalmente en desacuerdo:	9
En desacuerdo:	10
Neutral:	12
De acuerdo:	8
Totalmente de acuerdo:	14
Total	53

Nota: Elaborado por los autores.

De las 53 empresas que continuaron con la encuesta, 9 están totalmente en desacuerdo y 10 en desacuerdo, sumando un total de 19 empresas que creen que sus KPIs no están alineados con sus objetivos estratégicos. 12 empresas se mantienen neutrales al respecto. Por otro lado, 8 empresas están de acuerdo y 14 están totalmente de acuerdo, lo que hace un total de 22 empresas que consideran que sus KPIs están alineados con sus objetivos estratégicos. Estos resultados muestran una división en la percepción sobre la efectividad de los KPIs en relación con la estrategia empresarial, destacando la necesidad de una mejor integración y alineación de los KPIs con los objetivos estratégicos para optimizar el rendimiento y la toma de decisiones en las organizaciones.

Tabla 9 Considera que los KPIs nos ayudan a identificar áreas de mejora?

Opción	Cantidad
Totalmente en desacuerdo:	7
En desacuerdo:	13
Neutral:	11
De acuerdo:	10
Totalmente de acuerdo:	12
Total	53

Nota: Elaborado por los autores.

De las 53 empresas encuestadas, 7 están totalmente en desacuerdo y 13 en desacuerdo, sumando un total de 20 empresas que no consideran que los KPIs sean útiles para identificar áreas de mejora. 11 empresas mantienen una postura neutral al respecto. Por otro lado, 10 empresas están de acuerdo y 12 están totalmente de acuerdo, sumando 22 empresas que creen en la efectividad de los KPIs para este propósito.

Esto sugiere que, aunque una proporción significativa de empresas reconoce el valor de los KPIs para identificar áreas de mejora, todavía existe una considerable cantidad de empresas que no ven esta herramienta como útil, lo que podría indicar una necesidad de capacitación y adaptación en el uso de KPIs para mejorar su efectividad en las organizaciones.

Tabla 10 Los KPIs le permiten responder rápidamente a los cambios en el mercado.

Opción	Cantidad
Totalmente en desacuerdo:	12
En desacuerdo:	8
Neutral:	14
De acuerdo:	11
Totalmente de acuerdo:	8
Total	53

Nota: Elaborado por los autores.

De los encuestados, 12 están totalmente en desacuerdo y 8 en desacuerdo, sumando un total de 20 empresas que no creen que los KPIs les permitan responder rápidamente a los cambios en el mercado. 14 empresas se mantienen neutrales sobre este tema. Por otro lado, 11 empresas están de acuerdo y 8 están totalmente de acuerdo, sumando 19 empresas que consideran que los KPIs les ayudan a adaptarse rápidamente a las condiciones cambiantes del mercado.

Estos resultados indican que, aunque una parte de las empresas reconoce la utilidad de los KPIs para reaccionar ante cambios del mercado, hay un número similar de empresas que no perciben esta ventaja, lo que podría señalar una necesidad de mejorar la integración y uso de los KPIs en la estrategia de respuesta rápida al mercado.

Tabla 11 El personal de su microempresa entiende y utiliza los KPIs de manera efectiva.

Opción	Cantidad
Totalmente en desacuerdo:	7
En desacuerdo:	6
Neutral:	5
De acuerdo:	17
Totalmente de acuerdo:	18
Total	53

Nota: Elaborado por los autores.

La pregunta que evalúa si el personal de las microempresas entiende y utiliza los Indicadores Clave de Desempeño (KPIs) de manera efectiva muestra opiniones variadas. De las 53 empresas encuestadas, 7 están totalmente en desacuerdo y 6 en desacuerdo, sumando un total de 13 empresas que creen que su personal no entiende ni utiliza los KPIs de manera efectiva. 5 empresas mantienen una postura neutral al respecto. Sin embargo, un número mayor de empresas, 17, está de acuerdo y 18 están totalmente de acuerdo, sumando un total de 35 empresas que consideran que su personal comprende y utiliza los KPIs de manera efectiva.

Estos resultados sugieren que la mayoría de las microempresas perciben que su personal tiene una buena comprensión y uso de los KPIs, aunque todavía hay un número considerable que enfrenta desafíos en este aspecto, lo que podría indicar la necesidad de capacitación adicional y clarificación en el uso de KPIs para mejorar la

Tabla 12 Implementar KPIs en su empresa ha sido un desafío debido a la falta de recursos.

Opción	Cantidad
Totalmente en desacuerdo:	5
En desacuerdo:	6
Neutral:	7
De acuerdo:	12
Totalmente de acuerdo:	23
Total	53

Nota: Elaborado por los autores.

La implementación de Indicadores Clave de Desempeño (KPIs) y los desafíos asociados a la falta de recursos en las empresas revela que una proporción significativa de las empresas enfrenta dificultades en este aspecto. De las 53 empresas encuestadas, 5 están totalmente en desacuerdo y 6 en desacuerdo, sumando un total de 11 empresas que no consideran la falta de recursos como un desafío significativo para la implementación de KPIs. 7 empresas mantienen una postura neutral al respecto. Por otro lado, 12 empresas están de acuerdo y 23 están totalmente de acuerdo, sumando un total de 35 empresas que identifican la falta de recursos como un desafío importante en la implementación de KPIs. Estos resultados destacan que, aunque algunas empresas no encuentran la falta de recursos como una barrera significativa, la mayoría reconoce que la insuficiencia de recursos representa un desafío considerable

para la efectiva implementación y uso de KPIs, lo que sugiere la necesidad de soluciones para mejorar la disponibilidad de recursos y apoyo en este proceso.

DISCUSIÓN

Edad de los encuestados y su relación con la adopción y uso de KPIs

El análisis de los datos muestra que la mayoría de los encuestados se encuentran en el rango de 20-49 años (Tabla 2). Esta distribución etaria es crucial, ya que este grupo está en una etapa productiva y probablemente con una experiencia laboral significativa. Estas características pueden influir positivamente en la adopción y uso de KPIs, ya que los individuos en estas edades suelen estar más abiertos a adoptar nuevas tecnologías y metodologías de gestión. Además, la correlación entre la edad y el número de empleados (Tabla 5) sugiere que las empresas con gestores más jóvenes o de mediana edad tienden a tener más empleados y, por ende, una estructura organizativa más compleja que requiere herramientas de gestión sofisticadas como los KPIs.

Distribución de género y uso de KPIs

La distribución de género equilibrada (Tabla 3) sugiere una participación casi equitativa entre hombres y mujeres en la gestión de microempresas. Este equilibrio podría implicar una diversidad de perspectivas y enfoques en la gestión empresarial, lo cual es beneficioso para la implementación de prácticas de gestión avanzadas como el uso de KPIs. No obstante, la ligera mayoría femenina también podría indicar una tendencia creciente de mujeres asumiendo roles de liderazgo en microempresas, lo cual es un signo positivo de inclusión y equidad en el ámbito empresarial.

Sector de la empresa y frecuencia de uso de KPIs

Los sectores de Comercio y Servicios son los más representados en la muestra (Tabla 4). Estos sectores son conocidos por su alta competitividad y dinamismo, lo que explica por qué una mayor proporción de empresas en estos sectores revisan sus KPIs con regularidad (Tabla 7). Sin embargo, la significativa proporción de empresas que nunca revisan sus KPIs sugiere la existencia de barreras importantes, como la falta de recursos o una cultura empresarial que no valora la medición y el análisis sistemático del rendimiento. Esta falta de revisión regular puede limitar la capacidad de las empresas para responder rápidamente a cambios en el mercado y mejorar continuamente.

Alineación de KPIs con los objetivos estratégicos y su efectividad

La percepción de la alineación de los KPIs con los objetivos estratégicos está dividida (Tabla 8). Las empresas que perciben una alineación efectiva tienden a utilizar los KPIs para identificar áreas de mejora (Tabla 9) y responder rápidamente a los cambios del mercado (Tabla 10). Esto subraya la importancia de una integración clara y estratégica de los KPIs en la planificación empresarial. Sin una alineación adecuada, los KPIs pueden convertirse en simples métricas sin un impacto real en la toma de decisiones y en la mejora del desempeño organizacional.

Comprensión y uso de KPIs por el personal

La mayoría de las empresas consideran que su personal entiende y utiliza los KPIs de manera efectiva (Tabla 11). Esta comprensión es crucial, ya que los KPIs solo pueden ser útiles si son correctamente interpretados y aplicados por el personal. Sin embargo, el hecho de que una porción significativa de empresas reporta desafíos en este aspecto indica la necesidad de programas de capacitación continua y de una comunicación clara sobre la importancia y el uso de los KPIs. La falta de comprensión puede llevar a una aplicación ineficaz de los KPIs, reduciendo su potencial para mejorar el rendimiento empresarial.

Desafíos en la implementación de KPIs debido a la falta de recursos

La implementación de KPIs presenta desafíos significativos debido a la falta de recursos, como se muestra en la Tabla 12. Un número considerable de empresas identifica la insuficiencia de recursos como una barrera importante. Esta falta de recursos puede estar vinculada con la baja frecuencia de revisión de KPIs (Tabla 7) y la percepción de que los KPIs no están alineados con los objetivos estratégicos (Tabla 8). Para superar estas barreras, es crucial que las empresas busquen formas de optimizar sus recursos, posiblemente a través de la adopción de soluciones tecnológicas asequibles y eficientes que faciliten la implementación y el monitoreo de los KPIs.

CONCLUSIONES

El análisis de las encuestas revela varias relaciones y patrones importantes entre las variables estudiadas, destacando tanto las fortalezas como las áreas de mejora en la adopción y uso de KPIs por parte de las microempresas en Guayaquil.



En primer lugar, la tendencia a adoptar y utilizar KPIs es más fuerte entre las microempresas gestionadas por personas en el rango de 20-49 años. Este grupo etario, con su experiencia laboral y apertura a nuevas tecnologías, está bien posicionado para aprovechar las ventajas de los KPIs en la gestión empresarial.

En segundo lugar, los sectores de Comercio y Servicios, que dominan en Guayaquil, muestran una mayor frecuencia en la revisión de KPIs. Esto destaca la importancia de estos indicadores en sectores competitivos, aunque también señala que casi la mitad de las empresas no revisan sus KPIs, reflejando posibles barreras como la falta de recursos o una cultura empresarial que no valora la medición sistemática.

En tercer lugar, la alineación de los KPIs con los objetivos estratégicos es crucial para su efectividad. Las empresas que logran esta alineación tienden a beneficiarse más de los KPIs, utilizándolos para identificar áreas de mejora y responder rápidamente a los cambios del mercado. Esto resalta la necesidad de integrar los KPIs en la planificación estratégica de manera coherente.

En cuarto lugar, la efectividad de los KPIs está estrechamente relacionada con la comprensión y el uso por parte del personal. La capacitación continua es esencial para asegurar que los KPIs se interpreten y apliquen correctamente, lo cual es fundamental para maximizar su potencial en la mejora del rendimiento empresarial.

Por último, la falta de recursos representa una barrera significativa para la implementación efectiva de KPIs. Las empresas deben buscar soluciones innovadoras para optimizar sus recursos y mejorar la disponibilidad de herramientas y apoyo para el uso de KPIs. Esto puede incluir la adopción de tecnologías asequibles que faciliten el monitoreo y la gestión de indicadores de desempeño.

Para mejorar la adopción y el uso efectivo de los KPIs, se recomienda:

Capacitación continua: Proveer formación regular a los empleados sobre la importancia y el uso de los KPIs, asegurando una comprensión profunda y una aplicación correcta.

Mejorar la alineación estratégica: Asegurar que los KPIs estén claramente alineados con los objetivos estratégicos de la empresa, integrándolos en la planificación y la toma de decisiones a nivel organizacional.

Optimización de recursos: Aumentar la disponibilidad de recursos necesarios para la implementación y monitoreo de KPIs, posiblemente a través de la adopción de soluciones tecnológicas asequibles y eficientes.

Fomento de una cultura de medición: Promover una cultura organizacional que valore y utilice los KPIs para la toma de decisiones y mejoras continuas, incentivando a los empleados a adoptar una mentalidad orientada a la medición y la mejora del desempeño.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Deel. (2024). *Deel*. Obtenido de <https://www.deel.com/es/blog/kpis-en-recursos-humanos>

Doss, E. E. (2022). *Scielo*. Obtenido de

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-07752022000200050

Ecotec. (2020). *Repositorio Ecotec*. Obtenido de chrome

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/<https://libros.ecotec.edu.ec/index.php/editorial/catalog/download/90/118/12391?inline=1#:~:text=Sin%20embargo%2C%20en%20el%202019,que%20equivale%20a%2052.488%20microempresas>.

Gutiérrez Ortiz, A., & Infante Jiménez, Z. (2017). Obtenido de chrome

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/<https://www.redalyc.org/journal/5718/571864086003/571864086003.pdf>

Insightsoftwar. (2021). Obtenido de <https://insightsoftware.com/es/blog/35-finance-kpis-and-metric-examples/>

Montoya, C. A. (2011). *Redalyc*. Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935478003.pdf>

OIT Países Andinos. (2021). Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/documents/publication/wcms_823707.pdf

Payfit. (s.f.). *Payfit*. Obtenido de

<https://payfit.com/es/contenido-practico/indicadores-clave-de-rendimiento/>



Solís, L. D. (2019). *Investigalia*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cuantitativo-de-investigacion/#:~:text=Metodol%C3%B3gicamente%2C%20el%20enfoque%20cuantitativo%20de,de%20recolecci%C3%B3n%20de%20datos%20estad%C3%ADsticos>.

Surveymonkey. (2024). Obtenido de <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

Tableau. (s.f.). *Tableau*. Obtenido de <https://www.tableau.com/es-es/learn/articles/data-driven-decision-making>

Tesselar. (2023). *Tesselar*. Obtenido de <https://www.tesselar.mx/blog/alinear-los-kpi-de-rrhh-con-los-objetivos-estrategicos-de-la-empresa>

Udla. (2022). Obtenido de <https://blogs.udla.edu.ec/haccp/2022/03/22/indicadores-de-gestion-kpi/>

Upbizar . (s.f.). *Upbizar* . Obtenido de

<https://www.upbizar.com/casos-de-exito/tipos-de-kpis#:~:text=Los%20KPIs%20financieros%20son%20fundamentales,econ%C3%B3mica%20y%20la%20eficiencia%20financiera>.

Urrego, N. (2023). *Medium*. Obtenido de

<https://nicolasurrego.medium.com/el-arte-de-la-medici%C3%B3n-c%C3%B3mo-los-kpis-dirigen-tu-empresa-hacia-el-%C3%A9xito-35eaffa8960>

Vallejos, J. E. (2019). *Academia*. Obtenido de

https://www.academia.edu/41660129/ESTUDIO_DE_COSTOS_RELACIONADOS_CON_LA_IMPLEMENTACI%C3%93N_DE_METODOLOG%C3%8DAS_BIM_INFORME_FINAL

